



Marktconsultatie kwalitatieve klantonderzoeken t.b.v. Justis

Achtergrond en doel

Justis stelt bij het screenen de mens centraal en wil daarom de klant betrekken bij het verbeteren van de dienstverlening. In 2022 en 2023 hebben enkele klantpanelonderzoeken plaatsgevonden. De panelonderzoeken hebben bruikbare informatie opgeleverd en aangetoond dat het van belang is dat de kwalitatieve onderzoeken structureel worden uitgevoerd.

Justis heeft tot op heden voor de verschillende klantonderzoeken verschillende bureaus ingezet. Om de efficiency en effectiviteit te verhogen is het voor Justis van belang om uiteindelijk met één opdrachtnemer de gevraagde onderzoekswens uit te voeren.

Alle klantonderzoeken hebben als doel de (toekomstige) klant een stem te geven en zo de dienstverlening van Justis klantgerichter, efficiënter en toekomstbestendiger te maken.

Met behulp van klantonderzoek kan Justis haar dienstverlening evalueren en verbeteren. Eventuele knelpunten worden gesignaleerd met als doel niet alleen een tevreden klant, maar ook een tevreden opdrachtgever en een zo efficiënt mogelijke dienstverlening.

Het doel van de consultatie is:

- meer inzicht verkrijgen in beschikbare ervaring en in het marktaanbod;
- een beeld te krijgen van visies, suggesties, ideeën en ontwikkelingen van marktpartijen en de markt;
- het vroegtijdig betrekken en interesseren van de marktpartijen in de mogelijke aanbesteding;
- te bepalen welke aanbestedingsstrategie het meest geschikt is voor het mogelijk aan te besteden onderwerp;
- het toetsen van eigen uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen.

Schriftelijke ronde

Onderstaande vragen zijn op 13 november 2023 op TenderNed gepubliceerd:

1	Op basis van het gegeven in het consultatiedocument, kunt u als partij alle typen onderzoeken aanbieden? Of heeft u hiervoor onderaannemers nodig? Heeft u in het algemeen ervaring met het uitvoeren van klantonderzoeken binnen de overheid en in het bijzonder binnen Justis?
2	Wat zijn de grootste risico's die u – voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer – ziet bij deze opdracht?
3	Welke gunningcriteria zouden er moeten worden toegepast en welke gewichten zouden er moeten worden er verbonden aan de gunningscriteria in een BPKV-aanbesteding?
4	Zou u, op basis van wat u nu weet, deelnemen aan een aanbesteding voor kwalitatieve klantonderzoeken voor Justis en kunt u aangeven wat voor u als marktpartij belangrijk is in deze overweging? Zo ja, waarom en wat geeft voor u de doorslag? Zo niet, waarom niet?

	Hoe kunnen wij het voor u, als mogelijke inschrijver, het aantrekkelijk(er) maken?
5	Wat zijn de minimale kosten van de volgende type onderzoeken wanneer er gebruik wordt gemaakt van een panel uit uw bestand? Wat is de minimum grootte van een panel? • Panelonderzoek voor een klantreis; • Gebruikersonderzoek; • Communicatieonderzoek.
6	Wat zijn de minimale kosten van de volgende type onderzoeken wanneer er gebruik wordt gemaakt van een panel uit het bestand van Justis? • Panelonderzoek voor een klantreis; • Gebruikersonderzoek; • Communicatieonderzoek.
7	Wat moet er ten minste verduidelijkt worden om tot een goede uitvraag te komen?
8	Zijn er andere opmerkingen die u ons zou willen meegeven?

De volgende partijen hebben gereageerd op deze marktconsultatie:

- Afdeling Buitengewone Zaken
- Conclusion B.V.
- I&O Research
- MAGIS marketing & research B.V.
- Motivaction International B.V.
- Koos B.V.

Alle partijen zijn uitgenodigd voor een verdiepend/toelichtend gesprek op 12 december 2023.

Een paar partijen geven aan dat ze een onderaannemer nodig hebben, maar een aantal partijen geeft aan het ook alleen te kunnen doen. Geen één van de partijen geeft aan al ervaring te hebben met het uitvoeren van klantonderzoeken voor Justis, tevens geven alle partijen geven aan wel ervaring te hebben met het uitvoeren van klantonderzoeken binnen de overheid.

Het grootste risico betreft de bereidwilligheid van deelname van mensen in het doen van een klantonderzoek. Veel partijen geven aan zelf panels te hebben, maar weten nog niet hoe de panels van Justis zullen reageren. De bereidwilligheid blijft vooralsnog een vraagteken.

De meeste partijen vinden de kwaliteit belangrijker dan de prijs, voor de prijs wordt een gemiddeld percentage van 20 van de 100 gegeven. Voor de kwaliteit wordt dus gemiddeld 80 procent gescoord. Subgunningscriteria die meerdere malen worden genoemd zijn kennis en ervaring, samenstelling van het team, een casus geven waarop partijen hun dna kunnen toepassen.

Voor wat betreft de mogelijke deelname aan de aanbesteding geven alle partijen aan hierin geïnteresseerd te zijn. Om het aantrekkelijk te maken voor partijen om in te schrijven wordt voorgesteld om niet alleen de focus op kwalitatief klantonderzoek te leggen, maar om ook kwantitatief klantonderzoek mee te laten wegen in de aanbesteding.

De partijen geven ook een kostenindicatie, aangezien dit bedrijfsgevoelige informatie is, kan dit niet worden gedeeld, wel kan Justis nu een goede inschatting maken van de spend voor de aanbesteding.

Om tot een goede uitvraag te komen geven de partijen aan nog wel wat verduidelijking nodig te hebben. De term panelonderzoek met goed in de aanbesteding worden gedefinieerd. Alle partijen interpreteren deze definitie anders. Afstemming met de juiste persoon binnen Justis wordt ook door meerdere partijen genoemd als belangrijk aspect.

Verdiepende/toelichtende gesprekken

Op basis van de schriftelijke ronde hebben er zes verdiepende/toelichtende gesprekken plaatsgevonden. Bepaalde aspecten uit de schriftelijke ronde riepen vragen op en nadere gesprekken waren de uitgelezen kans om met elkaar van gedachten te wisselen en kennis te maken met de geïnteresseerde partijen.

Tijdens de gesprekken is meer toelichting gegeven over het verschil in kwalitatief en kwantitatief klantonderzoek. Er is aangegeven door de partijen deze twee verschillende onderzoeksmethodes niet los van elkaar kunnen worden gezien. Voor kwalitatief klantonderzoek heb je kwantitatief klantonderzoek nodig en de benodigde data en informatie daarvan. Partijen geven aan dat beide aspecten dienen terug te komen in een aanbesteding.

Justis dient vooraf aan de aanbesteding een volwassenheidsonderzoek te doen, zodat de partijen en Justis precies weten waar ze aan toe zijn, deze informatie kan belangrijk zijn bij de verdere ontwikkeling gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Partijen geven aan dat ze graag in de aanbesteding terug willen zien dat er duidelijk omschreven wordt wat de doelgroepen van Justis zijn en wat de type panelleden zijn.

Tenslotte zijn de volgende tips meegegeven:

- Prijs uitvragen middels het type onderzoek.
- Indien kwantitatief onderzoek bij een andere partij wordt uitbesteed, dan dient er wel goede samenwerking tussen beide bureau's te zijn en moet alle data beschikbaar zijn.
- Graag specificeren wat de verwachte tijd en inzet gaat zijn.
- Flexibiliteit van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer is belangrijk.
- De indeling van het team van Justis, hoe ziet het team eruit en wie is het eerste aanspreekpunt.
- Duidelijke omschrijving van de scope.