



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Wensen

Bijlage 2

Kwalitatief onderzoek

Ten behoeve van Justis

Kenmerk : JUS-KTOKWALITA-23
Datum : 29-5-2024
Versienummer : 1.1

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Wensen. Het bevat een aantal vragen die wij u verzoeken te beantwoorden. Deze vragen noemen wij de 'wensen'. Graag ontvangen wij enerzijds meer informatie over hoe u de beschreven opdracht zou invullen. Anderzijds bieden wij u de mogelijkheid om u te onderscheiden en te presenteren als mogelijke partner de Aanbestedende dienst.

Het gunningscriterium

Aanbestedende dienst gunt de opdracht aan de Inschrijver op basis van het gunningscriterium 'economisch meest voordelige Inschrijving' (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV). De prijs-kwaliteitverhouding in deze aanbesteding is 70% kwaliteit en 30% prijs, oftewel de beste kwaliteit voor een vastgestelde prijs.

De verhouding

Bij de gunning wordt de volgende weging gehanteerd:

Wens	Onderwerp wens	Punten
1	Casus 1 – Verkennend / Ontwerpend / Validerend onderzoek: naamswijziging	25
2	Casus 2 – Verkennend / Ontwerpend / Validerend onderzoek: status-update	25
3	Casus 3 – Validerend onderzoek (gebruikerstest): keuzehulp	20
Prijs		30
	Totaal	100

Beoordeling en berekening score van de wensen

Het beoordelingsteam beoordeelt de wensen zoals beschreven in paragraaf 6.5.3 van het Beschrijvend document. Hierbij wordt de volgende beoordelingstabel gebruikt:

Beoordelingskader		
De uitwerking van de wens wordt, in onderlinge samenhang bezien, aan de hand van onderstaande aspecten beoordeeld in hoeverre de casus wordt verwezenlijkt:		
Volledig → <i>Alle in de vraag benoemde punten zijn in de wensuitwerking beantwoord en uitgewerkt. Er zijn geen delen van de vraag onbeantwoord gebleven.</i>		
Realistisch → <i>De inschrijver laat zien dat hij de mogelijkheden en beperkingen van de situatie goed begrijpt en op een praktische en feitelijke manier benadert, zodat de beoogde resultaten haalbaar zijn.</i>		
Concreet → <i>Het wie, wat, hoe, waarom, wanneer, hoeveel dient in begrijpelijke taal te zijn opgeschreven, niet voor meerdere uitleg vatbaar zijn en een antwoord op de betreffende vraag te zijn.</i>		
Overtuigend → <i>Overredend en afdoende dat Inschrijver de dienstverlening op adequate en professionele wijze kan uitvoeren.</i>		
Toepasbaar → <i>Het moet relevant en in nuttige zin daadwerkelijk in de praktijk te gebruiken zijn voor de uitvoering van dienstverlening.</i>		
Beoordeling	Uitgangspunt	Score
Uitstekend	Inschrijver blijkt in zijn beantwoording van de casus aan de hand van het beoordelingskader, naar oordeel van het beoordelingsteam op uitstekende wijze invulling te geven en zorg te dragen voor het kunnen uitvoeren van de gevraagde dienstverlening, en de casus bevat positief verrassende elementen.	100%
Goed	Inschrijver blijkt in zijn beantwoording van de casus aan de hand van het beoordelingskader, naar oordeel van het beoordelingsteam op goede wijze invulling te geven en zorg te dragen voor het kunnen uitvoeren van de gevraagde dienstverlening.	80%
Voldoende	Inschrijver blijkt in zijn beantwoording van de casus aan de hand van het beoordelingskader, naar oordeel van het beoordelingsteam op voldoende wijze invulling te geven en zorg	50%

	te dragen voor het kunnen uitvoeren van de gevraagde dienstverlening.	
Onvoldoende	Inschrijver blijkt in zijn beantwoording van de casus aan de hand van het beoordelingskader, naar oordeel van het beoordelingsteam op onvoldoende wijze invulling te geven en zorg te dragen voor het kunnen uitvoeren van de gevraagde dienstverlening.	Uitsluiting

Instructie voor het beantwoorden van de wensen

- De uitwerking van de wensen dient uitgewerkt te zijn op het maximaal bij betreffende wens aangegeven aantal A4's (inclusief eventuele afbeeldingen, tabellen, schema's, figuren en bijlagen etc.) in lettertype Arial of Verdana met puntgrootte 9, enkele regelafstand. Bij overschrijding van het maximumaantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's;
- Om gelijkheid in beoordeling te kunnen waarborgen worden toegevoegde linken niet beoordeeld;
- Binnen de wensuitwerking dient Inschrijver de eventuele subvragen te onderscheiden van elkaar door duidelijk aan te geven (met kopjes) op welke subvraag de uitwerking betrekking heeft;
- Let op dat uw beschrijving niet in tegenspraak is met de gestelde eisen in het Programma van Eisen.;
- De beantwoording van de wensen wordt opgenomen in de Overeenkomst, hetgeen betekent dat Opdrachtnemer in de uitvoering van de Overeenkomst gehouden wordt aan hetgeen hij in de wensuitwerking heeft opgenomen.

Programma van Wensen

Wens 1: Casus 1 – Verkennend / Ontwerpend / Validerend onderzoek: naamswijziging	25 punten
<i>De casus</i> Justis heeft van het ministerie van Justitie en Veiligheid de opdracht gekregen om een nieuw product aan te bieden. Het product lijkt op het bestaande product 'achternaam wijzigen', maar in dit geval gaat het om een product voor een specifieke doelgroep: nazaten van tot slaaf gemaakten. Klanten uit deze doelgroep hoeven niet te betalen voor het wijzigen van hun achternaam. Zij kunnen dit kosteloos regelen als zij voldoen aan de minimale voorwaarden. Justis wil dat de klant bij het afnemen van het nieuwe product: ▪ ervaart dat het aanvragen van het product aansluit bij zijn leefwereld en behoeften; ▪ op elk moment in het aanvraagproces begrijpt waar hij aan toe is: wat Justis gaat doen en wat hij zelf moet doen; ▪ begrijpt wat het resultaat is van de aanvraag en wat dit betekent voor zijn leven; ▪ Justis ervaart als daadkrachtig, nieuwsgierig en deskundig (onze kernwaarden). Bij de inrichting van de aanvraagprocedure loopt Justis het risico om de klantervaring onbedoeld tóch te ingewikkeld te maken of niet passend bij de klantbehoeften. Opdrachtgever vraagt om een Verkennen, Ontwerpend én Validerend onderzoek, waarbij tenminste de volgende onderzoeksvragen worden beantwoord: 1. Hoe staat de doelgroep tegenover de regeling en tegenover Justis? 2. Vanuit welke afwegingen, onderliggende motieven en argumenten overweegt de klant gebruik te maken van de regeling? 3. Welke ontwerpen / ontwerpelementen moet Justis gebruiken bij het optimaal inrichten van de aanvraagprocedure, passend bij deze klantbehoeften? 4. Hoe kan Justis deze ontwerpen / ontwerpelementen zo goed mogelijk in de bestaande middelen passen, zó dat dat niet verwarrend werkt voor de nieuwe en bestaande doelgroepen? Maximaal budget en doorlooptijd ▪ Maximaal budget 40.000 euro exclusief btw; ▪ Doorlooptijd maximaal 6 maanden. <i>De vraag</i> Maak voor de casus een onderbouwd onderzoeks- en ontwerpvoorstel voor de opzet en uitvoering van het onderzoek op basis van de informatie zoals geschetst in deze casus, benoem expliciet geen prijzen in het voorstel. Ga in ieder geval in op: ▪ De manier waarop u het onderzoek aan wilt pakken en eventuele aanscherpingen die u zou willen aanbrengen, bijvoorbeeld in de onderzoeksvragen; ▪ De methode die u voorstelt om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvragen en hoe u deze methoden optimaal wil inzetten; ▪ De (sub)doelgroepen die u in het onderzoek betreft, op basis van welke kenmerken stelt u de steekproef samen en hoeveel respondenten betreft u in het onderzoek en hoe u deze respondenten werft; ▪ De planning van het onderzoek. Op welke manier en op welke moment koppelt u resultaten terug aan de Opdrachtgever; ▪ De samenwerking met de Opdrachtgever gedurende het onderzoek. <i>Format</i> Voor uw uitwerking gebruikt u maximaal 6 pagina's.	

Wens 2: Casus 2 – Verkennend / Ontwerpend / Validerend onderzoek: status-update	25 punten
<i>De casus</i> Justis heeft nog geen effectief kanaal om klanten op de hoogte te houden tijdens de behandelphase: de fase nadat de klant een aanvraag indient. Uit eerder klantreisonderzoek blijkt dat bij zeker 5 producten van Justis de klantervaring verbeterd zou worden als Justis in die fase vaker 'statusupdates' geeft. Justis wil daar graag naartoe: een situatie waarin de klant tijdens het aanvraagproces, op elk moment, weet waar hij staat in het proces. Zodat hij op elk moment weet wat hij van Justis kan verwachten en wat hij zelf moet doen. Justis heeft de afgelopen jaren al een aantal ingrepen gedaan in de dienstverlening om dit mogelijk te maken. Justis belt bijvoorbeeld de klant die een VOG aanvraagt pro-actief wanneer er meer informatie nodig is om de VOG-aanvraag goed te beoordelen. Ook onderzoekt Justis al haar klantreizen grondig om te zien of Justis op cruciale momenten wel de juiste berichten stuurt. Justis overweegt daarnaast een technische oplossing, maar alleen als deze voor de uiteenlopende klanttypen van Justis werkt. Denk aan een Mijn-omgeving, Track-and-trace of SMS-updates. Opdrachtgever vraagt om een Verkennend, Ontwerpend én Validerend onderzoek, waarbij tenminste de volgende onderzoeksvragen worden beantwoord: 1. Welke technische oplossingen voor statusupdates zijn op dit moment <i>best practice</i> in de wereld van (overheids)dienstverlening? 2. Welke methode zou gaan werken voor de zeer uiteenlopende klantsituaties van Justis? Voor een antwoord op deze vragen is enerzijds deskresearch nodig voor best-practice voorbeelden en anderzijds Verkennen / Ontwerpen / Validerend onderzoek onder de klanten van Justis. De klanten van Justis zijn erg verschillend. Soms gaat het om een burger die een aanvraag doet vanuit een zeer kwetsbare situatie. Denk aan de klant die zijn naam wil veranderen of de klant die lang wacht op een verklaring omtrent gedrag (VOG) vanwege een strafblad. Aan de andere kant heeft Justis organisaties als klant: beveiligingsbedrijven, gemeenten, vrijwilligersorganisaties. Justis zoekt een generieke oplossing voor al deze klanten, met oog voor afwijkingen waar nodig. Justis wil dat de klant tijdens een aanvraag: ▪ ervaart dat de statusupdates aansluiten bij zijn leefwereld en behoeften; ▪ op elk moment van zijn aanvraag begrijpt waar hij aan toe is: wat Justis gaat doen en wat hij zelf moet doen; ▪ Justis ervaart als daadkrachtig, nieuwsgierig en deskundig (onze kernwaarden). Justis vraagt een overzicht van mogelijke oplossingen, getest bij de verschillende klanttypen van Justis. Wij willen inzicht in de impact van de verschillende mogelijke middelen in ons totale klantreisframework. Zodat Justis een weloverwogen keuze kan maken voor 1 of meerdere oplossingen. Daarbij willen we weten welke aanpak, ontwerpen, ontwerpelementen daarbij van belang zijn. Justis vraagt de inschrijver om een onderzoeksvoorstel op te stellen voor dit onderzoek. Hierbij zorgt het bureau tenminste voor inzicht in de behoefte van de volgende 3 klantgroepen: ▪ VOG - ik wil een 'verklaring omtrent gedrag' ondanks mijn strafblad; ▪ Naamswijziging - ik wil de achternaam van mijn kind wijzigen; ▪ WBPR - ik wil een vergunning om als beveiligingsbureau te beginnen Uit eerder onderzoek hebben wij persona's en klantreizen van deze klantgroepen in beeld. Wij verwachten dat de inschrijver van deze inzichten gebruik maakt bij een efficiënte inrichting van het onderzoek.	

Maximaal budget en doorlooptijd

- Maximaal budget 40.000 euro exclusief btw
- Doorlooptijd maximaal 6 maanden

De vraag

Maak voor de casus een onderbouwd onderzoeksvoorstel voor de opzet en uitvoering van het onderzoek op basis van de informatie zoals geschetst in de casus, benoem expliciet geen prijzen in het voorstel.

Ga in ieder geval in op:

- De manier waarop u het onderzoek aan wilt pakken en eventuele aanscherpingen die u zou willen aanbrengen, bijvoorbeeld in de onderzoeksvragen;
- De methode die u voorstel om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvragen en hoe u deze methoden optimaal wil inzetten;
- De (sub)doelgroepen die u in het onderzoek betreft, op basis van welke kenmerken stelt u de steekproef samen en hoeveel respondenten betreft u in het onderzoek en hoe u deze respondenten werft;
- De planning van het onderzoek. Op welke manier en op welke moment koppelt u resultaten terug aan de Opdrachtgever;
- De samenwerking met de Opdrachtgever gedurende het onderzoek.

Format

Voor uw uitwerking gebruikt u maximaal 6 pagina's.

Wens 3: Casus 3 – Validerend onderzoek (gebruikerstest): keuzehulp	20 punten
---	------------------

De casus

Justis heeft een prototype ontwikkeld voor een online keuzehulp. Het doel: met de keuzehulp kan de klant er zelf achter komen of hij of zij aan de voorwaarden voldoet om de achternaam van zijn of haar kind te wijzigen. Ook maakt de keuzehulp duidelijk welke documenten hij of zij nodig heeft om dit aan te tonen. Zo maakt een goede keuzehulp het 'doorspitten' van website en folder voor de klant overbodig. De keuzehulp biedt geen garantie voor een geslaagde aanvraag maar helpt de klant bij de oriëntatie hierop.

Justis heeft het klantprofiel, de klantvragen en de klantreis reeds in beeld. Op basis daarvan heeft Justis het prototype ontwikkeld voor de keuzehulp. Justis wil op een eenvoudige manier het product kunnen testen bij de klant en op basis hiervan een 'minimal viable product' ontwikkelen.

Justis wil dat de klant bij het gebruik van het nieuwe product:

- ervaart dat de keuzehulp aansluit bij zijn leefwereld en behoeften;
- tijdens het gebruik begrijpt wat hij moet doen;
- na afloop van het gebruik ervaart dat hij geholpen is;
- Justis ervaart als daadkrachtig, nieuwsgierig en deskundig (onze kernwaarden)

Justis wil het prototype testen onder bestaande én onder potentiële klanten. Opdrachtgever vraagt daarom **Validerend** onderzoek, en waarbij tenminste de volgende onderzoeksvraag beantwoord wordt:

- Welke verbeteringen zijn nodig om te zorgen dat de user experience (UX) van het ontwerp voldoet aan alle hierboven geformuleerde eisen en verdere best practice eisen aan usability, zowel voor desktop als voor mobile devices?

Inschrijver wordt gevraagd een onderzoeksvoorstel op te stellen voor dit gebruikersonderzoek, zó dat Justis eerlijke en juiste feedback ontvangt in deze ontwerpfase.

Maximaal budget en doorlooptijd

- Maximaal budget 20.000 euro exclusief btw
- Doorlooptijd maximaal 2 maanden

De vraag

Maak voor de casus een onderbouwd onderzoeksvoorstel voor de opzet en uitvoering van het onderzoek op basis van de informatie zoals geschetst in de casus, benoem expliciet geen prijzen in het voorstel.

Ga in ieder geval in op:

- De manier waarop u het onderzoek aan wilt pakken en eventuele aanscherpingen die u zou willen aanbrengen, bijvoorbeeld in de onderzoeksvragen;
- De methode die u voorstel om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvragen en hoe u deze methoden optimaal wil inzetten;
- De (sub)doelgroepen die u in het onderzoek betreft, op basis van welke kenmerken stelt u de steekproef samen en hoeveel respondenten betreft u in het onderzoek en hoe u deze respondenten werft;
- De planning van het onderzoek. Op welke manier en op welk moment koppelt u resultaten terug aan de Opdrachtgever;
- De samenwerking met de Opdrachtgever gedurende het onderzoek.

Format

Voor uw uitwerking gebruikt u maximaal 5 pagina's.