

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Aanbestedende Dienst:** Inkoop Uitvoeringscentrum Dienst Justitiële Inrichtingen (IUC DJI)  
**Referentie:** JUS-KTOKWALITA-23

## Toelichting:

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
1 Jaarplanning

### Vraag:

Hoe wenst de opdrachtgever de in vraag 2 genoemde onderzoeken gedurende het jaar te plannen en plaats te laten vinden? Een tijdig inzicht in de jaarplanning kan ons helpen de juiste consultant op de opdracht in te plannen.

### Antwoord:

Dit wordt tijdig aangegeven bij Opdrachtnemer, er wordt samen met Opdrachtnemer aan het begin van de overeenkomst een planning gemaakt voor de komende jaren.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
2 Hoeveelheid onderzoeken

### Vraag:

Naar ons begrip van de opdracht is de wens om 1-2 verkennende onderzoeken en 2-4 validerende onderzoeken per jaar plaats te laten vinden, met betrekking tot 2-4 klantreizen. Is dit de juiste interpretatie?

### Antwoord:

Ja dat is de juiste interpretatie.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** **Onderwerp:**

3 Respondentenwerving

**Vraag:**

Elk onderzoek wat wij voor jullie zullen uitvoeren, zal vermoedelijk verschillende soorten respondenten behoeven. Aangezien wij zelf niet beschikken over een respondentenbestand, zullen wij de werving extern moeten beleggen in de vorm van een onderaannemer. Is het nodig om nu al 1 onderaannemer te laten tekenen? Dit kan mogelijk afdoen aan de kwaliteit van de uiteindelijke onderzoeksresultaten, aangezien hier voor elk onderzoek mogelijk opnieuw gekeken moet worden naar de meest passende partij.

**Antwoord:**

Op het UEA moet worden aangegeven van welke onderaannemer gebruik wordt gemaakt. Gedurende de uitvoering van de overeenkomst kan de onderaannemer worden gewijzigd. Indien de onderaannemer gedurende de uitvoering wordt gewijzigd, dan dient dit te worden gemeld.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 4 **Onderwerp:** Bijlage 3 checklist

**Vraag:**

Interpreteren wij het juist dat als wij een onderaannemer alleen inschakelen voor uitvoering van een deel van de opdracht deze partij geen verificatiedocumenten hoeft te overleggen daar hoofdaannemer volledig aansprakelijk is?

**Antwoord:**

De onderaannemer die wordt ingeschakeld, niet zijnde de onderaannemer waar een beroep op wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen, hoeft slechts te worden opgenomen op het UEA.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 5 **Onderwerp:** NVI - Vraag 1

**Vraag:**

U stelt een ISO 9001 eis of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementssysteem. Als we in consortium indienen, zijn we dan

verplicht om alle drie de ISO9001 te hebben? Daarnaast, is het mogelijk dat enkel de penvoerder de ISO 9001 heeft?

**Antwoord:**

Alle partijen dienen te beschikken over het ISO 9001 certificaat. Zie Bijlage 3: dit geldt voor elke inschrijver, ongeacht de inschrijvingsvorm.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
6

**Onderwerp:**  
NVI - Vraag 2

**Vraag:**

U kiest ervoor om uw punten te verdelen a.h.v. drie casi (en een prijsbeoordeling). Referenties ziet u als één van de knock-out criteria. Omdat we wellicht 4 jaar gaan samenwerkingen stellen we voor om de referenties én CV's deel te maken van de punten die u deelt. We geloven dat u zo een betere afweging kunt maken welke organisatie het meest geschikt is voor deze opdracht. Als dit niet mogelijk is, kunt u uw keuze dan motiveren?

**Antwoord:**

Er is vooraf goed nagedacht met betrekking tot het uitvragen van de gunningscriteria, aanbestedende dienst wijzigt derhalve de gunningscriteria niet.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
7

**Onderwerp:**  
NVI - Vraag 3

**Vraag:**

Uit ervaringen weten we dat er vaak gebruikt wordt gemaakt van rigide richtlijnen m.b.t. user interface. Echter, voor de verbetering hiervan moeten we wellicht prototypes ontwikkelen die hier buiten liggen. Hoe kijkt u hier tegenaan? Welke creatieve vrijheid geeft u ons voor de te ontwikkelen prototypes? Hoe waarborgt u die? Waar moeten we rekening mee houden?

**Antwoord:**

Zolang u het prototype ontwikkelt binnen de rijkshuisstijl en andere relevante richtlijnen zoals de WCAG heeft u artistieke vrijheid.

Onderzoek bij de klant bepaalt uiteindelijk of het om een verbetering gaat.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
8

**Onderwerp:**  
NVI - Vraag 4

**Vraag:**

U vraagt bij elke casus naar de samenwerking met de opdrachtgever tijdens de onderzoeken. Kunt u iets meer vertellen over de behoeften die u heeft voor de samenwerking? Met wie hebben we contact? Welke mate van betrokkenheid wenst u? Wilt u bijvoorbeeld concepten zien of wilt u zelf meedoen in de uitvoer en zo van onze aanpak leren?

**Antwoord:**

Afhankelijk van het type project zal de betrokkenheid van Justis groter zijn of kleiner. Bij cocreatiesessies wil Justis als Opdrachtgever op belangrijke momenten deelnemen zodat ter plekke gedragen besluiten kunnen worden genomen. Bij andere projecten wil Justis concepten zien voordat u ze voorlegt aan de klant. Bij klantonderzoek wil Justis meekijken en leren.

- Afhankelijk van het type project zal u contact hebben met project- en accountmanagers, communicatie- en content specialisten.
- De intentie van Justis is om 1 onderzoekscoördinator aan te wijzen die het onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van alle afdelingen coördineert.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
9

**Onderwerp:**  
NVI - Vraag 5

**Vraag:**

Wie beoordeelt deze aanvraag? Wat zijn de functies van deze personen?

**Antwoord:**

De beantwoording van de wensen wordt beoordeeld door een beoordelingsteam van 5 beoordelaars met de volgende functies binnen Justis:

- Accountmanager;
- Accountmanager;
- Afdelingsmanager;
- Product owner;

- Projectmanager.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 10  
**Onderwerp:** NVI - Vraag 6

**Vraag:**

We zijn van mening dat afbeeldingen bijdragen aan het krijgen van een goede match en een invoelbare indiening. We stellen voor om voor elk van de casussen, in aanvulling op het genoemde maximaal aantal pagina's, één pagina toe te mogen voegen met enkel afbeeldingen incl. voetnoten. Is dit mogelijk?

**Antwoord:**

Ja, u mag bij het behandelen van de casussen 1 extra pagina toevoegen, het is aan Inschrijvers of deze wordt aangevuld met afbeeldingen of met tekst. Het maximaal aantal pagina's is reeds aangepast in bijlage 2 Programma van Wensen v1.1.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 11  
**Onderwerp:** NVI - Vraag 6

**Vraag:**

U vraagt om twee keer 5 pagina's en één keer 4 pagina's voor de beschrijving van de drie casussen. Mag dit in één document? Mogen we in ditzelfde document een voorblad en inleiding (zoals een leeswijzer) schrijven - zonder dat deze mee worden genomen in de beoordeling?

**Antwoord:**

Ja dat mag in één document. Waarbij een voorblad en leeswijzer geen onderdeel uitmaken van het maximum aantal pagina's.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**

12

NVI - Vraag 7

**Vraag:**

U geeft voorbeelden over UI's en brieven. Echter is het KCC ook een belangrijk onderdeel van Justis. Hoe zijn zij en hun dienstverlening betrokken bij dit onderzoek? Verbeteren we ook de gesprekken (protocollen) die zij hebben? Kunnen we - onder de juiste voorwaarden - gebruikmaken van de contacten die ze hebben met klanten t.b.v. de werving?

**Antwoord:**

De manager KCC is Opdrachtgever en initiator van het onderzoek en is dus betrokken.

- 20% van de klanten doet na contact met Justis mee met onze kwantitatieve klanttevredenheidsmeting, waarin ook open vragen zijn opgenomen. We hebben daardoor een vrij goed beeld van de knelpunten van de dienstverlening en verwachten dat het onderzoeksbureau na gunning hier ook gebruik van maakt en de inzichten meeneemt in advies en verbetervoorstellen.

- Wat betreft de werving: deze klanten geven na contact wel of geen toestemming voor deelname aan onderzoek ter verbetering van de dienstverlening. Bij toestemming kunnen zij geworven worden voor kwalitatief onderzoek.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

NVI - Vraag 7

**Vraag:**

Wij leiden af uit de voorbeeld casussen dat er een vast budget beschikbaar is voor een onderzoeksopdracht en dat in de praktijk (na gunning) een onderbouwing van plannen met urenspecificatie wordt verlangd. In hoeverre is er binnen een dergelijke werkwijze ruimte voor meerwerk, bijvoorbeeld wanneer de opdracht door voortschrijdend inzicht of andere omstandigheden groter wordt dan aanvankelijk gedacht?

**Antwoord:**

Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen per project vast wat de kosten zijn. Hierin dienen de optionele werkzaamheden te worden meegenomen en gespecificeerd.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

NVI - Vraag 8

**Vraag:**

In eis 26 is opgenomen dat als het gaat om klanten die niet in de bestanden van de opdrachtgever staan, de opdrachtnemer zorgt voor de selectie van respondenten. Verwacht u dat de opdrachtnemer beschikt over (toegang tot) een panel? En zo ja, heeft u specifieke wensen ten aanzien daarvan?

**Antwoord:**

Afhankelijk van het project zal behoefte zijn aan een bepaald type respondent.

Wij willen laagdrempelig en effectief bepaalde zaken goed kunnen testen. Bijvoorbeeld onder jongeren, onder laaggeletterden.

Wij verwachten daarom dat Opdrachtnemer toegang heeft tot een database met respondenten waaruit per project een doeltreffende selectie kan worden gemaakt.

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Beschrijvend document - 2. - Achtergrond opdracht

**Vraag:**

Kunt u meer inzicht geven in de samenstelling van het serviceverbetersteam en hoe dit zal samenwerken met de geselecteerde opdrachtnemer?

**Antwoord:**

Ons programma dienstverlening staat nog in de beginfase. Afhankelijk van het project zullen er disciplines aansluiten zoals een productowner. De samenstelling van het tijdelijke team is op dit moment als volgt:

- productowner
- redacteur
- businessanalist
- jurist
- it-specialist
- projectmanager

Afhankelijk van het onderzoeksproject zullen 1 of meer van deze mensen betrokken zijn bij het onderzoek.

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Beschrijvend document - 2. - Achtergrond opdracht

**Vraag:**

Kunt u meer inzicht geven in de doelstellingen van het tijdelijke service verbeter team? Zijn er specifieke doelstellingen gesteld of knelpunten in klantreizen?

**Antwoord:**

Het service verbeter team functioneert als proeftuin voor een nieuwe manier van werken voor Justis, die onder meer het volgende oplevert:

- klantsignalen komen niet langer versnipperd over de organisatie binnen, maar gebundeld, liefst in een klantreisframework, en dicht bij de mensen die het kunnen verbeteren
- de mensen die de dienstverlening kunnen verbeteren werken volgens duidelijke kwaliteitseisen én zij toetsen verbeteringen vooraf zoveel mogelijk bij de klant
- de afdelingen stellen samen met het service-verbeterteam doelen voor de verbeterde klantreis (bijvoorbeeld % minder verzuim in aanvragen, % minder calls over bepaalde onderwerpen, % hogere waardering per contactpunt etc.)

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Beschrijvend document -2. - Werven respondenten

**Vraag:**

Heeft Justis een panel van burgers of 'klanten' die gebruikt kan worden om respondenten te werven?

**Antwoord:**

Justis vraagt bij elk klantcontact met ons KCC (telefonisch of per mail) toestemming voor deelname aan onderzoek ter verbetering van de dienstverlening. Daardoor hebben wij continu een actuele groep klanten ter beschikking die geworven kan worden als respondent. Wij kunnen hieruit ook een selectie maken per product en per fase van de klantreis.

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Beschrijvend document kwalitatief onderzoek v1.0 - 3.2 - Duur  
overeenkomst en budget

**Vraag:**

Is het eerder genoemde bedrag uit paragraaf 2.2.3 een totaal bedrag voor de  
komende vier jaar? Of per jaar?

**Antwoord:**

Dat is het bedrag voor de komende vier jaar, het bedraagt de geraamde  
waarde van de gehele looptijd van de Overeenkomst.

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Beschrijvend document kwalitatief onderzoek v1.0 - 2.1.1 -Toelichting  
huidige situatie

**Vraag:**

U geeft aan dat Justis een duurzaam vervolg wil geven aan dit service  
verbeter team, bijvoorbeeld door  
een nieuwe afdeling op te zetten. Zit dit duurzame vervolg ook in de scope  
van de opdracht?

**Antwoord:**

Het service-verbeterteam loopt t/m 2025. Organisatie advies over het  
duurzame vervolg zit niet in scope van de opdracht. Wij kunnen ons wél  
voorstellen dat we tijdens het onderzoek met Opdrachtnemer  
organisatorische knelpunten evalueren.

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Concept Raamovereenkomst - Artikel 7.2 - Boete

**Vraag:**

Wij zijn niet gewoon om boeteclausules te accepteren, en stellen daarom  
voor om de boeteclausule te schrappen en de eventuele schade die wij  
veroorzaken conform de overeen te komen reguliere  
aansprakelijkheidsclausule bij ons in te dienen.

**Antwoord:**

Wij gaan hier niet mee akkoord.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Extra bepaling

**Vraag:**

Wij dienen ons als organisatie te houden aan de op ons van toepassing zijn (beroeps)regelgeving. Graag nemen wij hiertoe de volgende bepaling op:

“1. Opdrachtnemer voert de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke (beroeps)regelgeving en hetgeen bij of krachtens de wet van hem wordt geëist. Opdrachtgever zal de daaruit voor opdrachtnemer voortvloeiende verplichtingen steeds volledig respecteren. Onder beroepsregelgeving wordt verstaan de relevante gedrags- en beroepsregels van de bij de uitvoering betrokken (bestuurders van) members/vennoten, bestuurders, werknemers en/of ingeschakelde derden, zoals de regels van bijvoorbeeld NBA, NOREA, NOB en FB.

2. Opdrachtnemer houdt in dit verband een werkdossier aan met daarin kopieën van relevante stukken, welk dossier eigendom is van Opdrachtnemer.”

**Antwoord:**

Deze beroepsregels zien onder meer op accountantsdiensten, belastingadviseurs en IT-auditoren. De genoemde beroepsregels zijn gezien de scope van de opdracht, zoals opgenomen in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document, niet van toepassing op deze opdracht. Aanbestedende dienst vraagt kwalitatieve onderzoeken uit. Graag vernemen middels een toelichting indien u van mening bent waarom deze regels van toepassing zijn op deze opdracht.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

ARVODI 2018 - Artikel 27, lid 3, 4 en 5 - Arbeidsvoorwaarden

**Vraag:**

Uiteraard leven wij geldende wet- en regelgeving op het gebied van

arbeidsvoorwaarden en eventuele van toepassing zijnde cao's na. Wij kunnen echter niet op voorhand instemmen met uw verzoek om inzicht te geven in (individuele) arbeidsvoorwaardelijke afspraken gelet op het vertrouwelijk karakter hiervan. Uiteraard zijn wij bereid om met u in overleg te treden indien u aanleiding ziet om meer informatie van ons te ontvangen ten aanzien van arbeidsvoorwaarden. Eventuele verschaffing van aanvullende informatie zal geschieden voor zover het ons is toegestaan op grond van geldende wet- en regelgeving.

We verzoeken u dan ook om de tekst van Artikel 27 lid 3, 4 en 5 in zijn geheel te vervangen door de volgende tekst:

‘Partijen treden in onderling overleg indien Opdrachtgever aanleiding ziet om meer informatie te ontvangen ten aanzien van arbeidsvoorwaardelijke afspraken, zoals benoemd in lid 1 en 2 van dit artikel. Eventuele verschaffing van informatie door Opdrachtnemer zal geschieden voor zover het Opdrachtnemer is toegestaan op grond van geldende wet- en regelgeving.

Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Wij gaan hier niet mee akkoord. De leden 2 t/m 5 zijn opgenomen in verband met de in de Wet aanspraak schijnconstructies (Was) opgenomen bepalingen, zoals een in het Burgerlijk Wetboek geïntroduceerd ketenaansprakelijkheidssysteem. Uiteindelijk beogen voornoemde artikelleden te voorkomen dat Opdrachtgever op grond van de Was aansprakelijk wordt gesteld voor het betalen van het verschuldigde loon van werknemers van een onderaannemer, die het door hem ingeschakelde personeel niet heeft behandeld conform de hiervoor genoemde toepasselijke regelgeving, waaronder het betalen van het juiste verschuldigde loon.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
25

**Onderwerp:**  
ARVODI 2018 - Artikel 24 - Intellectuele eigendomsrechten (vervolg)

**Vraag:**

4. Het is Opdrachtgever toegestaan om overzichten, berekeningen en/of tabellen die gebaseerd zijn op in een Rapport opgenomen Cliëntinformatie op te nemen in haar eigen interne documenten, doch ten aanzien van aanbevelingen, conclusies of bevindingen van opdrachtnemer is zulks niet toegestaan. Indien Opdrachtgever vervolgens dergelijke interne documenten aan wie dan ook openbaar maakt, dient Opdrachtgever alleen de verantwoordelijkheid te aanvaarden voor de inhoud daarvan en is het

Opdrachtgever niet toegestaan om in verband daarmee naar Opdrachtnemer dan wel een aan Opdrachtnemer gelieerde entiteit te verwijzen.

5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om op een concept-Rapport te vertrouwen. Opdrachtnemer is niet verplicht om een reeds definitief Rapport na levering van dat Rapport aan te passen aan omstandigheden of gebeurtenissen waarmee Opdrachtnemer vervolgens bekend is of die zich voordoen.

Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 72.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

ARVODI 2018 - Artikel 24 - Intellectuele eigendomsrechten (1)

**Vraag:**

Dit artikel is vanwege de specifieke aard van onze dienstverlening niet uitvoerbaar. Dit zou immers met zich meebrengen dat een Opdrachtgever gerechtigd is onze rapportages aan te passen. Derhalve stellen wij voor om de tekst van dit artikel te vervangen door de volgende tekst:

Intellectuele eigendomsrechten

1. Tijdens de uitvoering van de diensten kan Opdrachtnemer gebruik maken van gegevens, software, tekeningen, (gebruiks)modellen, gereedschap, systemen, overige methodologieën en know-how (het 'Materiaal') die eigendom zijn van Opdrachtnemer of waarvoor Opdrachtnemer een gebruiksrecht heeft. Niettegenstaande de levering van Rapporten, behoudt Opdrachtnemer alle intellectuele eigendomsrechten op het Materiaal (waaronder eventuele tijdens de uitvoering van de diensten ontwikkelde verbeteringen of kennis) en op alle in verband met de diensten samengestelde dossiers van opdrachtnemer (doch niet de daarin weergegeven informatie die door opdrachtgever aan opdrachtnemer is verstrekt (de 'Cliëntinformatie')).

2. Na betaling voor de diensten is het Opdrachtgever toegestaan om gebruik te maken van het in de Rapporten vervat Materiaal alsmede, op de wijze zoals is beschreven onder 'Onze Rapporten', van de Rapporten zelf.

Onze Rapporten

1. Alle informatie, adviezen, aanbevelingen en andere inhoud van rapporten, presentaties of overige mededelingen die opdrachtnemer op grond van deze overeenkomst verschaft (de 'Rapporten') anders dan Cliëntinformatie, zijn

uitsluitend bestemd voor intern gebruik (in overeenstemming met het doel van de betreffende diensten).

2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om een Rapport (dan wel enig gedeelte of een samenvatting van een Rapport) openbaar te maken, of in verband met de diensten naar Opdrachtnemer of een aan Opdrachtnemer gelieerde entiteit te verwijzen, anders dan:

- (a) voor zover een wetsebepaling Opdrachtgever hiertoe verplicht;
- (b) aan haar advocaten (met inachtneming van deze openbaarmakingsbeperkingen), die dat Rapport uitsluitend mogen gebruiken om Opdrachtgever met betrekking tot de diensten advies te verstrekken;
- (c) voor zover op grond van een dagvaarding, wettelijk of rechterlijk bevel (waarvan Opdrachtgever Opdrachtnemer - indien toegestaan - onverwijld zal verwittigen);
- (d) aan andere personen (waaronder de met opdrachtgever gelieerde entiteiten) met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, die dit uitsluitend mogen gebruiken/doen op de manier zoals nader door Opdrachtnemer in haar toestemming is omschreven;
- (e) voor zover dat Rapport Fiscaal Advies bevat, zoals hieronder uiteengezet.

Ook indien het opdrachtgever is toegestaan om een Rapport (dan wel een gedeelte daarvan) openbaar te maken, is het Opdrachtgever niet toegestaan om dat Rapport aan te passen, te redigeren of te wijzigen.

3. Het is Opdrachtgever uitsluitend toegestaan om een Rapport (dan wel enig gedeelte of een samenvatting daarvan) aan wie dan ook openbaar te maken voor zover dat betrekking heeft op belastingaangelegenheden, waaronder belastingadvies, fiscale opinies, belastingaangiften, of de fiscale behandeling of fiscale constructies van een transactie waar de diensten betrekking op hebben ('Fiscaal Advies'). Met uitzondering van de Belastingdienst dient Opdrachtgever degenen aan wie zij Fiscaal Advies ter beschikking stelt, erop te wijzen dat zij daar, voor welk doel dan ook, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer geen rechten aan kunnen ontleen.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij zien op basis van uw vraagstelling geen reden om hiermee in te stemmen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**  
ARVODI 2018 - Artikel 21.5 - Aansprakelijkheid

**Vraag:**

Daar wij het redelijk vinden dat wij enkel aansprakelijk zijn voor schade die redelijkerwijs aan ons is toe te rekenen willen wij u verzoeken om de

zinsnede ‘op welke wijze dan ook’ te vervangen door ‘welke redelijkerwijs is toe te rekenen aan Opdrachtnemer’.

Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Artikel 21.5 gaat om schade die de Opdrachtnemer of een derde lijdt, op welke wijze dan ook, als gevolg van het gebruik van zaken van Opdrachtgever als bedoeld in artikel 7 ARVODI. Deze schade is geheel voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

ARVODI 2018 - Artikel 21.3 - Aansprakelijkheid

**Vraag:**

Opdrachtnemer bestaat uit een netwerk van gelieerde lidfirma's die ieder op zichzelf staande juridische entiteiten zijn en tot hetzelfde mondiale netwerk behoren. Opdrachtnemer gaat zelfstandig overeenkomsten aan. Op grond van de wet is de Opdrachtnemer aansprakelijk voor de door haar ingeschakelde hulppersonen (inclusief onderaannemers). In het belang van Opdrachtnemer, maar ook in dat van de Opdrachtgever gelet op eventuele niet-ontvankelijkheid en ter bescherming van Opdrachtnemer's hulppersonen, verzoeken wij om aan artikel 21.3 het volgende toe te voegen:

“Opdrachtgever zal eventuele klachten, vorderings- en verhaalsrechten uitsluitend kenbaar maken en/of uitoefenen jegens Opdrachtnemer, namelijk de contractspartij bij de Overeenkomst.”

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij zien op basis van uw vraagstelling geen reden om hiermee in te stemmen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

ARVODI 2018 - Artikel 21.3 - Aansprakelijkheid

**Vraag:**

Graag verzoeken wij u onderstaande bepaling toe te voegen aan artikel 21.3.

Gaat u hiermee akkoord?

Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever of niet door opdrachtnemer ingeschakelde derden aan opdrachtnemer onjuiste of onvolledige bescheiden of informatie heeft c.q. hebben verstrekt, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds dan wel veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij zien op basis van uw vraagstelling geen reden om hiermee in te stemmen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
30

**Onderwerp:**

ARVODI 2018 - Artikel 21, lid 3 - Aansprakelijkheid

**Vraag:**

Wij waarderen het dat u bereid bent om de aansprakelijkheid te beperken. De gehanteerde staffel bevat een hogere aansprakelijkheid dan die wij gewend zijn overeen te komen met onze Opdrachtgevers. Gelet op voorgaande verzoeken wij u de tekst van artikel 21.3 te vervangen door onderstaand tekstvoorstel. Kunt u hiermee akkoord gaan?

“Indien Opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door fouten van Opdrachtnemer die hem kunnen worden toegerekend, is elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade, hetzij op grond van wanprestatie dan wel onrechtmatige daad, hetzij op grond van de wet of anderszins, beperkt tot maximaal driemaal het aan Opdrachtgever gefactureerde bedrag van het honorarium voor de desbetreffende opdracht. Bij een opdracht met een doorlooptijd van meer dan twaalf maanden, is de hier bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot maximaal driemaal het honorarium dat in het kader van de desbetreffende opdracht in de laatste twaalf maanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Opdrachtgever is gefactureerd. De voorgaande beperking is niet van toepassing op schade die is veroorzaakt doordat er aan de zijde van Opdrachtnemer sprake is van opzet of grove schuld of een dergelijke beperking bij wet of regelgeving verboden is. “

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij zien op basis van uw vraagstelling geen reden om hiermee in te stemmen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
31

**Onderwerp:**  
ARVODI 2018 - Artikel 19 - Bankgarantie

**Vraag:**

Wij geven geen bankgarantie af. Wij stellen voor deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Wij vragen niet direct om een bankgarantie. Uitgangspunt is dat er geen betalingen worden gedaan voordat Opdrachtnemer heeft gepresteerd. Hierop kan een uitzondering gemaakt worden wanneer Opdrachtnemer voor de te verrichten

Diensten aantoonbaar aanzienlijke investeringen moet doen. Voordat een voorschot wordt verleend, moet worden beoordeeld hoe groot het risico is dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet zal (geheel) zal kunnen nakomen. Indien dat risico naar het oordeel van Opdrachtgever substantieel is, kan Opdrachtgever van Opdrachtnemer verlangen dat een kredietinstellingsgarantie (ook wel bankgarantie genoemd) "op afroep" worden afgegeven.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**  
ARVODI 2018 - Artikel 13 - Geheimhouding

**Vraag:**

Opdrachtnemer bestaat uit een netwerk van gelieerde lidfirma's die ieder op zichzelf staande juridische entiteiten zijn en tot hetzelfde mondiale netwerk behoren. Gezien de wijze waarop Opdrachtnemer is georganiseerd is het voor Opdrachtnemer van belang dat Opdrachtnemer informatie met andere lidfirma's kan delen. Om deze reden stelt Opdrachtnemer voor om aan artikel 13 het volgende toe te voegen:

“Het is Opdrachtnemer toegestaan vertrouwelijke informatie te delen met Opdrachtnemer's lidfirma's indien dat noodzakelijk is in het kader van het verrichten van de werkzaamheden. Opdrachtnemer staat ervoor in dat deze lidfirma's de geheimhoudingsverplichtingen na leven.”

**Antwoord:**

Dat is niet akkoord, iedereen die de gegevens wil inzien of verwerken dient in het bezit te zijn van een geheimhoudingverklaring en geldige VOG. Zie eis nr. 51 van het programma van eisen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

ARVODI 2018 - Artikel 13, lid 1 - Geheimhouding

**Vraag:**

De geheimhoudingsplicht uit dit artikel sluit de mogelijkheid voor ons uit om te kunnen openbaren indien een wetsbepaling of (beroeps)regel ons dit verplicht of indien openbaarmaking noodzakelijk is voor de verdediging van onze eigen belangen. Wij stellen dan ook voor om aan artikel 13 lid 1 de volgende tekst toe te voegen:

‘of indien Opdrachtnemer op grond van een wetsbepaling of (beroeps) regel dient te openbaren of openbaring noodzakelijk is voor opdrachtnemer voor de verdediging van zijn eigen belangen.’

Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Deze beroepsregels zien onder meer op accountantsdiensten, belastingadviseurs en IT-auditoren. De genoemde beroepsregels zijn gezien de scope van de opdracht, zoals opgenomen in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document, niet van toepassing op deze opdracht. Aanbestedende dienst vraagt kwalitatieve onderzoeken uit. Graag vernemen middels een toelichting indien u van mening bent waarom deze regels van toepassing zijn op deze opdracht.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

ARVODI 2018 - Artikel 8, lid 1 - Onderaanneming

**Vraag:**

In het belang van de opdrachtneming kan het wenselijk zijn om aan ons gelieerde entiteiten, zowel in Nederland als in het buitenland, bij de opdracht te betrekken. Niettemin zullen wij alleen jegens u verantwoordelijk zijn voor

de uitvoering van de diensten en de overige verplichtingen uit de Overeenkomst. Kunt u bevestigen dat met 'derden' zoals opgenomen in artikel 8 lid 1 niet de aan ons geleerde entiteiten worden bedoeld en dat wij voor de inschakeling van geleerde entiteiten niet uw voorafgaande toestemming behoeven?

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Ook in geval van dochter- of moederonderneming kan er sprake zijn van een derde, indien een beroep wordt gedaan op financiële draagkracht of technische bekwaamheid. Voorafgaande toestemming is aldus vereist.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
36

**Onderwerp:**  
4.4.3 - kerncompetenties

**Vraag:**

Betekent dit dat er minimaal 1 onderzoek in de afgelopen 12 maanden, 1 onderzoek van 12-24 maanden geleden, en 1 onderzoek van 24-36 maanden moet worden beschreven? En dan voor verschillende opdrachtgevers?

**Antwoord:**

Ja dat is correct, dit dient bij meerdere Opdrachtgevers te zijn uitgevoerd.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
40

**Onderwerp:**  
Formulier D Prijzenblad v1.0

**Vraag:**

In het formulier staat het volgende: "De tarieven zijn all-in tarieven, dus inclusief VOG-kosten, reistijd, verblijfskosten, projectkosten en andere kosten welke door de Inschrijver worden gemaakt om de gevraagde diensten te kunnen uitvoeren."

Wat bedoet u met verblijfskosten, projectkosten en andere kosten welke door de Inschrijver worden gemaakt?

Het grootste deel van onderzoeken bestaat uit uren, maar er worden ook

zaken ingekocht. Denk aan de werving en vergoeding van deelnemers en de onderzoekslocatiekosten. Deze kosten kunnen we niet vangen in de uurtarieven, omdat deze kosten per onderzoek erg kunnen verschillen. Bijvoorbeeld omdat we onderzoek online of op locatie doen. Daarom is het niet mogelijk om zulke kosten in de uurtarieven te verwerken.

Wat moeten wij met deze kosten doen? En hoe moeten we deze kosten weergeven in het prijzenblad?

**Antwoord:**

Alle kosten die eventueel kunnen worden gemaakt dienen verwerkt te zijn in de all.inc uurtarieven. Er wordt per onderzoeksproject vooraf een schatting van de uren gemaakt. Hierin dient Opdrachtnemer dan rekening te houden met eventuele kosten voor de huur van een ruimte en dergelijke.

Inschrijver kan deze kosten dus niet apart opnemen in het prijzenblad. Indien Opdrachtgever vraagt aan Opdrachtnemer om extra kosten te maken dan kunnen deze apart worden gefactureerd, dit gaat altijd in goed overleg.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
41

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen, eis 55

**Vraag:**

Wij verzoeken u om de indexering niet op een maandcijfer te bepalen, maar op het jaargemiddelde. Gezien de enorme schommelingen van de afgelopen jaren doet dat meer recht aan een verantwoorde indexering voor zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer.

**Antwoord:**

Wij passen dit niet aan, wij behouden de berekening van het indexcijfer zoals opgenomen in eis nr 55 van het Programma van Eisen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
42

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen, eis 55

**Vraag:**

Waarom kiest u voor indexatie gebaseerd op “CAO- lonen per maand

inclusief bijzondere beloningen categorie zakelijke dienstverlening (overheid)"? "CAO- lonen per maand inclusief bijzondere beloningen categorie zakelijke dienstverlening (overheid)": loonkosten zijn dan wel het belangrijkste component, maar we hebben ook andere kosten bij onderzoek. Die zitten niet in deze index. En de loonkostenontwikkeling kan natuurlijk bij de overheid geheel anders zijn dan waarmee wij als marktpartij mee geconfronteerd worden. Er is een index die helemaal op maat is: Prijsindex 732 Markt- en opinieonderzoek, waarom kiest u daar niet voor?

**Antwoord:**

Wij hebben het indexcijfer aangepast aan het voorstel in vraag 43.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
43

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis 55

**Vraag:**

De indexering wordt gedaan "op basis van het CBS-indexcijfer (2010=100) Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, totaal cao-sectoren, bedrijfstak M-N zakelijke dienstverlening". Deze indexatie is echter stopgezet per 7 december 2023 en wordt opgevolgd door de tabel "Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)". Zie <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/82838NED>. Kunt u dit wijzigen in het Programma van Eisen?

**Antwoord:**

Eis nr 55 is aangepast conform het voorstel. Zie bijlage 1 Programma van Eisen v1.1.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
44

**Onderwerp:**

- Programma van Eisen, eis 55

**Vraag:**

Bij de uitleg over de indexatie staat dat de indexering zowel opwaarts als neerwaarts kan zijn. Het lijkt ons zowel onredelijk als onrealistisch dat er neerwaarts geïndexeerd wordt. Lonen gaan doorgaans niet omlaag en onze kosten dus ook niet, daarom is het onredelijk als de vergoeding wel neerwaarts kan worden geïndexeerd. Daarom verzoeken wij u om alleen

opwaarts te indexeren.

**Antwoord:**

Wij passen dit niet aan, er kan zowel opwaarts als neerwaarts worden geïndexeerd, dit is de werking van de markt.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
45

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis 22

**Vraag:**

“Dat betekent dat Opdrachtnemer zorgt dat alle doelgroepen gehoord worden, ook mensen die vaak niet gehoord worden.”

Wij interpreteren deze eis als dat we per onderzoek kijken welke doelgroepen we betrekken, maar dat we niet bij elk onderzoek altijd alle doelgroepen (zoals neurodiversiteit, taalniveau en anderstaligen) betrekken. Klopt deze aanname? Zo niet, wat bedoelt u met deze eis?

**Antwoord:**

Dat klopt. Dit wordt per project samen vastgesteld.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
46

**Onderwerp:**

Bandbreedte uurtarieven - - Beschrijvend document kwalitatief onderzoek, 5.1.2. Subgunningcriterium prijs

**Vraag:**

De bandbreedte van de uurtarieven - met name die van de junior en medior functie en de ondergrens van alle functieniveaus - zijn erg laag en niet passend bij de huidige tijd. In de pas gepubliceerde aanbesteding Kwalitatief communicatieonderzoek voor het ministerie van Algemene Zaken Dienst Publiek en Communicatie (DPC) worden ook bandbreedtes aangegeven. Die bandbreedtes - met name de bovengrens - zijn realistischer en meer passend bij de recente economische ontwikkelingen, namelijk:

- o Junior 80-110 euro
- o Medior 100 - 140 euro
- o Senior 120-200 euro

Ons verzoek is dan ook om de bandbreedtes te verruimen naar minimaal

deze tarieven.

**Antwoord:**

Wij zijn niet bereid om de bandbreedtes aan te passen, Aanbestedende dienst heeft de bandbreedtes weloverwogen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**

'Ontwerpend onderzoek' - Beschrijvend document kwalitatief onderzoek, 2. De opdrachtbeschrijving

**Vraag:**

U wilt dat het onderzoeksbureau in staat is om 'ontwerpend onderzoek' te doen.

- o Kunt u een concreet voorbeeld geven van ontwerpend onderzoek om te concreet te illustreren wat u voor zich ziet met 'ontwerpend onderzoek'?
- o Hoe uitgewerkt moet een prototype of service blue print zijn?

**Antwoord:**

Ontwerpend onderzoek houdt in dat een gekwalificeerde interactie /servicedesigner deel uitmaakt van het onderzoeksteam.

- Deze ontwerper is in staat om snel en doeltreffend concepten en ontwerpen te ontwikkelen op basis van klantinzichten.
- Deze ontwerper is bovendien in staat om snel en doeltreffend wijzigingen aan te brengen in het concept of ontwerp op basis van laagdrempelig onderzoek, om zo iteratief en trefzeker tot een gevalideerd concept of gevalideerd prototype te komen.
- Denk bijvoorbeeld aan het werken in designsprints of verkorte versies daarvan.
- Een gevalideerd concept kan als input dienen voor een volgend project of een volgende fase van een project.
- Een gevalideerd prototype dient zodanig uitgewerkt te zijn dat Opdrachtgever en ontwerper deze in een refinement met ontwikkelaars kunnen vertalen naar een werkend eindproduct.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
48

**Onderwerp:**

ISO-9001 Certificering

**Vraag:**

U vraagt ISO 9001 of vergelijkbaar. Op dit moment zitten wij middenin het ISO-certificeringsproces. Gaat u ermee akkoord dat wij een verklaring van de desbetreffende instantie afgeven, waarin wordt bevestigd dat wij bezig zijn om ISO gecertificeerd te worden, als blijkt dat wij de certificering nog niet in bezit hebben ten tijde van voorlopige gunning?

**Antwoord:**

Wij gaan niet met een verklaring akkoord. Op moment van inschrijven dient u te voldoen aan paragraaf 4.4.4 van het Beschrijvend document. Bij verificatie / gunning dient u de benodigde bewijsmiddelen te overleggen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
49

**Onderwerp:**

Vragen NVI

**Vraag:**

Naast minder digitaal vaardigen of laaggeletterden, met wat voor uitzonderlijke doelgroepen moeten we nog meer rekening houden

**Antwoord:**

Afhankelijk van de onderzoeksvraag kunnen dit specifieke doelgroepen van Justis zijn. Denk aan jongeren, jongeren met een strafblad. Of denk aan bepaalde groepen die vaak buiten onderzoek vallen, zoals respondenten met een extreem laag inkomen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
50

**Onderwerp:**

Vragen NVI

**Vraag:**

Hoe ziet u de samenwerking tussen de opdrachtnemer en het tijdelijke service verbeter team?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 15.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
51

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Zijn er alleen klantreizen van de huidige situatie (as is) in kaart gebracht, of ook toekomstige/gewenste klantreizen (to be)?

**Antwoord:**

Adviezen over het verbeteren van de klantreizen zijn weergegeven in de klantreis. Verbetermogelijkheden zijn nog niet concreet uitgewerkt.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
52

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

We zouden graag wat meer duidelijkheid krijgen over uw definitie van ‘concept’ binnen de verschillende contexten die u heeft beschreven. We zijn met name geïnteresseerd in het detailniveau en de vorm die u voor ogen heeft bij deze concepten.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 47.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
53

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Wie zijn de belangrijkste belanghebbenden bij dit project en wat is hun rol bij de uitvoering van het project? We zijn niet alleen geïnteresseerd in interne belanghebbenden maar ook extern, bijv. Rijksoverheid breed. Wat zijn de verwachtingen met betrekking tot de betrokkenheid van belanghebbenden gedurende het project?

**Antwoord:**

Extern zijn burger, bedrijven en gemeenten belanghebbenden bij dit project. Aantoonbaar excellente dienstverlening geven hen waar hij recht op heeft. Wij betrekken voor de dienstverlening relevante klanten als respondent.

- Onderzoeksinzichten die rijksbreed waarde hebben kan Justis delen met de betreffende communities, bijvoorbeeld via Gebruiker Centraal, of onderzoekscommunities binnen de overheid. Zo borgen wij een goede bestemming van inzichten en zorgen we dat de standaard voor dienstverlening rijksbreed verbetert.
- Intern zijn de afdelingen communicatie, de inhoudelijke afdelingen en KCC belangrijke betrokkenen bij dit project: wij verwachten dat 1 of meer afgevaardigden van deze expertises bij elk project nauw betrokken zullen zijn.
- In sommige gevallen kan het nodig zijn om ook de Opdrachtgever van Justis, J&V, te betrekken bij het onderzoek.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
54

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Kunnen we de persona's en klantreizen inzien zodat wij deze kunnen gebruiken bij het beantwoorden van casus 2?

**Antwoord:**

Nee deze kunnen wij niet openbaar maken wegens gevoelige bedrijfsgegevens, deze kunnen na gunning wel worden ingezien door de Opdrachtnemer.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
55

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Hoe ziet Justis haar maatschappelijke rol gezien haar rol als uitvoeringsorganisatie?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 53.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
56

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Ondanks het advies uit marktconsultatie om kwantitatief met kwalitatief onderzoek te combineren, is de scope nu alleen kwalitatief onderzoek. Kunt u deze keuze toelichten?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft in 2022 een Europese aanbesteding voor zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek in de markt gezet. Hier heeft destijds één partij zich voor ingeschreven, uit de evaluatie kwam destijds het advies om kwalitatief en kwantitatief onderzoek als apart aan te besteden. Het kwantitatief onderzoek is al voor de marktconsultatie als meervoudig onderhandse procedure aanbesteed.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
57

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Is er toegang tot een analyse van traffic op de website – bijvoorbeeld, waar op de website haakt men af?

**Antwoord:**

Wij hebben een Piwik account en doen analyses. Er is nog geen datalayer ingericht dus bepaalde inzichten ontbreken.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
58

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Valt de vergoeding voor onderzoeksdeelname van participanten binnen of

buiten het budget van de losse opdrachten?

**Antwoord:**

Dit valt binnen het budget van de losse opdrachten, Aanbestedende dienst vraagt een all-inc uurtarief uit.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
59

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Zijn de cases fictief, of wordt opdrachtgever na gunning ook gevraagd het onderzoek zoals voorgesteld uit te voeren?

**Antwoord:**

De casussen zijn fictief, maar een eventuele uitwerking kan wel worden gebruikt in de praktijk.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
60

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Wat zijn de belangrijkste uitdagingen of geleerde lessen uit eerdere gerelateerde projecten?

**Antwoord:**

Klantreisframework niet uitgewerkt: onvoldoende zicht op pains & gains die voor meerdere reizen gelden.

- Dienstverleningsprincipes en uitgangspunten voor interactie niet vastgesteld.
- Voor klantreisgericht werken is een transformatie nodig waar we nog maar net mee zijn begonnen
- Klantcommunicatie en bijbehorende redactieprocessen en validatiestappen onvoldoende geprofessionaliseerd. Verbeteringen worden nog niet getoetst bij de klant voor ingebruikname.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
61

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Artikel 1.2 van de Raamovereenkomst: volgorde van documenten Kunt u bevestigen, dat de eventuele aanpassingen n.a.v. de nota van inlichtingen, direct in de Raamovereenkomst worden verwerkt, nu de Raamovereenkomst in rangorde voor de nota van inlichtingen komt?

**Antwoord:**

Dat klopt, eventuele aanpassingen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen worden direct verwerkt in de Raamovereenkomst.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
62

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Artikel 3.4 van de Raamovereenkomst: aansprakelijkheid Kunnen wij er vanuit gaan, dat artikel 3.4 enkel ziet op schade als gevolg van een gebeurtenis zoals in artikel 3.1 en 3.2 is weergegeven?

**Antwoord:**

Dat klopt.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
63

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Artikel 7.2 van de Raamovereenkomst: schenden geheimhouding Bij overtreden van de geheimhouding is opdrachtgever een boete van EUR 50.000,-- per gebeurtenis verschuldigd. Wij zijn van oordeel, dat het overeenkomen van een boete niet noodzakelijk is omdat in de wet en de Raamovereenkomst met bijbehorende voorwaarden, bepalingen zijn opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende

verplichting tot vergoeding van schade in geval van schendingen van verplichtingen uit de Raamovereenkomst. Kunt u akkoord gaan met het buiten toepassing laten van artikel 7.2 van de Raamovereenkomst? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij zien op basis van uw vraagstelling geen reden om hiermee in te stemmen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
64

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Artikel 7.3 van de Raamovereenkomst: vrijwaring Wij achten het onwenselijk een vrijwaring derden overeen te komen. Wij zouden u dan ook willen vragen om artikel 7.3 van de Raamovereenkomst te verwijderen. Kunt u daarmee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Als een derde schade lijdt door een situatie als bedoeld in artikel 21.3 ARVODI, dan willen wij een vrijwaring tegen eventuele aanspraken van die derde.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
68

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

De geheimhoudingsverklaring lijkt op persoonlijke titel te moeten worden getekend door werknemers. Klopt dat? Zo ja, dan willen u het volgende meegeven: In het kader van goed werkgeverschap wensen wij te voorkomen dat onze medewerkers zich rechtstreeks, derhalve op persoonlijke titel verplichten jegens onze cliënten. Wij gaan immers als organisatie de opdrachten aan met onze cliënten en niet onze medewerkers. Bovendien wekt een individuele, op persoonlijke titel door de medewerker getekende geheimhoudingsverklaring de foutieve indruk dat de betreffende medewerker op persoonlijke titel zou kunnen worden aangesproken op het schenden van de geheimhoudingsverplichtingen. Onze medewerkers

ondertekenen reeds bij indiensttreding een geheimhoudingsverklaring, waarin ook de geheimhoudingsplicht ten aanzien van cliënt-gegevens wordt gewaarborgd. Daarnaast is onze organisatie, evenals onze werknemers, tot geheimhouding verplicht op grond van de wet en/of beroepsregels. Kunt u bevestigen, dat de geheimhoudingsverklaring kan worden ondertekend door de organisatie en aldus niet door de individuele werknemer? Zo nee, kunt u daar dan mee akkoord gaan? Zo niet, willen wij u verzoeken of we kunnen volstaan met de geheimhoudingsverklaring die werknemers bij indiensttreding ondertekenen en aldus de bijgevoegde geheimhoudingsverklaring buiten toepassing kan worden verklaard.

**Antwoord:**

Nee dat kunnen wij niet bevestigen, Justis moet van iedere werknemer die ingezet wordt van Opdrachtnemer een getekende geheimhoudingsverklaring ontvangen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
69

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**

Artikel 13 ARVODI – Geheimhouding

Artikel 13 van de ARVODI-2018 regelt uitsluitend de geheimhoudingsplicht van Opdrachtnemer. Het is redelijk dat ook op de Opdrachtgever een geheimhoudingsplicht rust, uiteraard tenzij de wet (waaronder de Wet openbaarheid van bestuur) of een uitspraak van de rechter de Opdrachtgever tot openbaarmaking verplicht.

Kunt u met inachtneming van het voorgaande akkoord gaan met het opnemen van de volgende bepaling in de te sluiten overeenkomst?

“In aanvulling op artikel 13 van de ARVODI geldt het volgende. Opdrachtgever heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Opdrachtnemer, hetgeen onverlet laat dat Opdrachtgever voornoemde stukken voor eigen intern gebruik mag vermenigvuldigen. Op de geheimhoudingsplicht van beide partijen wordt een uitzondering gemaakt in het geval enig wettelijk voorschrift (waaronder de Wet openbaarheid bestuur), beroepsregel of uitspraak van de rechter desbetreffende partij tot bekendmaking verplicht.”

**Antwoord:**

Nee daar gaan wij niet mee akkoord. Aanbestedende dienst ziet geen noodzaak de geheimhoudingsplicht wederkerig te maken. Opdrachtgever is een zelfstandig bestuursorgaan waarop de algemene beginselen van behoorlijk bestuur van toepassing zijn. Opdrachtgever houdt zich aan de Algemene wet bestuursrecht wat voldoende borging geeft voor de geheimhoudingsplicht die op Opdrachtgever rust. Bovendien voert Opdrachtgever de opdracht niet uit en kan Aanbestedende dienst zich geen voorstelling maken van welke vertrouwelijke informatie Opdrachtgever van Opdrachtnemer zou kunnen ontvangen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
70

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**  
Artikel 14.1, tweede zin, ARVODI-2018

De tweede zin van artikel 14.1 ARVODI bepaalt dat Opdrachtnemer niet gerechtigd is om op enig moment de persoonsgegevens die hij ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de Overeenkomst (behoudens afwijkende wettelijke bepalingen). Omdat wij ook accountantsdiensten verlenen, zijn wij voor wat betreft die dienstverlening onderworpen aan risk management en quality review vereisten, welke vereisten door middel van interne regelingen ook voor onze adviestak gelden.

Kunt u akkoord gaan met het zodanig wijzigen van dit artikel dat Opdrachtnemer in staat is persoonsgegevens te verwerken voor risk management en quality review vereisten, interne zakelijke doeleinden, het voldoen aan toepasselijke wet- en (beroeps) regelgeving en in verband met een tucht-, civiel-, bestuurs- en/of strafrechtelijke procedure (een juridische procedure) waar Opdrachtnemer of personen verbonden aan of werkzaam bij Opdrachtnemer betrokken zijn en waarbij deze informatie van belang kan zijn?

Indien u hiermee niet akkoord kunt gaan, zou u dan kunnen toelichten waarom?

**Antwoord:**  
Deze beroepsregels zien onder meer op accountantsdiensten, belastingadviseurs en IT-auditoren. De genoemde beroepsregels zijn gezien de scope van de opdracht, zoals opgenomen in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document, niet van toepassing op deze opdracht. Aanbestedende dienst vraagt kwalitatieve onderzoeken uit. Graag vernemen

middels een toelichting indien u van mening bent waarom deze regels van toepassing zijn op deze opdracht.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
71

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**  
Artikel 21.3 ARVODI – Aansprakelijkheid

Ten aanzien van de aansprakelijkheid als opgenomen in artikel 21.3 van de ARVODI-2018 voorwaarden merken wij op dat het in onze beroepsgroep gebruikelijk is om de aansprakelijkheid te beperken, waarbij de maximum aansprakelijkheid in redelijke verhouding staat tot het met de opdracht gemoeide honorarium. De beperking van de aansprakelijkheid als thans opgenomen in artikel 21.3 van de ARVODI-2018 sluit hier niet volledig bij aan, althans in zoverre dat sprake is van een beperking van de aansprakelijkheid op basis van een op voorhand vastgestelde staffel, als gevolg waarvan de maximale aansprakelijkheid afhankelijk van de opdrachtwaarde, kan uitkomen boven een bedrag dat gelijk is aan driemaal de fee (de cap die binnen onze branche gebruikelijk is).

Bent u gelet op het voorgaande bereid in de te sluiten overeenkomst op te nemen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 21.3 de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer zal worden beperkt tot maximaal driemaal de opdrachtwaarde, als volgt:

“Artikel 21.3 ARVODI wordt vervangen door de volgende bepaling. Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van hem mag worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. De totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer jegens opdrachtgever voor eventuele fouten die bij zorgvuldig handelen door opdrachtnemer zouden zijn vermeden, is beperkt tot maximaal driemaal het bedrag van het honorarium dat opdrachtgever heeft betaald en/of nog verschuldigd is voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fouten voortvloeien. Indien de opdracht een langere doorlooptijd heeft dan twaalf maanden, dan is de totale aansprakelijkheid in het kader van de opdracht beperkt tot maximaal driemaal het bedrag van het honorarium dat opdrachtgever aan opdrachtnemer heeft betaald en/of nog verschuldigd is over de laatste twaalf maanden voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fouten voortvloeien. Samenhangende fouten worden daarbij

aangemerkt als één fout. De beperking van aansprakelijkheid geldt niet indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van opdrachtnemer en/of indien dwingende (inter)nationale wet- of (beroeps) regelgeving een dergelijke beperking niet toestaat. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolg-, indirecte, bedrijfs- of strafschaade en/of winstderving”

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij zien op basis van uw vraagstelling geen reden om hiermee in te stemmen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Vragen NVI

**Vraag:**

Artikel 24 ARVODI – IE Rechten

Als gevolg van de volledige overdracht van de intellectuele eigendomsrechten als rustend op de resultaten van de opdracht zoals deze volgt uit artikel 24 van de ARVODI-2018 voorwaarden, verliezen wij als Opdrachtnemer en opsteller van deze resultaten, de grip op zowel de inhoud als de verspreidingskring van de door ons aan u op te leveren resultaten. Dit is voor ons in het bijzonder bezwaarlijk, indien u van ons verwacht dat wij een rapport opleveren voorzien van onze bedrijfsnaam en/of ons bedrijfslogo. Om die reden willen wij voorstellen om gevolg te geven aan de mogelijkheid tot afwijken van artikel 24 ARVODI-2018 op te nemen dat het u zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet is toegestaan om de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Opdrachtnemer, te wijzigen, dan wel aan derden buiten de eigen organisatie te verstekken, tenzij (i) u deze uitingen heeft aangenomen als zijnde uw eigen, derhalve onder eigen naam en logo en (ii) deze uiting niet de naam van Opdrachtnemer bevat dan wel andere informatie die Opdrachtnemer zou kunnen identificeren als de bron.

Kunt u hiermee instemmen?

**Antwoord:**

Wij verwachten niet dat Opdrachtnemer een rapport met bedrijfslogo of bedrijfsnaam oplevert. Indien wij dit naar buiten zullen brengen, zullen wij geen bedrijfslogo of bedrijfsnaam van Opdrachtnemer noemen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
73

**Onderwerp:**  
Vragen NVI

**Vraag:**  
Ontbrekende bepalingen

Kunt u akkoord gaan met het aanvullend opnemen van de volgende bepalingen in de te sluiten overeenkomst? Deze bepalingen zijn gebruikelijk in onze branche. Het is van belang dat deze bepalingen overeengekomen worden, omdat het de opdrachtnemer in staat stelt het werk tijdig en naar behoren uit te voeren, waarbij de gedrags- en beroepsregels worden gerespecteerd.

Vrijwaring

Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer te allen tijde tegen alle vorderingen van derden die voortvloeien uit of samenhangen met door ons verrichte werkzaamheden in relatie met de overeenkomst en/of de prestatie, behoudens indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

Verzameling van elektronische data

1. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer toestemming om, in het kader van de overeenkomst en/of de prestatie, alle op de door Opdrachtgever ter beschikking te stellen elektronische media aanwezige data te benaderen en te verwerken. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer daarnaast toestemming kopieën te maken van de data voor zover nodig in het kader van het door Opdrachtnemer uit te voeren onderzoek. Opdrachtgever garandeert dat Opdrachtnemer door het uitvoeren van de overeenkomst / de prestatie niet in strijd handelt met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, of enige andere soortgelijke wetgeving in een andere jurisdictie.
2. Tenzij anders overeengekomen gedurende de uitvoering van de opdracht zal Opdrachtnemer door haar verzamelde data na zeven jaren vernietigen.
3. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat Opdrachtnemer Opdrachtgever direct zal informeren indien het voor de uitvoering van de overeenkomst en /of de prestatie noodzakelijk blijkt een derde partij in te schakelen om Opdrachtnemer te assisteren bij het verzamelen van elektronische data. Opdrachtnemer zal alsdan met Opdrachtgever in overleg treden over vertrouwelijkheidsaspecten; Opdrachtnemer zal Opdrachtgever verzoeken vooraf schriftelijk in te stemmen met de door Opdrachtnemer gekozen werkwijze.

Ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden

Opdrachtgever zal alle gegevens en bescheiden, die Opdrachtnemer nodig heeft voor het correct en tijdig uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig en in de door Opdrachtnemer gewenste vorm en wijze aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze via of van derden afkomstig zijn.

Beroepsregels

De opdracht wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd met inachtneming van geldende wet- en regelgeving, de van toepassing zijnde beroepsregels daaronder begrepen. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde wet- en regelgeving strijdig of onverenigbaar is.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij zien op basis van uw vraagstelling geen reden om hiermee in te stemmen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
74

**Onderwerp:**  
Budget opbouw

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.4 & 6. | Casus 1 & 2. Kunnen jullie delen waar het budget en de doorlooptijd op gebaseerd zijn voor casus 1 & 2? Klopt het dat jullie voor dit budget onderzoek in alle drie de fases (verkennend/ontwerpend/validerend) verwachten? Is elke fase even belangrijk in de uitwerking van de casus? Of is er behoefte om extra nadruk te leggen op een bepaalde fase bij casus 1 of 2?

**Antwoord:**

De casussen zijn fictief, budgetten zijn gebaseerd op eerder gedane onderzoeken. Ja dit budget is voor alle drie de fases. Het is aan Inschrijver om te bepalen om een eventuele nadruk te leggen op een fase.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
75

**Onderwerp:**  
Samenwerking

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | algemeen | In de casussen wordt gevraagd minimaal de samenwerking met de opdrachtgever te beschrijven. Mogen we dit in één van de casussen doen en hiernaar verwijzen indien de samenwerking (deels) overeenkomt?

**Antwoord:**

Nee, alle wensen worden als afzonderlijk van elkaar gelezen, waardoor Opdrachtnemer niet kan verwijzen naar een eerdere casus.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
76

**Onderwerp:**  
Rapportage

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | algemeen | In hoeverre verwachten jullie per cases een beschrijving van rapportage en presentatie? In hoeverre is er behoefte aan het opnemen van een uitgebreidere presentatie, verspreiding van inzichten en bijvoorbeeld workshops in de uitwerking en het te besteden budget van de cases? En in hoeverre is deze behoefte per casus verschillend? Mogen we om herhaling te voorkomen en de A4 pagina's goed te gebruiken algemene en terugkerende zaken zoals werkwijze bij kick off, meekijken en rapporteren in één casus beschrijven en hier in andere casussen naar verwijzen?

**Antwoord:**

Alle wensen worden afzonderlijk van elkaar gelezen, u kunt als Opdrachtnemer niet verwijzen naar een eerdere casus. Als u denkt dat een bepaalde presentatievorm past bij de casus en te realiseren is binnen het budget, neemt u dit op in uw voorstel. Het is aan Inschrijvers om invulling te geven aan de beantwoording van de wensen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
77

**Onderwerp:**  
Van 3 naar 2 casussen

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | algemeen | Justis vraagt om 3 casussen uit te werken. Dit kost bureaus en Justis zelf relatief veel tijd en naar ons inzien is het niet nodig om de kwaliteit van een bureau in te schatten. De verhouding tussen het beperkte aantal onderzoeken per jaar in deze aanbesteding en de tijd die het uitwerken van 3 casussen kost, is voor onszelf en naar verwachting ook voor andere bureaus een reden om in drukke tijden te twijfelen aan de inschrijving bij deze aanbesteding. In casus 2 en 3 kan de inschrijver genoeg blijk geven van de in deze aanbesteding relevante aanpak en methodes. Ons voorstel is daarom om casus 1 te laten vervallen in deze aanbesteding, omdat een zeer groot deel van de kwaliteiten die hier getoetst worden ook al in casus 2 zitten. Gaan jullie akkoord met dit voorstel?

**Antwoord:**

Nee, Opdrachtgever is van mening dat het uitwerken van alle drie de casussen een goed beeld geeft van de kwaliteit van een bureau en gaat derhalve niet akkoord met dit voorstel.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
78

**Onderwerp:**  
Voorwaarden nazaten

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.4 | Casus 1. "Zij kunnen dit kosteloos regelen als zij voldoen aan de minimale voorwaarden" Aan wat voor minimale voorwaarden moeten we denken waar de nazaten van tot slaaf gemaakten aan moeten voldoen? Wat moeten zij aantonen of uploaden om in aanmerking te komen? En is er al iets bekend over de gevoeligheden uit eerder onderzoek?

**Antwoord:**

Justis deed alleen algemeen onderzoek naar de klantreis naamswijziging (persona's en klantreizen). De klant moet in dit geval een stamboom uploaden.  
Over gevoeligheden uit een eerder onderzoek kunnen wij momenteel niks delen, dit kan alleen met de nieuwe Opdrachtnemer worden gedeeld, na gunning.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
79

**Onderwerp:**  
Casus 1

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.4 | Casus 1. Wat wordt er bedoeld met 'begrijpt wat het resultaat is van de aanvraag en wat het betekent voor zijn leven'? Is dit iets waar Justis nieuwsgierig naar is (wat betekent idt voor iemand zijn leven?) of gaat het om een voorlichtingsverplichting (in dat laatste geval, waar moet we aan denken? Wat voor soort dingen moet iemand beseffen die een naamswijziging onder deze voorwaarden aanvraagt?)

**Antwoord:**

Het is voor de klant een emotionele klantreis, waarin Justis feitelijk alleen de taak heeft de administratieve afhandeling te doen, geen voorlichtingsverplichting heeft. Wij willen in de klantreis de juiste informatie bieden, zonder onze neutrale rol te verliezen.

- Justis deed alleen algemeen onderzoek naar de klantreis naamswijziging (persona's en klantreizen), niet specifiek voor dit product.
- Justis wil dat de klant in zijn klantreis zo comfortabel mogelijk antwoord krijgt op de klantvragen 'kom ik in aanmerking', 'hoe bewijs ik dat' en 'wat is het resultaat'. Verkennend onderzoek kan verwachtingen naar boven krijgen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
80

**Onderwerp:**  
Houding t.a.v. Justis

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.4 | Casus 1. Onderzoekvraag 1. Hoe staat de doelgroep tegenover Justis – kunt u toelichten waarom deze vraag relevant wordt geacht? Het lijkt af te leiden van de kern van het onderzoek (breder dan de casus). Graag toelichten.

**Antwoord:**

Justis werkt sinds kort vanuit de kernwaarden nieuwsgierig, daadkrachtig en deskundig. Wij willen consequent bij onze metingen meenemen of deze waarden zichtbaar worden in onze dienstverlening.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

81

**Onderwerp:**

Definitie design visueel of ook 'breed' copy etc.

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.4 | Casus 1. Onderzoekvraag 3. We denken dat taal en formulering erg belangrijk is in deze case. Ziet Justis copy en redactie als onderdeel van ontwerp/ontwerpelementen? Of gaat de scope puur over ontwerp als in vorm, kleur, interactie en functionaliteit?

**Antwoord:**

Copy en redactie doen altijd mee bij de klantervaring.

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

Contact belangenvereniging

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.4 | Casus 1. "in dit geval gaat het om een specifieke doelgroep: nazaten van tot slaaf gemaakten." Zijn er al contacten met belangenverenigingen op dit moment waar we gebruik van kunnen maken in dit project? Zo ja, met wat voor verenigingen/groepen zijn er contacten en op welke wijze kunnen we daar gebruik van maken? Welke rol kan Justis spelen met de werving van deze doelgroep voor deelname aan het onderzoek?

**Antwoord:**

Wij hebben contacten met deze belangengroepen en kunnen via hen respondenten werven.

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

83

**Onderwerp:**

Bestaande kennis nazaten vs de regeling

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.4 | Casus 1. "in dit geval gaat het om een specifieke doelgroep: nazaten van tot slaaf gemaakten." Is er al iets bekend over hoe zij zich tot deze regeling verhouden? Wat gewaardeerd wordt? Waar gevoeligheden liggen? Waar de emotie zit? Waar praktische knelpunten bij het aanvragen? Of behoren dit soort vragen tot de verkenning

en is het onderdeel van de casus om vanaf start de aanpak te schetsen?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 79.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
84

**Onderwerp:**  
Prototypes creëren

**Vraag:**

Beschrijvend document kwalitatief onderzoek | p.10 | (Ook in Bijlage 4. | programma van Eisen | p.4) "prototypes creëren" kunnen jullie toelichten wat jullie in dit geval verstaan onder een prototype? Een paper prototype, wireframes, concept impressie of klikbare illustratie; iets wat je in bijv. een design sprint in een dag maakt en gebruikt voor een test, is iets anders dan een volledig functioneel prototype klaar om over te dragen aan de 'bouwers' inclusief functionaliteit en design. Kunnen we voor de meer technische of visueel/redactioneel uitgewerkte prototypes rekenen op capaciteit vanuit de opdrachtgever en de betrokken ontwikkelteams? Of is dit iets dat jullie ook van het bureau verwachten in deze opdracht?

**Antwoord:**

Bij aanvang van elk project stellen we samen vast of de deliverable een gevalideerd prototype is, die we in een refinement sessie kunnen overdragen aan bouwers óf een gevalideerd concept dat in een volgende fase verder uitgewerkt kan worden. Op dit moment hebben we geen ervaren UX-copywriters of UX-designers ter beschikking, dus verwachten wij deze input voorlopig van opdrachtnemer. Dit kan echter tijdens de looptijd van de overeenkomst veranderen. Zie ook het antwoord op vraag 47.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
85

**Onderwerp:**  
Tooling Justis

**Vraag:**

Algemeen | Hoe ziet de toolbox van Justis eruit? Welke programma's en infrastructuur mogen we gebruiken om samen te werken, onderzoek te doen en prototypes te maken? Denk bijvoorbeeld aan Miro, TheyDo, Figma

design system etc.

**Antwoord:**

Wij hebben nog geen van deze programma's in onze toolbox. In afstemming ligt het wel binnen de mogelijkheden om een dergelijke tool aan te schaffen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**

86

**Onderwerp:**

Kwantitatieve methoden

**Vraag:**

Algemeen | Mogen we als onderdeel van de aanpak ook kwantitatieve methoden voorstellen (bijv. een vragenlijst afnemen, of een online 'taak' uit laten voeren met een prototype) als aanvullende methode of moeten we ons beperken tot kwalitatieve methodes bij het uitwerken van de cases?

**Antwoord:**

Als u kunt onderbouwen in welke fasen en waarom deze kwantitatieve elementen nodig zijn, zijn deze zeker welkom.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

Definitie klanten

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.7. | Casus 3. Jullie hebben het over bestaande en potentiële klanten: wat verstaan jullie precies onder bestaande en potentiële klanten? Alle Nederlanders?

**Antwoord:**

Wie bestaande en potentiële klanten zijn verschilt per Justis-product.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

Klantprofiel verblijfsvergunning

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.7. | Casus 3. Jullie hebben het over dat het klantprofiel in beeld is. Wat zijn de belangrijkste typen personen en situaties in dit profiel?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 54.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
89

**Onderwerp:**  
Tolk

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.7. | Casus 3. Indien we onderzoek willen doen onder niet Nederlands/Engels sprekende mensen, kunnen we dan een beroep doen op een tolk van het Ministerie of moet dit opgenomen worden in het plan van aanpak (hier moeten we er rekening mee houden bij het inschatten van de mogelijkheden binnen de geschetste kosten)?

**Antwoord:**

De services worden alleen in het Nederlands en Engels aangeboden. Tolkdiensten zijn voor alsnog niet van toepassing op de dienstverlening van Justis. Tolken van het Ministerie kunnen hier dan ook niet voor worden gebruikt.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
90

**Onderwerp:**  
Werving mensen die hun naam willen veranderen

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.7. | Casus 3. In hoeverre is het in jullie visie het belangrijk om te testen met mensen die ook daadwerkelijk hun naam willen veranderen? Of zou het begrip van de tool bij het nabootsen van scenario's ook antwoorden op jullie vragen kunnen geven? Indien jullie een reden zien om wel met mensen te testen die echt hun naam willen veranderen; kunnen jullie een indicatie geven hoeveel mensen jaarlijks een naamswijziging aanvragen en kunnen we via jullie kanalen (bijvoorbeeld op de pagina waar je een naamswijziging aanvraagt) een wervingsoproep

uitsturen?

**Antwoord:**

De groep die een naamswijziging overweegt is vele malen groter dan de groep die daadwerkelijk aanvraagt.

- Wij werken sinds kort met Mopinion, waarmee respondenten op specifieke pagina's geworven zouden kunnen worden.

- Wij doen doorlopend kwantitatief onderzoek. Onder deze respondenten kan ook geworven worden voor kwalitatief onderzoek. Zie ook vraag 12 en 17.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

91

**Onderwerp:**

Desktop & mobiel

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.7. | Casus 3. Zijn zowel desktop als mobiel even belangrijk? / is het prototype geschikt voor beide devices?

Hebben jullie inzicht in hoeveel gebruikers de huidige pagina om een naamswijziging aan te vragen op desktop en mobiel wordt bezocht?

**Antwoord:**

Beide devices zijn even belangrijk.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

92

**Onderwerp:**

Scope keuzenhulp

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.7. | Casus 3. Wat is het doel en de scope van best practices? Willen jullie vooral op interfaceniveau kijken (hoe maak je een keuzehulp maximaal gebruiksvriendelijk) of gaat het ook breder bijvoorbeeld richting chatbots, ervaringsverhalen en andere dingen buiten de directe scope van een online keuzehulp die mensen helpen bij het oriënteren en aanvragen van een naamswijziging?

**Antwoord:**

Wij blijven graag op de hoogte van 'best practices' voor al onze dienstverlening.

- Wij noemen de term best practice specifiek in casus 2, niet in casus 3.

- De services die u noemt vallen buiten scope bij casus 3. Casus 3 is een voorbeeld van een usability-onderzoek. De context van een keuzehulp speelt natuurlijk wel een grote rol (bijvoorbeeld hoe komt men op deze pagina, met welke verwachting en hoe verlaat men deze).

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

93

**Onderwerp:**

Klantreis en persona

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.5. | Casus 2. In de casusomschrijving staat dat er uit eerder onderzoek persona's en klantreizen van deze klantgroepen in beeld zijn en dat er wordt verwacht van de inschrijver dat deze gebruik maakt van deze kennis voor een efficiënte inrichting van het onderzoek. Kan deze informatie of een deel hiervan nu al beschikbaar worden gesteld voor het opstellen van de aanpak voor deze casus?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 54.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Respondenten met specifiek profiel

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | Algemeen | In hoeverre kan Justis respondenten aanleveren met een specifiek profiel, zoals behorend tot de doelgroepen VOG met strafblad, naamswijziging kind, WBPR (B2B)? Bijvoorbeeld via werving op de betreffende pagina's, het opnemen van een verzoek tot deelname aan onderzoek in correspondentie met deze doelgroep of (na consentvraag) het versturen van een specifieke oproep tot onderzoek naar een specifieke doelgroep (ook naast een eventueel panel -> zie vraag over panel n.a.v. marktconsultatie)

**Antwoord:**

Wij kunnen via de site respondenten werven (Mopinion) en via ons doorlopend klantonderzoek onder klanten die contact hebben met het KCC (KCM). Zie ook het antwoord op vraag 17 en 90.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
95

**Onderwerp:**  
Met of zonder strafblad

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.5. | Casus 2. In hoeverre wijkt het proces voor het aanvragen van een VOG af voor mensen met een strafblad ten opzichte van mensen zonder strafblad?

**Antwoord:**

Voor personen zonder antecedenten op de justitiële documentatie (in de volksmond ook wel het strafblad) is het proces van de afgifte van de VOG NP grotendeels geautomatiseerd en gaat dit over het algemeen erg snel. In het geval dat iemand wel antecedenten op de justitiële documentatie heeft of dat er nog andere informatie moet worden opgevraagd (bijv. uit het buitenland bij een dubbele nationaliteit), gaat de aanvraag langs de medewerkers van het COVOG, die een beslissing nemen over de aanvraag. In dit geval kan het proces langer duren. In beiden gevallen gelden dezelfde wettelijke termijnen voor de beslissing over de VOG-aanvraag, deze zijn te vinden op de website van Justis: Beoordeling, besluit en bezwaar | Justis.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
96

**Onderwerp:**  
Hoeveel mensen in de casus doelgroep

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.5. | Casus 2. Hoeveel mensen doen op jaarbasis een aanvraag voor de voorgestelde klantgroepen (VOG met strafblad, achternaamwijziging kind en WBPR vergunning om als beveiligingsbureau te beginnen?

**Antwoord:**

U kunt deze cijfers vinden op onze website (<https://justis.nl/>).

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

97

**Onderwerp:**

Respondenten ook echt in de situatie

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.5. | Casus 2. In hoeverre is het belangrijk dat respondenten deze aanvraag echt zelf eens gedaan hebben en op deze manier tot de klantgroepen behoren?

**Antwoord:**

Wij verwachten van Inschrijvers dat deze zelf met inzichten komt bij het uitwerken van de wensen. Hierdoor kunnen partijen zich onderscheiden van elkaar.

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

98

**Onderwerp:**

Particulier vs. b2b

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.5. | Casus 2. Vanwaar de keuze om twee particuliere klantgroepen mee te nemen in dit onderzoek tegenover één b2b klantgroep?

**Antwoord:**

De twee door ons genoemde particuliere klantgroepen doen op dit moment het vaakst een beroep op ons klantcontactcentrum (KCC). De B2B klantgroep staat op de derde plaats.

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

99

**Onderwerp:**

Aanname doen validerend onderzoek

**Vraag:**

Bijlage 2 | programma van wensen | p.5. | Casus 2. Om een onderzoeksplan op te stellen voor validerend onderzoek zijn wij afhankelijk van de resultaten uit eerdere onderzoeken om de best passende methode te selecteren. Dit komt doordat de vorm van de gekozen oplossing veel invloed heeft op de onderzoeksmogelijkheden. Mogen we een aanname doen over de fictieve resultaten van ontwerpend onderzoek (bijv. dat sms het beste uit de test komt) om een heldere methode voor validatieonderzoek te schetsen? Of is

het wenselijker om een meer algemene aanpak te beschrijven?

**Antwoord:**

Bij casus 3 stellen wij louter validerend onderzoek voor, niet bij casus 2. Casus 2 stellen wij voor om op te lossen via alle 3 onderzoeksfases /methoden.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 101  
**Onderwerp:** Team van Justis

**Vraag:**

Algemeen | Hoe ziet het team van Justis eruit? Welke rollen zijn betrokken? Wie is het eerste aanspreekpunt, welke experts kunnen geraadpleegd en/of ingezet worden en wie is het aanspreekpunt? Welke rol zou het team willen spelen? Zelf actief meedoen bij het opstellen van een vragenlijst en uitvoeren van interviews? Of alleen observeren/analyseren? Of liever een minimale rol waarin het bureau alles uit handen neemt en kant-en-klare inzichten presenteert? Graag team gewenst niveau van betrokkenheid toelichten.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 8, 15, 16, 20.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.** 102  
**Onderwerp:** Panel

**Vraag:**

Bijlag 14 | Verslag marktconsultatie. Hier wordt gesproken over een panel en panelleden. Kunnen jullie dit toelichten? Wat is de kwantiteit en kwaliteit van het panel? Onder welke voorwaarden kunnen we gebruik maken van het panel voor het werven t.b.v. kwalitatief onderzoek

**Antwoord:**

Een panel is niet meer van toepassing in de aanbestedingsdocumenten, dit is na aanleiding van de marktconsultatie bewust weggelaten. Laagdrempelig en doeltreffend iets voorleggen bij de juiste doelgroep is belangrijk.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 103  
**Onderwerp:** Uurtarief RM rol

**Vraag:**

De gegeven bandbreedte voor een medior adviseur past niet bij de definitie 3-5 jaar ervaring en in de praktijk gaan de tarieven voor mensen met deze ervaring hoger dan de ruimte die de bandbreedte biedt. Daarom onze suggestie om de tarieven aan te passen voor medior naar 85,01 - 130,00 en voor senior van 130,01 - 190,00.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 46.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 104  
**Onderwerp:** Werving respondenten

**Vraag:**

Bij alle 3 casussen in Bijlage 2 (Programma van Wensen Kwalitatief onderzoek) wordt gevraagd om uit te werken hoe we de respondenten voor de onderzoeken gaan werven. Het gaat in alle drie gevallen om een hele interessante doelgroep/groep gebruikers, maar ook vrij specifieke groep. Die daardoor vrij lastig te vinden en bereiken voor marktonderzoek is. Is het mogelijk om voor de werving gebruik te maken van kanalen en/of klantbestanden van Justis zelf?

**Antwoord:**

Zie de antwoorden op de vragen 12, 17 en 90.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 105  
**Onderwerp:** Eis Kwaliteitsmanagementsysteem

**Vraag:**

Uw eis m.b.t. kwaliteitsmanagement is ISO 9001 of een gelijkwaardig

certificaat/kwaliteitsmanagementsysteem. Wij beschikken niet over ISO 9001, maar wel over diverse andere ISO-certificaten (20252, 27001, 27701). Die veelal specifiek van toepassing zijn op het werk (marktonderzoek) dat wij uitvoeren. Naar onze mening tonen we hiermee over gelijkwaardige certificaten en kwaliteitsmanagementsysteem te beschikken, met dezelfde kenmerken als ISO 9001: organisatiebrede verankering, organisatiebrede uitvoering, interne controlecyclus, periodieke onafhankelijke audits. Voldoen we hiermee aan deze eis?

**Antwoord:**

U dient te voldoen aan hetgeen in paragraaf 4.4.4. van het Beschrijvend document. Als deze certificaten die u benoemd gelijkwaardig zijn dan is dat akkoord.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
106

**Onderwerp:**  
Planning

**Vraag:**

In het Beschrijvend document en in TenderNed staan twee verschillende planningen. In het Beschrijvend document is de Uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen 17 mei voor 12.00. In TenderNed is dit 5 juni voor 12.00. Welke is correct?

**Antwoord:**

De aangegeven planning in TenderNed is op basis van het beschrijvend document. In TenderNed kan echter maar 1 moment worden aangegeven voor het indienen van de vragen, in dit geval is gekozen om daar dus het uiterste moment van vragenronde 2 in te voeren.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
107

**Onderwerp:**  
Hoofdstuk 2.2.1 Beschrijvend document kwalitatief onderzoek

**Vraag:**

Met het werven /vergoeden van respondenten en het gebruik van een observatieruimte zijn mogelijk kosten gemoeid. Neemt u deze voor uw rekening of gaat u er vanuit dat wij dit als onderdeel van onze

dienstverlening zelf betalen?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 40.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
108

**Onderwerp:**

Hoofdstuk 2.2.1 Beschrijvend document kwalitatief onderzoek

**Vraag:**

Hoe gaat u om met onderzoeksvragen op het moment dat het resterende budget niet meer voldoet voor een kwalitatief goede aanpak.

**Antwoord:**

Als aan het einde van het contract onvoldoende budget blijkt te zijn om de actuele onderzoeksvragen goed te beantwoorden zullen wij op dat moment bekijken wat een goede oplossing is.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
109

**Onderwerp:**

Hoofdstuk 2.2.1 Beschrijvend document kwalitatief onderzoek

**Vraag:**

Heeft u een roadmap van de door u gewenste onderzoeken? Zo ja, kunt u deze met ons delen?

**Antwoord:**

Wij hebben nog geen roadmap opgesteld.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
110

**Onderwerp:**

Hoofdstuk 2.2.3 pagina 11 Beschrijvend document kwalitatief onderzoek

**Vraag:**

Is de hier genoemde contractwaarde van 640.000 / 960.000 euro voor de in

3.2 genoemde contractduur van 4 jaar of per jaar? Of anders?

**Antwoord:**

Dit is voor de contractduur van 4 jaar.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
111

**Onderwerp:**  
Hoofdstuk 2 Beschrijvend document kwalitatief onderzoek

**Vraag:**

Verwacht Justis dat in de uit te voeren onderzoeken altijd een junior moet worden ingezet? Of staat het de opdrachtnemer vrij om zelf te bepalen hoe de samenstelling is van het team per uit te voeren opdracht?

**Antwoord:**

In het programma van eisen kunt u lezen dat bij de kick-off van elk project een senior aanwezig is en dat deze gedurende elk onderzoekproject betrokken blijft en toeziet op de kwaliteit. Verder is het aan Opdrachtnemer om invulling te geven aan het team.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
112

**Onderwerp:**  
Hoofdstuk 2 Beschrijvend document kwalitatief onderzoek

**Vraag:**

Justis heeft een service verbeter team . Voert dit team alleen de regie over de verbeteringen of voert zij ook daadwerkelijk de verbetering door op de producten die Justis voert. Zo nee, kan Justis aangeven welke teams de verbeteringen doorvoert?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 16.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

113                      Hoofdstuk 2 Beschrijvend document kwalitatief onderzoek

**Vraag:**

Kan Justis aangeven hoeveel % van de uit te voeren onderzoeken naar digitale producten en naar offline zal gaan? Of de percentages onderzoek online/offline van de afgelopen 2 jaar

**Antwoord:**

Wij kunnen geen percentages geven. Wij vinden de kwaliteit van elk contactpunt belangrijk. Ter indicatie:

- Wij deden 2x onderzoek naar de begrijpelijkheid van de brieven.
- Wij brachten 7 klantreizen in kaart, waarbij wij één contactpunt evalueerden, ook offline
- Via de doorlopende evaluaties (Mopinion & KCM) halen wij signalen op over offline & online contact

**Percelen:**                      P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**              28 mei 2024

**Label:**                          Inhoud

**Ref.nr.**

114

**Onderwerp:**

Bijlage B - Opdrachtschrijving en Eisen 2.0.docx en Bijlage 2 - Programma van Wensen kwalitatief onderzoek v1.0.pdf

**Vraag:**

Kan de opdrachtgever bevestigen dat opnames tijdens kwalitatieve onderzoeken alleen gemaakt mogen worden met expliciete toestemming van de eindgebruikers, gezien het belang van privacy en ethische overwegingen in kwalitatief onderzoek?

**Antwoord:**

Wij kunnen bevestigen dat opnames alleen mogen worden gemaakt met toestemming van de respondenten zelf.

**Percelen:**                      P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**              28 mei 2024

**Label:**                          Inhoud

**Ref.nr.**

115

**Onderwerp:**

Bijlage 1 - Programma van Eisen kwalitatief onderzoek v1.0.pdf 7 Overleg & communicatie

**Vraag:**

Wat is de verwachte rol van Justis tijdens de uitvoering van het onderzoek? Hoe frequent zijn de overlegmomenten en wie zijn de belangrijkste

contactpersonen?

**Antwoord:**

Dit is per onderzoek nader te bepalen hoe frequent deze overlegmomenten zijn - gedurende een onderzoek zal het overleg frequenter zijn, dan op het moment dat er geen onderzoek is.

Zie voor het antwoord op de contactpersoon, het antwoord op vraag 8.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
116

**Onderwerp:**

Bijlage 1 - Programma van Eisen kwalitatief onderzoek v1.0.pdf 4 Eisen ten aanzien van de advies- en rapportagefase

**Vraag:**

Welke potentiële risico's ziet Justis bij de uitvoering van deze onderzoeken, en zijn er bestaande protocollen of strategieën om deze risico's te beheersen?

**Antwoord:**

Vertraging door procedurele zaken & besluitvorming  
- Beperkte slagkracht in sommige gevallen / onvoldoende capaciteit op bepaalde expertises

- Wij maken in een zo vroeg mogelijk stadium duidelijk wat er nodig is, wie en wanneer en bepalen wanneer en bij wie we kunnen escaleren.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
117

**Onderwerp:**

Bijlage 1 - Programma van Eisen kwalitatief onderzoek v1.0.pdf 2 Eisen ten aanzien van de voorbereidingsfase

**Vraag:**

Zijn er bijzondere groepen of kwetsbare doelgroepen waarvoor speciale wervingsstrategieën of onderzoeksbenaderingen nodig zijn?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 49.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

118

**Onderwerp:**

Bijlage 1 - Programma van Eisen kwalitatief onderzoek v1.0.pdf 2 Eisen ten aanzien van de voorbereidingsfase

**Vraag:**

Hoe houdt Justis rekening met inclusiviteit en diversiteit binnen de doelgroepen? Zijn er specifieke inclusiviteitsdoelen of aandachtspunten die tijdens onderzoeken moeten worden meegenomen?

**Antwoord:**

Justis heeft momenteel geen specifieke aandachtspunten in kaart gebracht met betrekking tot inclusiviteit en diversiteit binnen de doelgroepen. Indien dit voor een specifiek onderzoek nodig is, dan zal dit vooraf tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden afgestemd.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

119

**Onderwerp:**

Bijlage 1 - Programma van Eisen kwalitatief onderzoek v1.0.pdf 1  
Algemene eisen ten aanzien van onderzoek en advies

**Vraag:**

Hoe wordt de kwaliteit van onderzoek beoordeeld door Justis? Zijn er specifieke kwaliteitscriteria voor Justis waaraan onderzoek moet voldoen?

**Antwoord:**

Een onderzoek dient te voldoen aan de gestelde eisen in het programma van eisen, dit wordt als referentiekader genomen voor de kwaliteit van een onderzoek. Aan het begin van elk onderzoek worden de criteria voor een kwalitatief goed onderzoek besproken.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

120

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - Programma van Wensen kwalitatief onderzoek v1.0.pdf  
Programma van Wensen - Casus 1, 2 en 3

**Vraag:**

Is er een specificatie van hoe het maximale budget van 40.000 euro (exclusief btw) voor de eerste twee casussen en 20.000 euro voor de derde casus is opgebouwd?

**Antwoord:**

Wij zien casus 3 als een laagdrempelig, validerend gebruikersonderzoek. Bij casus 1 en 2 verwachten wij dat ook verkennend en ontwerpend onderzoek nodig is.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
121

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - Programma van Wensen kwalitatief onderzoek v1.0.  
pdfProgramma van Wensen - Casus 1, 2 en 3

**Vraag:**

Wat zijn de belangrijkste prioriteiten van Justis bij elk van de casussen? Zijn er specifieke resultaten of inzichten die Justis als meest waardevol beschouwt?

**Antwoord:**

Een bij de klant gevalideerd prototype is voor ons het meest waardevol. Ook een overzicht van ontwerp-elementen die níét blijken te werken is waardevol.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
122

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - Programma van Wensen kwalitatief onderzoek v1.0.pdf  
Programma van Wensen - Casus 1, 2 en 3

**Vraag:**

Zijn er bestaande persona's of klantreizen die we kunnen raadplegen voor een beter begrip van de eindgebruikers?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 74, 79, 88, 93.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

123

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - Programma van Wensen kwalitatief onderzoek v1.0.pdf

Programma van Wensen - Casus 1, 2 en 3

**Vraag:**

Kunt u meer details geven over de specifieke kenmerken en demografische samenstelling van de doelgroepen voor elk van de casussen (naamswijziging, status-updates, keuzehulp)?

**Antwoord:**

U kunt daar naar eigen inzicht invulling aan geven.

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

124

**Onderwerp:**

Programma van Wensen

**Vraag:**

In programma van wensen [wens 1: casus 1] moet onder meer de vraag volgende worden beantwoord: "Hoe staat de doelgroep tegenover de regeling en tegenover Justis?"

Dit type kennis van de doelgroep vergt ons inziens voor deze vraag (ook) kwantitatief onderzoek. Hoe verhoudt zich deze casusvraag tot het buiten scope plaatsen van kwantitatief onderzoek (JUS-KTOKWALITA-23, pag 11)?

**Antwoord:**

Wij plaatsen kwantitatief onderzoek niet geheel buiten scope. Zie eis nummer 4 in het Programma van Eisen: Opdrachtnemer is in staat om ondersteunend kwantitatief onderzoek te interpreteren en te verwerken in de analyse, zoals: webanalyse en klantfeedback.

- Als kwantitatieve onderzoeksmethoden nodig blijken te zijn voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag zijn deze welkom.

- Naar ons idee kan echter de door u genoemde vraag met kwalitatief onderzoek deels en mogelijk voldoende beantwoord worden.

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**  
125

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, 2.1.1, pagina 11

**Vraag:**

Wat zijn de functies en afdelingen van de medewerkers die in het tijdelijke service verbeterteam zitten?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 15.

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**  
126

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, 2.2.1, pagina 11

**Vraag:**

Binnen de scope hoort het analyseren en interpreteren van kwantitatieve gegevens. Op welke gegevens doelt de opdrachtgever? En op welke wijze worden de gegevens ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer? Gaat het bijvoorbeeld ook om databestanden?

**Antwoord:**

Het kan gaan om de volgende gegevens:

- Doorlopende gegevens uit onze klantfeedback tools
- Doorlopende gegevens uit onze webanalysetools
- Doorlopende managementgegevens van de inhoudelijke afdelingen (doorlooptijd, verzuim, etc)

**Percelen:**

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

**Beantwoord op:**

28 mei 2024

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**  
127

**Onderwerp:**

Bijlage 1, eis 2, pagina 4

**Vraag:**

Wat bedoelt opdrachtgever precies met prototypes creëren? Gaat het om conceptuele prototypes (wireframes) of ook om werkzame prototypes (clickable dummy's)?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 47 en 84.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
128

**Onderwerp:**  
Bijlage 1, eis 6, pagina 4

**Vraag:**  
Wat bedoelt opdrachtgever precies met testbare prototypes? Gaat het om conceptuele prototypes (wireframes) of ook om werkzame prototypes (clickable dummy's)?

**Antwoord:**  
Zie het antwoord op vraag 47 en 84.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
129

**Onderwerp:**  
Bijlage 1, eis 8, pagina 4

**Vraag:**  
Wat verwacht u van de opdrachtnemer ten aanzien van het opstellen van het DPIA?

**Antwoord:**  
Hierin verwachten wij niks van Opdrachtnemer. Een DPIA is een intern proces van Opdrachtgever.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
130

**Onderwerp:**  
Bijlage 1, eis 24, pagina 5

**Vraag:**  
Welke vormen van neurodiversiteit onderscheidt opdrachtgever?

**Antwoord:**  
Denk aan autisme, ADHD, hoogbegaafdheid, hoogesensitiviteit, dyslexie en discalculie.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
131

**Onderwerp:**  
Bijlage 1, eis 29, pagina 5

**Vraag:**

Wat bedoelt opdrachtgever precies met prototypes? Gaat het om conceptuele prototypes (wireframes) of ook om werkzame prototypes (clickable dummy's)?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 47 en 84.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
132

**Onderwerp:**  
Bijlage 1, eis 32, pagina 6

**Vraag:**

Wat bedoelt opdrachtgever precies met prototypes? Gaat het om conceptuele prototypes (wireframes) of ook om werkzame prototypes (clickable dummy's)?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 47 en 84.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
133

**Onderwerp:**  
Bijlage 1, eis 36, pagina 6

**Vraag:**

Bedoelt de opdrachtgever dat eyetracking online moet kunnen worden toegepast?

**Antwoord:**

Uw bureau moet in staat zijn om bij remote gebruikersonderzoek wél eyetracking toe te passen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
134

**Onderwerp:**  
Bijlage 2, Wens 1, pagina 4

**Vraag:**

Opdrachtgever geeft aan dat er geen prijzen in de drie voorstellen voor de casussen moeten worden benoemd. Tegelijkertijd is er wel een maximaal budget genoemd. Hoe beoordeelt u dat de onderzoeksvoorstellen realistisch zijn, gezien het maximaal budget?

**Antwoord:**

Met het maximale budget geven we inschrijvers enerzijds een reëel beeld van het uit te geven budget voor dit soort casussen. Tegelijkertijd kunt u als bureau laten zien hoe u ontwerpend onderzoek binnen een dergelijk budget zou vormgeven en waar u de nadruk op zou leggen.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
135

**Onderwerp:**  
Bijlage 14 Marktconsultatie, pagina 3)

**Vraag:**

Wat wordt bedoeld met een volwassenheidsonderzoek bij/door Justis? Is dit onderzoek reeds uitgevoerd? Kunnen de uitkomsten worden gedeeld?

**Antwoord:**

Justis wil een CX-volwassenheidsscan uitvoeren en bijbehorende roadmap opstellen. Deze is nog niet uitgevoerd.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
136

**Onderwerp:**  
Formulier C Specificatie Referentieopdracht kwalitatief onderzoek

**Vraag:**

Wordt er getoetst op maar één kerncompetitie (namelijk kwalitatief

onderzoek)?

**Antwoord:**

Er wordt getoetst op 1 kerncompetentie waarin minimaal 1 kwalitatief en/of ontwerpnd onderzoek per jaar in de afgelopen drie jaren bij verschillende Opdrachtnemers dient te zijn uitgevoerd.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
137

**Onderwerp:**  
Uurtarieven

**Vraag:**

De gegeven bandbreedtes voor junior en medior adviseur zijn veel langer dan bij andere opdrachtgevers, zelfs ten opzichte van aanbestedingen met veel zekere omzet per jaar dan liggen de uurtarieven fors hoger. Als Justis deze uurtarieven wil aanhouden twijfelen we sterk over deelname aan deze aanbesteding, omdat de kans groot is dat de samenwerking dan niet rendabel is. We verwachten dat dit bij andere bureaus ook het geval zal zijn. Staan jullie ervoor open om de bandbreedtes te verhogen? Ons voorstel is: junior: 80 - 120 euro, medior naar 120 - 150 euro en voor senior van 150 - 190 euro.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 46.

**Percelen:** P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis  
**Beantwoord op:** 28 mei 2024  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
138

**Onderwerp:**  
Uurtarieven

**Vraag:**

In het prijzenblad wordt benoemd dat tarieven all-in moeten zijn, inclusief reistijd en verblijfskosten en projectkosten. Bedoelen jullie hier de uurtarieven, of juist het totale budget per onderzoek dat we in de samenwerking nader afstemmen? Reistijd en verblijfskosten zijn bijvoorbeeld niet altijd nodig voor een specifiek project en ook moeilijk in een algemeen uurtarief per functie te verwerken. Als deze kosten wel in de uurtarieven moet zitten, willen jullie dan de uitgangspunten voor reistijd en andere kosten doorgeven, zodat alle inschrijvers met dezelfde aannames de uurtarieven kunnen bepalen?

**Antwoord:**

Wij bedoelen de uurtarieven en niet het totale budget per onderzoek. Wij kunnen geen uitgangspunten meegeven. Uurtarieven dienen exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten met betrekking tot deze opdracht te zijn.

|                       |                                        |
|-----------------------|----------------------------------------|
| <b>Percelen:</b>      | P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis |
| <b>Beantwoord op:</b> | 28 mei 2024                            |
| <b>Label:</b>         | Contract                               |