



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Kwalitatief onderzoek

Ten behoeve van Justis

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

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uit maakt van de aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

In dit Programma van Eisen worden begrippen gebruikt, deze zijn met hoofdletter geschreven. Deze zijn opgenomen in de begrippenlijst in het Beschrijvend document.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE EISEN TEN AANZIEN VAN ONDERZOEK EN ADVIES	4
2	EISEN TEN AANZIEN VAN DE VOORBEREIDINGSFASE	4
3	EISEN TEN AANZIEN VAN DE UITVOERINGSFASE	5
4	EISEN TEN AANZIEN VAN DE ADVIES- EN RAPPORTAGEFASE	6
5	EISEN AAN HET PERSONEEL	7
6	FINANCIËLE EISEN	7
7	OVERLEG, COMMUNICATIE EN RAPPORTAGE	8
8	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	9

1 Algemene eisen ten aanzien van onderzoek en advies

Eisnr	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer is in staat om op basis van de onderzoeksvraag een passend type klantonderzoek in te zetten. Opdrachtnemer is daarbij in staat om Kwalitatieve onderzoeksmethoden in te zetten zoals: ▪ Verkennend onderzoek (diepte interviews, focusgroepen, in context onderzoek); ▪ Validerend onderzoek (UX-testing, prototype en concept testing, expert review, testen van brieven of andere contactpunten). Opdrachtnemer is in staat om ontwerpende onderzoeksmethoden, ofwel service design methoden, in te zetten. Opdrachtnemer gebruikt daarbij de input van klanten en stakeholders, voor het volgende: ▪ Ideeën en prototypes creëren en Iteratief testen bij de klant (in designsprints of andere co-creatiesessies); ▪ Persona's, klantreizen, serviceblueprints of delen ervan in kaart brengen. Opdrachtnemer is in staat om al deze methoden online of offline in te zetten.
3.	Opdrachtnemer voert ondersteunend klantonderzoek uit voor 2 tot 4 klantreizen per jaar. Dat houdt in: ▪ Opdrachtnemer doet Verkennend, Validerend of Ontwerpend onderzoek naar aanleiding van door Justis in kaart gebrachte klantreizen, óf ▪ Opdrachtnemer brengt aan de hand van Kwalitatief onderzoek klantreizen in kaart.
4.	Opdrachtnemer is in staat om ondersteunend Kwantitatief onderzoek te interpreteren en te verwerken in de analyse, zoals: ▪ Webanalyse; ▪ Klantfeedback.
5.	Opdrachtnemer beantwoordt de onderzoeksvragen analytisch en objectief.
6.	Opdrachtnemer vertaalt inzichten naar concrete aanbevelingen of testbare prototypes.
7.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een onderzoekstraject bestaat uit de volgende onderzoeksfasen: 1. Voorbereiden; 2. Uitvoeren; 3. Opleveren & rapporteren Opdrachtnemer geeft bij elk nieuw onderzoekstraject aan welke activiteiten Opdrachtnemer in elke onderzoeksfase doet, in hoeveel uur. Opdrachtnemer geeft dit weer in een plan van aanpak. Opdrachtgever keurt het plan van aanpak goed voordat Opdrachtnemer aan het onderzoek begint.
8.	Voorafgaand aan elk uit te voeren onderzoek, zal door de Opdrachtgever getoetst worden of deze past binnen de DPIA en of dit leidt tot het opstellen en ondertekenen van een nadere verwerkersovereenkomst.

2 Eisen ten aanzien van de voorbereidingsfase

Eisnr	Omschrijving
9.	In de voorbereidingsfase stemt Opdrachtnemer met Opdrachtgever de doelstelling van het desbetreffende onderzoekstraject af.
10.	Opdrachtnemer is in staat om een goede probleemverkenning uit te voeren, om tot een relevante onderzoeksdoelstelling te komen en om realistische, goed afgebakende onderzoeksvragen te formuleren.
11.	Opdrachtnemer is in staat om effectief gebruik te maken van eventuele bestaande kwantitatieve en kwalitatieve klantinzichten, klantreizen en klantreisframeworks.
12.	Opdrachtnemer is in staat om methoden en analysetechnieken te adviseren die passen bij het probleem en waarmee een antwoord kan worden gegeven op de onderzoeksvragen. Dit alles binnen de randvoorwaarden zoals budget, planning en beschikbaarheid van de doelgroep. Het advies van Opdrachtnemer volgt de meest recente ontwikkelingen in het vakgebied.
13.	Het startgesprek in de voorbereidingsfase vindt online plaats, op locatie van Opdrachtgever of op locatie van Opdrachtnemer. In het startgesprek bespreekt

	Opdrachtnemer met Opdrachtgever de probleemstelling, het doel van de opdracht en de te beantwoorden onderzoeksvragen.
14.	Opdrachtnemer is in staat om te reflecteren op de vraag van Opdrachtgever en de informatie die aan Opdrachtnemer voorafgaande aan het gesprek of in het gesprek wordt aangereikt.
15.	Opdrachtnemer stelt een (kort) verslag op van het startgesprek met daarin de besproken keuzes, gemaakte afspraken en afgestemde planning. Bij het startgesprek is minimaal één senior adviseur van de Opdrachtnemer aanwezig.
16.	Opdrachtnemer zorgt dat de senior adviseur die bij het startgesprek aanwezig is gedurende het hele onderzoekstraject betrokken blijft en toeziet op de geleverde kwaliteit.
17.	Na het startgesprek levert Opdrachtnemer binnen een met Opdrachtgever afgesproken termijn een onderzoeksopzet en planning op.
18.	Opdrachtnemer stemt onderzoeksopzet en planning definitief met Opdrachtgever af en maakt werkafspraken.

3 Eisen ten aanzien van de uitvoeringsfase

3.1 Eisen ten aanzien van de gespreksleidraad

Eisnr	Omschrijving
19.	Op basis van de informatie uit het startgesprek en eventueel aanvullend materiaal maakt Opdrachtnemer een gespreksleidraad. Opdrachtnemer is in staat om een gespreksleidraad op te stellen die een goede vertaling is van de doelstelling en de onderzoeksvragen. De gespreksleidraad heeft een logische structuur en is begrijpelijk, en vanuit de belevingswereld van de respondent geformuleerd.
20.	Opdrachtnemer stemt de gespreksleidraad met Opdrachtgever af maximaal in 3 correctierondes.
21.	Opdrachtnemer is flexibel in de planning bij het afstemmen van de gespreksleidraad.

3.2 Eisen ten aanzien van respondenten

Eisnr	Omschrijving
22.	Opdrachtnemer is in staat om te zorgen voor een inclusief ontwerp, in alle fasen van het onderzoek. Dat betekent dat Opdrachtnemer zorgt dat alle doelgroepen gehoord worden, ook mensen die vaak niet gehoord worden.
23.	Opdrachtnemer is in staat om de selectiecriteria voor respondenten te bepalen waarbij Opdrachtnemer zorgt voor representativiteit van de doelgroep.
24.	Opdrachtnemer heeft (toegang tot) een respondentenbestand, waarmee ook het toetsen van toegankelijkheid onder een diverse doelgroep (neurodiversiteit, taalniveau, anderstaligen) mogelijk is.
25.	Als het om klanten uit bestanden van Opdrachtgever gaat, levert Opdrachtgever (een steekproef) respondenten aan die voldoen aan deze criteria. Opdrachtnemer ontvangt vervolgens de contactgegevens (e-mailadressen) om deze respondenten te kunnen werven voor Kwalitatief onderzoek. Opdrachtnemer bewaart deze klantgegevens volgens de met Justis afgesloten Verwerkersovereenkomst. Zie bijlage 7 voor de Verwerkersovereenkomst.
26.	Als het gaat om klanten die niet in de bestanden van Opdrachtgever staan zorgt Opdrachtnemer voor de selectie van respondenten.
27.	Opdrachtnemer benadert potentiële respondenten vriendelijk en geeft duidelijke, eerlijke informatie over wat van de potentiële respondenten verwacht wordt. Opdrachtnemer zorgt dat de respondenten een gepaste vergoeding krijgen voor hun deelname. Opdrachtnemer rapporteert over de vergoeding in de managementrapportage.
28.	Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat respondenten niet altijd komen opdagen en anticipeert hierop door bijvoorbeeld reserverespondenten met een vergelijkbare achtergrond in te plannen.

3.3 Eisen ten aanzien van prototypes

Eisnr	Omschrijving
29.	Opdrachtnemer is in staat om aan de hand van klantwensen doeltreffend en efficiënt één of meerdere prototypes te ontwikkelen met de bedoeling een concept, proces of product(onderdelen) te testen.

30.	Opdrachtnemer is in staat om aan de hand van klantinzichten en met stakeholders doel en prioriteiten op te stellen voor het prototype en test alleen wat echt nodig is om het doel te bereiken.
31.	Opdrachtnemer is in staat om een doeltreffende planning te maken voor het benodigde aantal testmomenten voor het prototype en het verwerken van feedback van gebruikers, rekening houdend met tussentijdse afstemmingsmomenten met stakeholders.
32.	Opdrachtnemer is in staat om tijdens het testen van het prototype, noodzakelijke verbeteringen te signaleren en te verwerken, om zo een prototype – efficiënt en Iteratief – aantoonbaar te verbeteren.

3.4 Eisen ten aanzien van de onderzoekslocatie

Eisnr	Omschrijving
33.	Opdrachtnemer heeft een locatie in Nederland ter beschikking voor het onderzoek. De locatie moet voor mindervaliden goed toegankelijk zijn en zowel met de auto als met het openbaar vervoer goed bereikbaar zijn.
34.	Indien het onderzoek online plaatsvindt is Opdrachtnemer in staat om dit comfortabel en drempelvrij te laten verlopen voor de respondent.
35.	Opdrachtnemer zorgt voor audiovisuele opnames die geschikt zijn voor een videocompilatie.
36.	Opdrachtnemer is in staat om eyetracking onderzoek of andere Usabilitymethodieken in te zetten, zowel bij offline als online onderzoek.
37.	Opdrachtnemer is in staat om het veldwerk uit te voeren op een locatie van Opdrachtgever.
38.	Opdrachtgever kan meekijken met het onderzoek, in een meekijkruimte of online. Opdrachtnemer vraagt de meekijkers voor het einde van het interview of ze nog iets van de respondent willen weten, zodat dat nog gevraagd kan worden.
39.	Na afloop van de interviews verzorgt Opdrachtnemer een mondelinge samenvatting (debrief).
40.	Opdrachtnemer legt geluids- en beeldopnamen vast als documentatie en maakt van te voren afspraken met Opdrachtgever over toegang tot deze documenten, bijvoorbeeld om het interview op een later moment nog terug te kunnen kijken.
41.	Als Opdrachtnemer afsprekt om de beeldopnamen of compilatie te delen, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat dit zó gebeurt dat Opdrachtgever de beelden niet kan downloaden en lokaal kan opslaan. Na afloop van de met de respondent afgesproken termijn, verwijdt Opdrachtnemer de beeldopnamen.

4 Eisen ten aanzien van de advies- en rapportagefase

4.1 Eisen ten aanzien van het advies

Eisnr	Omschrijving
42.	Opdrachtnemer denkt actief mee bij het scherp stellen van de onderzoeksvraag en het eventuele verdiepende vervolgonderzoek.
43.	Opdrachtnemer adviseert over verbetering van samenwerking, kwaliteit, en kostenbeheersing op het gebied van de dienstverlening, aanverwante (logistieke) processen en technieken. Denk aan ontwerpprincipes en processen die Justis helpen om op de lange termijn de service te verbeteren.
44.	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd over verschillende onderzoeksmethoden, de interpretatie van de resultaten en/of over het zo goed mogelijk presenteren van de resultaten in de organisatie om zo een zo groot mogelijke impact te maken.
45.	Opdrachtnemer verdiept zich in de onderzoeksbehoeften van de verschillende afdelingen bij Opdrachtgever.

4.2 Eisen ten aanzien van de rapportage

Eisnr	Omschrijving
46.	Opdrachtnemer bespreekt voorafgaand aan elk onderzoek met Opdrachtgever welke rapportage passend is en wat Opdrachtnemer oplevert. Soms past een uitgebreide rapportage, soms past een presentatie of workshop. Soms past alleen een gevalideerd prototype. Opdrachtnemer is in staat om effectieve middelen op te leveren, die Opdrachtgever trefzeker helpen om veranderingen in gang te zetten.

47.	Opdrachtgever ontvangt bij elk onderzoek minimaal een debrief gevolgd door een notitie met de belangrijkste conclusies.
48.	De rapportage heeft een heldere structuur, is toegankelijk geschreven en heeft bij voorkeur visualisaties. Als het gaat om een gevalideerd prototype, is begrijpelijk hoe het werkt en toegepast moet worden.
49.	De rapportage is geschikt voor de 'snelle' lezer (bijvoorbeeld een manager) én voor de lezer die meer geïnteresseerd is in de details (bijvoorbeeld een inhoudsdeskundige of onderzoeker). De conclusies en aanbevelingen vloeien logisch voort uit de resultaten. Waar mogelijk en relevant legt Opdrachtnemer verbanden met andere bronnen die beschikbaar zijn.
50.	Opdrachtnemer is in staat om kruisbestuivingen toe te passen met andere onderzoeken en die onderzoeksresultaten te analyseren vanuit een breed perspectief (binnen en buiten Opdrachtgever), daarbij rekening houdend met (politieke) actualiteit.
51.	De rapportage bevat een objectieve, analytische en foutloze beschrijving van de resultaten. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer een rapport altijd eerst laat tegenlezen door een andere collega van minimaal seniorniveau voordat de rapportage naar Opdrachtgever wordt opgestuurd. De auteurs zijn aanwezig geweest bij het veldwerk.

5 Eisen aan het personeel

5.1 Eisen ten aanzien integriteit, veiligheid en betrouwbaarheid

Eisnr	Omschrijving
52.	Opdrachtgever stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van het personeel van Opdrachtnemer die werkzaamheden verricht bij Opdrachtgever. Voor het screenen van medewerkers maakt Opdrachtgever gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), waarbij er gescreend wordt op functieaspecten 11 (Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen); 12 (Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan) en 41 (Het verlenen van diensten)', uitgevoerd door de Justis. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag uit het verleden van de in te zetten medewerker geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Alleen in het geval de medewerker van Opdrachtnemer in het bezit komt van de VOG én een getekende geheimhoudingsverklaring kan overleggen, krijgt van Opdrachtgever toestemming om ingezet te worden. De kosten voor de VOG zijn rekening van Opdrachtnemer. Meer informatie m.b.t. de VOG Natuurlijke Personen kunt u vinden via deze link. Voor de geheimhoudingsverklaring maakt Opdrachtgever gebruik van het model geheimhouding (zie bijlage 10).
53.	Per profiel is er een aantal jaar werkervaring nodig. De werkervaring als Ontwerpend onderzoeker per type profiel wordt hieronder weergegeven: ▪ Senior adviseur: minimaal vijf jaar; ▪ Medior onderzoeker: minimaal 3 jaar en maximaal 5 jaar; ▪ Junior onderzoeker: tot 3 jaar.

5.2 Eisen ten aanzien arbeidswet- en regelgeving

Eisnr	Omschrijving
54.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

6 Financiële eisen

6.1 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
55.	WANNEER

	De tarieven in de Overeenkomst worden voor het eerst geïndexeerd op 1 jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst en vervolgens elk jaar zolang de Overeenkomst duurt. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. De aankondiging van de indexering dient minimaal 6 weken voor ingangsdatum te zijn. HOE Voor zover van toepassingen worden de tarieven geïndexeerd op basis van het loonbestandsdeel. Indexering van het loonbestandsdeel: Op basis van het CBS-indexcijfer (2010=100) Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, contractuele loonkosten en arbeidsduur, totaal cao-sectoren, bedrijfstak A-U Alle economische activiteiten (<u>Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; (2010=100), 1972-2023 CBS</u>). Daartoe wordt de meest recente maand* met het indexcijfer genomen die bekend is bij het CBS, uiterlijk 6 weken voor ingangsdatum. De indexering wordt dan zo berekend: $\left(\frac{\text{index jaar, maand}}{\text{index jaar-1, maand}} - 1 \right) * 100\%$ De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. WIE De contractmanager van het IUC DJI geeft minimaal 6 weken voor ingangsdatum van de indexering het voorstel voor indexering, op basis van bovenstaande, aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer past, indien van toepassing, het prijzenblad aan en retourneert dat aan Opdrachtgever. Na (schriftelijke) overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan de prijswijziging per ingangsdatum van kracht worden. *) een eenmaal gekozen maand dient ook de daaropvolgende jaren gehanteerd te worden.
--	--

6.2 Facturatie

Eisnr	Omschrijving
56.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
57.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 8 'Bijsluiter e-factureren'.
58.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats.
59.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
60.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC DJI gelden er aanvullende eisen. Deze kunt u terugvinden via ' zaken doen met DJI '. Ook aan deze eisen moet u voldoen.
61.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.

7 Overleg & communicatie

Eisnr	Omschrijving
62.	Opdrachtnemer stelt één vast iemand aan voor Opdrachtgever, deze is het aanspreekpunt voor alle uit de Overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden en vragen (via telefoon en e-mail) en is bereikbaar op werkdagen van ten minste 09:00 uur tot ten minste 17:00 uur.

	Indien het aanspreekpunt afwezig is, zorgt Opdrachtnemer zelf voor een vervanging, dit wordt tijdig aangegeven bij Opdrachtgever.
63.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat er op tactisch/strategisch niveau in ieder geval elk kwartaal een (evaluatie)gesprek plaatsvindt tussen een door Justis aangewezen contactpersoon van de afdeling contractmanagement, accountmanager van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer. Op verzoek van Opdrachtgever kan deze evaluatie frequenter worden georganiseerd. Opdrachtnemer verleent hieraan haar medewerking en zal hiervoor geen kosten in rekening brengen.
64.	Opdrachtnemer levert aan de afdeling contractmanagement van het IUC DJI uiterlijk de tweede week na afloop van elk kwartaal een (elektronische) managementrapportage in Excel met daarin in ieder geval de volgende zaken: ▪ De status van het lopend onderzoek; ▪ Belangrijkste inzichten die het afgelopen kwartaal zijn verzameld; ▪ Belangrijkste aanbevelingen die het afgelopen kwartaal zijn gedaan; ▪ Vergoeding die wordt gegeven aan de respondenten; ▪ De uitvoer van SROI 2.0. Overige zaken die van belang zijn, kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst in overleg wijzigen.
65.	Opdrachtnemer rapporteert gedurende een onderzoek wekelijks over de voortgang.

8 Maatschappelijk verantwoord inkopen

8.1 Social Return 2.0 (SROI 2.0)

Eisnr	Omschrijving
66.	Opdrachtnemer gaat na gunning een 'Social Return 2.0' samenwerking aan. Social Return 2.0 (Maatwerk voor Mensen) kenmerkt zich door een vormvrije invulling waarbij samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer centraal staat. Uitgangspunten voor de samenwerking zijn: ▪ Opdrachtnemer brengt vanuit de expertise van zijn organisatie concrete en uitvoerbare ideeën en/of plannen in, die een bijdrage leveren aan 'Social Return 2.0'; ▪ Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken en besluiten vervolgens samen op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan de ideeën en/ of plannen; ▪ Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal op concrete en meetbare wijze aan Opdrachtgever over de resultaten van de uitvoering van de ideeën en/ of plannen. Bijvoorbeeld via de managementrapportage die Opdrachtnemer verstrekt (zie eis 63); ▪ Op basis van de terugkoppeling van de resultaten van de uitgevoerde ideeën en/ of plannen, wordt tussentijds bijgestuurd. Uitgangspunten voor de te behalen resultaten: - Na ingangsdatum wordt een redelijke termijn van 2 tot 4 maanden aangehouden waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer kennis en ervaring opdoen met het werken met elkaar. Tijdens of aan het einde van deze periode wordt gezamenlijk vormgegeven aan de invulling van SROI 2.0; - dat (vervolgens) minimaal 5% van de opdrachtwaarde wordt ingezet voor SROI 2.0. Met inachtneming van deze uitgangspunten voor de samenwerking en de te behalen resultaten, maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over de concrete invulling van de samenwerking en de beoogde resultaten. Deze afspraken worden vastgelegd in een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk vast te stellen 'plan van aanpak SROI 2.0'. Dit plan van aanpak wordt als addendum toegevoegd aan de Overeenkomst.
67.	Op initiatief van Opdrachtgever gaan Opdrachtnemer en Opdrachtgever binnen twee maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in gesprek over een plan van aanpak.
68.	Indien uit het periodieke verantwoordingsformulier social return tweemaal achtereen blijkt dat het overeengekomen verplichte percentage inzet SROI niet is behaald, treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever direct met elkaar in overleg. Op basis van dit overleg: a) wordt de oorza(a)k(en) vastgesteld voor het niet behalen van het overeengekomen percentage;

	b) worden de maatregelen vastgesteld voor het alsnog nakomen van de verplichting tot social return.
--	---