

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. 139
Onderwerp: GVA-verklaring

Vraag:

U vraagt als bewijsstuk de GVA Verklaring. Wij zijn in België gevestigd en het is ons niet helder welke verklaring wij dan aan dienen te vragen. De site E-certis geeft ons hier geen duidelijkheid over. Wij vernemen het graag van u.

Antwoord:

Een gelijkwaardig formulier uit het land waar de inschrijver is gevestigd volstaat. Indien er geen gelijkwaardig formulier bestaat dan kan deze vervangen worden door een verklaring onder ede of door een plechtige verklaring. Deze verklaring kan dan bij de Inschrijving worden bijgevoegd.

Percelen: P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis
Beantwoord op: 11 jun. 2024

Ref.nr. 140
Onderwerp: Vindplaats: Ref.nr. 3 - Antwoord (onderaannemers wel/ niet op UEA)

Vraag:

Vraag: In uw antwoord stelt u dat selectiebureaus ‘onderaannemers’ zijn en als zodanig op het UEA vermeld moeten worden. Uw eigen beschrijvend document als Pianoo zegt dat onderaannemers op het UEA vermeld moeten worden als:

- We in samenwerkingsverband inschrijven, bijvoorbeeld in combinatie, consortium of joint venture. Dat is niet het geval bij de inzet van een selectiebureau.
- We een beroep doen op een derde om aan de gestelde geschiktheidseisen te kunnen voldoen. Ook dat is niet het geval bij de inzet van een selectiebureau.
- Daarom gevraagd wordt in de aanbestedingsstukken. En dat is in het beschrijvend document niet het geval. Daarin staat, zoals ook eerste 2 bullets: “Schrijft u als samenwerkingsverband in? Of doet u beroep op een derde om te voldoen aan een geschiktheidseis? Dan moeten de andere leden

van het samenwerkingsverband (dus niet de Europese penvoerder) en/of de derde(n) het UEA wel rechtsgeldig ondertekenen.

Verzoek om te bevestigen dat 'leveranciers' als selectiebureaus of een externe onderzoekslocatie niet op het UEA vermeld hoeven worden.

Antwoord:

Wij kunnen bevestigen dat een externe onderzoeklocatie niet op het UEA vermeld hoeft te worden. Externe selectiebureau's daarentegen wel.

Graag verwijzen wij naar bijlage 4 paragraaf 1.3.2 naar de volgende zin: "Als een gedeelte van de Opdracht in onder aanneming zal worden verricht terwijl géén beroep wordt gedaan op deze onderaannemer voor het voldoen aan de geschiktheidseisen (de onderaannemer is geen derde) vermeldt u dit in Deel II onderdeel D van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'."

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

Beantwoord op: 11 jun. 2024

Ref.nr.

141

Onderwerp:

Vindplaats: Ref.nr. 5 - Antwoord

Vraag:

ISO 9001 of gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem wordt verplicht voor elke inschrijver. Geldt dit ook voor inzet van eventuele onderaannemers?

Antwoord:

Nee dat geldt niet voor een eventuele onderaannemer. Zie paragraaf 1.3 eerste alinea van bijlage 4, hier staat dat derde en onderaannemers geen inschrijver zijn.

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

Beantwoord op: 11 jun. 2024

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Vindplaats: Ref.nr. 40 – Antwoord (all in tarieven)

Vraag:

Uw antwoord is voor interpretatie vatbaar:

Eerste zin uit uw antwoord: "Alle kosten die eventueel kunnen worden gemaakt dienen verwerkt te zijn in de all.inc uurtarieven" :

> Dit suggereert dat we alle kosten, ook zogenaamde 'kosten derden' (bijvoorbeeld maar per onderzoek anders: voor het werven en vergoeden deelnemers, het huren/ gebruiken van locatie en/of software, opname/

meekijkfaciliteiten, catering voor meekijkers van opdrachtgever etc) in een all-in uurtarief moeten verwerken. Klopt dit? Dit is niet alleen heel onrealistisch gezien de lage bandbreedtes die ons ter beschikking staan. Maar ook heel onwenselijk, omdat de kosten derden per onderzoek verschillen. Een offline onderzoek met 20 deelnemers op een locatie brengt veel meer kosten derden met zich mee dan een online onderzoek met 8 deelnemers. Dit allemaal in één uurtarief te verwerken is niet transparant en legt een groot risico bij de opdrachtnemer.

Volgende zinnen uit uw antwoord: “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.”

Dit suggereert dat we per project de kosten derden (zie voorbeelden hierboven) kunnen verrekenen naar een aantal uren om zo deze kosten te dekken. Daarmee zijn de kosten gedekt, maar is het een omslachtige manier zonder transparantie. Waarom geen ruimte bieden om kosten derden (uitsluitend de kosten die nodig zijn om het betreffende project uit te kunnen voeren) apart te kunnen vermelden?

Laatste stuk van uw antwoord: “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.”

Dit suggereert dat we in de uurtarieven die we indienen niet de kosten derden per project hoeven te verrekenen (omdat die per project anders zijn). Klopt dit?

En het suggereert dat we extra kosten in overleg altijd kunnen factureren en dus nu buiten beschouwing worden gelaten in de inschrijving. Klopt dit?

NB: Er is een onderscheid tussen overheadkosten (zoals VOG-kosten) die binnen de all-in prijs vallen en kosten derden binnen een project die volledige bepaald worden door de aard van het project (zoals werving en vergoeden deelnemers, huur/ gebruik van faciliteiten etc).

Antwoord:

Dat klopt, de kosten derden vallen buiten het op te geven uurtarief. Deze kosten derden kunnen apart gefactureerd worden. Hiervoor geldt wel dat dit voor elk onderzoek dat wordt uitgevoerd apart moet worden gespecificeerd en pas na schriftelijke goedkeuring van Justis mag dit worden uitgevoerd en gefactureerd worden.

Onder de kosten derden verstaan wij het volgende:

- Locatie huur;
- Vergoeding voor het werven van respondenten en vergoeding voor de respondenten;
- Speciale opname / meekijkfaciliteiten;
- Catering voor meekijkers van Opdrachtgever.

Dit is tevens aangepast in Formulier D Prijzenblad v1.1.

Percelen:

P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis

Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
143

Onderwerp:
2e NvI zo snel als mogelijk

Vraag:

Graag ontvangen wij zo snel als mogelijk antwoorden op onze vragen (met name die over de all-in tarieven), omdat het antwoord een show stopper voor ons kan zijn en we zo snel mogelijk willen weten of we hier verder tijd in steken.

Antwoord:

Wij hebben ons best gedaan om de antwoorden zo snel als mogelijk te delen.

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

Beantwoord op: 11 jun. 2024

Ref.nr.
144

Onderwerp:
Vindplaats Ref.nr. Onderwerp: 38 Bijlage 7 Verwerkersovereenkomst v1.0

Vraag:

Dank voor uw antwoord en zienswijze, maar het kan niet zo zijn dat u zich als verantwoordelijke opstelt in het geval wij deelnemers aan onderzoek via een selectiebureau of acces panel provider inkopen.

Stelt u zich de volgende situatie voor:

Wij kopen panelleden in bij een acces panel provider om uw onderzoeksvraag te beantwoorden. Wij hebben de vrijheid om te kiezen bij wie we dit doen (hiermee is onze zienswijze dat wij doel en middel bepalen ten aanzien van de dataverzameling.) En stel er ontstaat een datalek aan onze kant. Waarbij de gegevens van de panelleden gelekt worden. Dan ontstaat de rare situatie dat u als – in uw ogen - verwerkingsverantwoordelijke de betrokken panelleden moet informeren (waarmee u geen betrokkenheid heeft).

U bent vanzelfsprekend wel verwerkingsverantwoordelijke als we gebruik maken van bestanden van Justis.

Om het nog ingewikkelder te maken bestaan er ook situaties van gedeelde verwerkingsverantwoordelijke, bijvoorbeeld in het geval van het delen van beeldopnames van interviews. Hierbij is ieder verantwoordelijk voor zijn eigen deel. Als wij de beelden met u delen, heeft u de verantwoordelijkheid vanaf dat moment. Dit hebben wij eerder kortgesloten met juristen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Kortom: het is in onze ogen niet zo zwart wit, wilt u het antwoord op de vraag herzien?

Antwoord:

Op het moment je niet weet waar de onderzoeken op zien, kun je niet op

voorhand ergens toestemming o.i.d. voor geven. Per onderzoek moet er een privacy assessment plaatsvinden en een verwerkersovereenkomst worden afgestemd en ondertekend. Pas dan is duidelijk welke persoonsgegevens moeten worden verwerkt. Per onderzoek moet worden gekeken wat er moet worden onderzocht en hoe. Uiteraard is de wederpartij verantwoordelijk voor wat zij zelf doen. Maar Justis bepaalt de strekking van het betreffende onderzoek. En als Justis bijvoorbeeld gegevens moet aanleveren dan is Justis daar dus ook voor verantwoordelijk. Dat kun je niet op voorhand al helemaal sluitend overeenkomen. Het is trouwens maar zeer de vraag of Inschrijver zelf kan bepalen wat de reikwijdte van het betreffende onderzoek zal zijn en wat daarvoor nodig is. Wanneer er sprake is van gedeelde verwerkingsverantwoordelijkheid dan zal op dat moment ook echt in gezamenlijkheid moeten worden gekomen tot een vaststelling van de reikwijdte van het onderzoek en de gevolgen daarvan.

Percelen: P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis
Beantwoord op: 12 jun. 2024

Ref.nr.
145

Onderwerp:
Ref. nr. 133:

Vraag:

De opdrachtgever geeft aan dat het bureau in staat moet zijn om bij remote gebuikersonderzoek wél eyetracking toe te passen. Wat bedoelt de opdrachtgever met 'remote'? Is dat online onderzoek of onderzoek op een externe locatie (dus niet bij Justis of bij het bureau)?

Antwoord:

Daarmee bedoelen wij online onderzoek.

Percelen: P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis
Beantwoord op: 11 jun. 2024

Ref.nr.
146

Onderwerp:
NVI 2 - ISO 9001

Vraag:

In par. 4.4.4 van het Beschrijvend document stelt u eisen aan een kwaliteitsmanagementsysteem van opdrachtnemer. In uw reactie op vraag 5 in de NvI heeft u toegelicht dat alle partijen over een ISO 9001 certificaat of gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem dienen te beschikken, ongeacht inschrijvingsvorm. In uw reactie op vraag 48 in de NvI stelt u bovendien dat een verklaring van een lopend ISO-certificeringsproces niet volstaat; ten tijde van inschrijven dient inschrijver over een ISO 9001 certificaat of gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem (conform par. 4.4.4) te beschikken. Hiermee stelt u, ook in vergelijking met andere (rijks)

overheden, uitzonderlijk hoge eisen aan de opdrachtnemer.

Bent u zich ervan bewust dat u met deze eis grofweg tweederde van de marktpartijen buiten spel zet, inclusief partijen die zeer goed in staat zijn om de opdracht uit te voeren en die aan de marktconsultatie hebben meegedaan? Bent u bereid om deze eis te heroverwegen? Bijvoorbeeld door een ISO 9001 certificaat of gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem alleen voor de hoofdaannemer van een samenwerkingsverband te verplichten en niet voor de andere partijen in een consortium, ook als op de onderaannemer een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

Antwoord:

Wij zijn niet bereid om deze eis te heroverwegen. Indien u inschrijft als samenwerkingsverband dan dient iedere onderneming te voldoen aan de ISO9001 certificering. Een onderaannemer dient niet te voldoen aan de ISO9001 certificering, tenzij daar een beroep op wordt gedaan om aan de ISO9001 certificering te kunnen voldoen. Graag verwijzen wij u ook nog naar het antwoord op vraag 141.

Percelen: P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis
Beantwoord op: 11 jun. 2024

Ref.nr.
147

Onderwerp:
Overeenkomst

Vraag:

Artikel 7.2 van de Raamovereenkomst: schenden geheimhouding

Bij het overtreden van de geheimhouding is opdrachtnemer aan opdrachtgever een boete van EUR 50.000,-- per gebeurtenis verschuldigd. In de antwoorden bij de NvI1 heeft u aangegeven niet akkoord te willen gaan met het laten vervallen van artikel 7.2 van de Raamovereenkomst. Bent u wel bereid om de boete per gebeurtenis te matigen en het aantal boetes te maximeren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Wij zijn bereid om de boete te verlagen naar €25.000 per gebeurtenis, zonder een maximum. Bijlage 5 Concept Raamovereenkomst v1.1 is hierop aangepast.

Percelen: P1 Kwalitatief onderzoek t.b.v. Justis
Beantwoord op: 11 jun. 2024

Ref.nr.
148

Onderwerp:
Overeenkomst

Vraag:

Geheimhoudingsverklaring

De geheimhoudingsverklaring moet op persoonlijke titel worden getekend door onze werknemers. Dat vinden wij (zoals ook eerder al aangegeven) indruisen tegen goed werkgeverschap. Wij willen u nogmaals met klem verzoeken om akkoord te gaan met ondertekening van de geheimhoudingsverklaring door de organisatie in plaats van door de individuele werknemer.

Antwoord:

Daar gaan wij niet mee akkoord. De eigen medewerkers van Opdrachtnemer ondertekenen ook de geheimhoudingsverklaring (zie bijlage 10). Het beleid van Justis is dat alle werknemers (zowel intern als extern) deze geheimhoudingsverklaring tekenen.

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

Beantwoord op: 11 jun. 2024

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Programma van Eisen 3.3.29

Vraag:

“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.” Hoeveel prototypes verwacht Justis (bij benadering) te gaan ontwikkelen?

Antwoord:

Dat is per project verschillend, dit is afhankelijk van de interne klantwensen, hier kunnen wij nu nog geen aantallen aan koppelen.

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

Beantwoord op: 11 jun. 2024

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Programma van Eisen 2.12

Vraag:

“Het advies van Opdrachtnemer volgt de meest recente ontwikkelingen in het vakgebied.” Wil Justis dat de onderzoeksmethoden wetenschappelijk onderbouwd worden?

Antwoord:

Dit is geen must voor Justis, maar het mag altijd worden aangetoond hoe de

onderzoeksmethoden werken.

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

Beantwoord op: 11 jun. 2024

Ref.nr.

151

Onderwerp:

Programma van Eisen 2.11

Vraag:

“Opdrachtnemer is in staat om effectief gebruik te maken van eventuele bestaande kwantitatieve en kwalitatieve klantinzichten, klantreizen en klantreisframeworks.” Refereert u hier naar stukken van Justis zelf of uit het archief van opdrachtnemer?

Antwoord:

Wij refereren hier naar stukken van Justis.

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

Beantwoord op: 11 jun. 2024