

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Algemene eisen E4 Programma van Eisen	Aan de algemene eis E4. "Jaarlijks maakt de Opdrachtnemer via een burgerpeiling een raadpleging over de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer vanuit het perspectief van de inwoners van Katwijk. De resultaten van deze raadpleging worden besproken tijdens de jaarlijkse evaluatie van de dienstverlening." Aan deze eis kunnen wij niet voldoen. Wij verzoeken u dan ook deze eis uit het programma van eisen te halen.	Deze eis moet ervoor zorgen dat de dienstverlener wel enig inzicht heeft in de dienst die wordt geleverd met name om dit inzicht tijdens het jaarlijkse evaluatiegesprek te kunnen overleggen. Ter verduidelijking, met een "burgerpeiling" bedoelen we dat de Opdrachtgever geïnformeerd wordt over aanwezige klanttevredenheidsinformatie over Opdrachtnemer. Dit kunnen de resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek zijn of bijvoorbeeld een klachtenrapportage. De eis is in die zin misschien breder dan de formulering in eerste instantie doet vermoeden. De aanbestedende dienst mag aannemen dat een dienstverlener op de een of andere wijze inzicht heeft in zijn of haar (kwalitatieve) dienstverlening. Met deze eis wordt dat bevestigd.