Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Bijlage 6: Beantwoording Vragen gunningscriteria Kwaliteit (Uitwerking gunningscriteria Kwaliteit) Aanbesteding Digitale Toegankelijkheid, onderzoek en ondersteuning bij verbetering en borging

Versie 1.1

Datum	02 november 2026
Status	Definitief

Instructie:

Inschrijver dient via TenderNed kwaliteitsdocument(en) in waarin de vragen behorend bij de gunningscriteria Kwaliteit volledig worden beantwoord.

De beantwoording op de vragen dient in te gaan op de vraagstelling en de daarbij behorende beoordelingsaspecten. Niet relevante uitweidingen worden niet op prijs gesteld en kunnen leiden tot een lagere beoordeling.

Vormvereisten kwaliteitsdocument(en):

- Het te gebruiken font is Verdana 9pt. Dit geldt voor de tekst en de eventueel gebruikte plaatjes.
- Regelafstand: minimaal 12 pt met minimale marges van 2,5 cm boven en onder en 3 cm links en rechts.
- Het maximaal aantal pagina's voor het beantwoorden van de vragen van de gunningscriteria Kwaliteit is 11 A4 pagina's (enkelzijdig) exclusief eventuele bijlagen en exclusief voorblad, inleiding, inhoudsopgave en tabbladen.

Inhoud

Inhoud—2

Inleiding—3
1.1 Algemeen—3
1.2 Doel—3
1.3 Gerelateerde documenten—3
1.4 Documentbeheer—**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Uitwerking gunningscriteria Kwaliteit —4

Inleiding

1.1 Algemeen

Dit document is het formulier waarin de uitwerking van de gunningscriteria Kwaliteit door Inschrijver wordt omschreven.

1.2 Doel

Doel van het document is het nader uitwerken van de door Inschrijver te leveren Diensten zoals in het Bestek door de Aanbestedende dienst omschreven. Hierbij dient Inschrijver rekening te houden met de beschrijvingen uit het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen (Bijlage 1).

1.3 Gerelateerde documenten

Dit document heeft een directe relatie met de navolgende documenten uit voornoemd Bestek:

- Het Beschrijvend Document versie 1.1
- Bijlage 1: Programma van Eisen versie 1.1
- Bijlage 2: Dienstenbeschrijving versie 1.1

Uitwerking gunningscriteria Kwaliteit

G-01	De behoefte aan digitale toegankelijkheidsonderzoeken kan gedurende de looptijd van de overeenkomst fluctueren. De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de Inschrijver hier flexibel op kan inspelen, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. **Beschrijf hoe de Inschrijver gedurende de looptijd voldoende en flexibele capaciteit beschikbaar stelt voor de uitvoering van onderzoeken, inclusief rapportage en toelichting.** Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit: • hoe en binnen welke termijn de onderzoekscapaciteit beschikbaar kan worden gesteld; • hoe de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening bij fluctuaties en piekbelasting worden geborgd; • hoe de Inschrijver de Aanbestedende dienst ondersteunt bij het plannen en prioriteren van onderzoeken om beschikbare capaciteit doelmatig in te zetten. **Beoordeling** De mate waarin de voorgestelde aanpak: • voldoende flexibiliteit biedt om in te spelen op fluctuaties in de onderzoeksbehoefte; • vertrouwen geeft in de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening; • bijdraagt aan een doelmatige planning en inzet van de beschikbare capaciteit.

G-02	De Aanbestedende dienst wil onderzoeksresultaten snel kunnen vertalen naar concrete verbeteracties. Rapportages moeten daarom niet alleen inzicht geven in toegankelijkheidsproblemen, maar ook duidelijk maken wat moet worden verbeterd, welke prioriteiten er zijn en voor welke betrokken partijen actie nodig is. **Beschrijf hoe de Inschrijver onderzoeksresultaten vertaalt naar begrijpelijke, geprioriteerde en uitvoerbare verbetermaatregelen.** Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit: • hoe de rapportage is opgebouwd en toegankelijk en begrijpelijk wordt gemaakt voor verschillende doelgroepen; • hoe prioriteit, impact en samenhang tussen bevindingen inzichtelijk worden gemaakt; • hoe bevindingen worden vertaald naar concrete acties voor bijvoorbeeld ontwikkelaars, leveranciers en contentbeheerders. Voeg ter onderbouwing **één voorbeeldrapportage** toe die representatief is voor de rapportages die de Inschrijver binnen deze opdracht zal leveren. **Beoordeling** De mate waarin de voorgestelde werkwijze en voorbeeldrapportage: • onderzoeksresultaten begrijpelijk en overzichtelijk presenteren; • duidelijk handelingsperspectief en prioritering bieden; • de betrokken doelgroepen ondersteunen bij het daadwerkelijk uitvoeren en opvolgen van verbetermaatregelen.

G-03 Inzicht in patronen, risico's en ontwikkelingen

De Aanbestedende dienst wil onderzoeksresultaten niet alleen gebruiken voor het verbeteren van afzonderlijke digitale voorzieningen, maar ook om terugkerende toegankelijkheidsproblemen, risico's en ontwikkelingen binnen de organisatie te herkennen.

Beschrijf hoe de Inschrijver onderzoeksresultaten over meerdere digitale voorzieningen en over langere tijd analyseert en vertaalt naar bruikbare inzichten en aanbevelingen voor de Opdrachtgever.

Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit:

- hoe structurele patronen en terugkerende toegankelijkheidsproblemen worden herkend;
- hoe ontwikkelingen en veranderingen in de tijd inzichtelijk worden gemaakt;
- hoe deze inzichten worden vertaald naar concrete prioriteiten en aanbevelingen voor verbetering.

Beoordeling

De mate waarin de voorgestelde aanpak:

- inzicht geeft in relevante patronen, risico's en ontwikkelingen;
- ontwikkelingen over meerdere onderzoeken en over langere tijd inzichtelijk maakt;
- leidt tot concrete en bruikbare prioriteiten en aanbevelingen voor de Aanbestedende dienst.

G-04 Ondersteuning bij verbetering en borging

De Aanbestedende dienst wil digitale toegankelijkheid niet alleen onderzoeken, maar ook structureel verbeteren en borgen. Daarom is behoefte aan een Inschrijver die de organisatie ondersteunt bij het opvolgen van onderzoeksresultaten en bij het duurzaam verbeteren van digitale toegankelijkheid.

Beschrijf hoe de Inschrijver de Opdrachtgever ondersteunt om onderzoeksresultaten daadwerkelijk om te zetten in structurele verbetering en borging van digitale toegankelijkheid.

Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit:

- hoe onderzoeksresultaten worden vertaald en geprioriteerd naar concrete en uitvoerbare verbetermaatregelen;
- hoe de Inschrijver ondersteunt bij de implementatie van verbeteringen en de samenwerking tussen betrokken partijen, zoals website-eigenaren, contentbeheerders, ontwikkelaars en leveranciers;
- hoe de Inschrijver proactief terugkerende knelpunten en risico's signaleert en helpt deze structureel aan te pakken;
- hoe kennis wordt overgedragen en de zelfredzaamheid van medewerkers en organisatieonderdelen wordt vergroot.

Beoordeling

De mate waarin de voorgestelde aanpak:

- leidt tot concrete en uitvoerbare verbeteringen;
- bijdraagt aan een effectieve samenwerking en implementatie;
- bijdraagt aan het structureel voorkomen en oplossen van terugkerende toegankelijkheidsproblemen;
- kennis en zelfredzaamheid binnen de organisatie vergroot.