

Netherlands-Utrecht: Customer satisfaction survey

OJ S 27/2014 07/02/2014

Contract notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Landelijk dienstencentrum voor de Rechtspraak

National registration number: 62041404

Postal address: Uniceflaan 1

Town: Utrecht

Postal code: 3527 WX

Country: Netherlands

For the attention of: I. Hanaseth

E-mail: aanbestedingen.rvdr@rechtspraak.nl

Telephone: +31 655738245

Internet address(es):General address of the contracting authority: www.rechtspraak.nlElectronic access to information: <https://www.tenderned.nl:443/tenderned-web/aankondiging/detail/samenvatting.xhtml?aankondigingId=29576>Electronic submission of tenders and requests to participate: <https://www.tenderned.nl:443/tenderned-web/aankondiging/detail/samenvatting.xhtml?aankondigingId=29576>**Additional information can be obtained from:**

the abovementioned address

Specifications and additional documents (including documents for competitive dialogue and a dynamic purchasing system) can be obtained from:

the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted: the abovementioned address**I.2. Type of the contracting authority**

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.3. Main activity

Public order and safety

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities

The contracting authority is purchasing on behalf of other contracting authorities: no

Section II: Object of the contract

II.1. Description**II.1.1. Title attributed to the contract by the contracting authority**

Landelijk Klantwaarderingsonderzoek 2014.

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

Service category No 10: Market research and public opinion polling services

Main site or place of performance: Heel Nederland.
NUTS code NL Nederland

II.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The notice involves a public contract

II.1.4. Information about framework agreement

II.1.5. Short description of the contract or purchase(s)

De Aanbestedende dienst wil met de nieuwe overeenkomst werken met één leverancier. Het is de bedoeling dat deze leverancier het volgende gaat leveren:
Uitvoering van een landelijk Klantwaarderingsonderzoek voor rechtbanken, gerechtshoven, en bijzondere colleges (CRvB en CBB). De resultaten van het KWO 2011 en KWO 2014 moeten vergeleken kunnen worden met elkaar.

II.1.6. CPV code(s)

79342311 Customer satisfaction survey - DA30, 79330000 Statistical services

II.1.7. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.1.8. Lots

This contract is divided into lots: no

II.1.9. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2. Scope of the procurement

II.2.1. Total quantity or scope

Het betreft de uitvoering van een landelijk KWO in 2014. Het landelijke KWO 2014 vindt tegelijkertijd plaats bij alle gerechten (inclusief CRvB en CBB).
Estimated value excluding VAT:
Range: between 200 000 and 400 000 EUR

II.2.2. Information about options

Options: no

II.2.3. Information about renewals

This contract is subject to renewal: no

II.3. Duration of the contract or time limit for completion

Start 8.5.2014. Completion 25.3.2015

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions related to the contract

III.1.1. Deposits and guarantees required

III.1.2. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

III.1.3. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

III.1.4. Contract performance conditions

The performance of the contract is subject to particular conditions: yes

Description of particular conditions: Interviewers De interviewers die worden ingezet voor het Klantwaarderingsonderzoek hebben ervaring met het afnemen van interviews of daar een training voor ontvangen. Inschrijver maakt dit aantoonbaar door middel van een trainingscertificaat of door dit op te nemen in de opdrachtverklaring.

Ervaring /Referenties De aanbieder heeft ruime ervaring met Klantwaarderingsonderzoeken binnen de publieke sector.

In de afgelopen drie jaar (periode 2011 tot en met 2013) is er voor de kerncompetenties:

(1) afname van interviews en verwerking vragenlijsten en

(2) methodiek ontwerpen en rapportage per kerncompetentie ten minste 1 van dergelijke onderzoeken uitgevoerd.

Zie voor verdere toelichting het Beschrijvend Document en Bijlage 4 (Referentieverklaringen).

Een compleet ingevulde bijlage 4 (Referentieverklaringen).

III.2. Conditions for participation

III.2.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

III.2.2. Economic and financial ability

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions:

Vereist personeelsbestand Studie- en beroepsdiploma's Beroepskwalificaties Diploma's.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Voor onderhavige aanbesteding is een personeelsbestand nodig van ten minste 4 statistici met een afgeronde HBO-/ WO-opleiding, die beschikbaar zijn voor de uitvoering van deze opdracht. Deze statistici hebben grondige kennis van en aantoonbare affiniteit met recente ontwikkelingen op het gebied van onderzoeksmethoden, statistiek en technieken van data-analyse. Studie- en beroepsdiploma's Beroepskwalificaties Diploma's.

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

Execution of the service is reserved to a particular profession: no

III.3.2. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract: no

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Open

IV.1.2. Information about the limits on the number of candidates to be invited

IV.1.3. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of Criteria below

1. Subgunningscriterium Prijs Inschrijvers vermelden één prijs voor het gehele onderzoek. De laagste inschrijver ontvangt 20 punten en duurdere inschrijvingen naar verhouding minder punten. De gehanteerde formule voor berekening van de score op het subgunningscriterium prijs is: $LP/P \times \text{maximale score}$, waarbij LP staat voor Laagste prijs, P voor prijs en de maximale score bepaald is op 20 punten. Een compleet ingevulde bijlage 7 (Prijzenblad).

Weighting 20

2. Subgunningscriterium omschrijving projectaanpak Omschrijf in een Plan van aanpak de uitvoering van het landelijk Klantwaarderingsonderzoek onder rechtbanken, gerechtshoven en bijzondere colleges. Neem daarbij alle aspecten mee uit de hoofdstukken 2, 3, 4 en 5. Bij het opstellen van het Plan van Aanpak dient te worden uitgegaan van het SMART-principe. Het moet dus specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden zijn. Gestreefd moet worden naar een plan van aanpak van 15 pagina's. Dit subgunningscriterium is opgedeeld in 6 criteria met deelscores die in totaal maximaal 50 punten kunnen opleveren..

3. Subcriterium: Voortgang In het plan van aanpak wordt helder beschreven hoe de planning c. q. de voortgang gerealiseerd gaat worden. Hierbij valt te denken aan elementen als voorbereiding, afstemming/voortgangsoverleg met projectgroep en gerechten, versturen vragenlijst, correctieperiode voor het opstellen van de rapporten..

4. Subcriterium: Communicatie Opstellen extern communicatieplan, waarbij informeren en voorlichten van betrokkenen centraal staat. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de inzet van diverse communicatiemiddelen, zoals folders, posters, website. Het gaat hierbij om voorlichting naar justitiabelen en professionals. Naast externe communicatie, besteedt de leverancier ook aandacht aan de communicatie tussen de leverancier en de gerechten. Het gaat hierbij onder andere om voorlichting aan lokale projectleiders van de gerechten en bode/beveiligers over het KWO 2014 met eventueel de inzet van diverse communicatiemiddelen, zoals folders en posters. Verschillende lokale informatiebijeenkomsten voor de lokale projectleiders in mei 2014 maken hier onderdeel van uit..

5. Subcriterium: Afnemen vragenlijst De interviewers die worden ingezet voor het Klantwaarderingsonderzoek hebben ervaring met het afnemen van interviews of daar een training voor ontvangen. De inschrijvende partijen dienen in hun plan van aanpak helder aan te geven hoe uitvoering wordt gegeven aan het opleiden en inzetten van de interviewers in de specifieke Rechtspraakomgeving (zie ook 2.4 en 5.3.2 Beschrijvend Document). De professionele partners worden ondervraagd via een digitale vragenlijst. De inschrijvende partijen dienen in hun plan van aanpak helder aan te geven hoe uitvoering wordt gegeven aan het digitaal versturen en verwerken van de vragenlijst (zie ook 2.4 Beschrijvend Document).

6. Subcriterium: Bevorderen respons Per gerecht worden er per zaaksoort minimaal 36 justitiabelen en minimaal 36 'advocaten' ondervraagd. De groep 'overige professionals' is kleiner, waardoor gestreefd moet worden naar het praktisch maximaal haalbare aantal De aantallen bij de CRvB wijken hier van af. Zie hoofdstuk 2.4 van het Beschrijvend Document voor uitgebreide informatie over de onderzoeksopzet. In het plan van aanpak moet helder worden beschreven hoe de inschrijvende partijen de respons willen bevorderen, zodat de voorgestelde aantallen en splitsing in professionals kan worden gerealiseerd en significante uitspraken gedaan kunnen worden..

7. Subcriterium: Resultaten De inschrijvende partijen dienen in hun plan van aanpak helder te omschrijven hoe om wordt gegaan met de resultaten van het onderzoek. Hierbij valt te denken aan elementen als vertrouwelijkheid en anonimiteit van de resultaten, statistische analyse,

vertaling van de analyse naar de tekst in het rapport, wijze van archivering in een overzichtelijke database (zie 2.6 Beschrijvend Document) en bruikbaarheid van de gegevens. De inrichting van de rapporten voor het KWO 2014 wordt beschreven in hoofdstuk 6.3 en valt niet onder het Plan van aanpak.. Weighting 8

8. Subcriterium: Toegevoegde waarde In het plan van aanpak kunnen inschrijvende partijen eventueel extra voorstellen doen voor uitvoering van het onderzoek. Het gaat hierbij om extra en aanvullende voorstellen die een meerwaarde kunnen zijn voor de uitvoering van het onderzoek. Het gaat hierbij niet om bijvoorbeeld een omschrijving van de organisatie of uitvoering van het onderzoek.. Weighting 8

9. Rapportage onderzoek Geef aan hoe de rapporten van dit onderzoek worden ingericht en maak dit aantoonbaar met a. Onderzoeksrapport van een eerdere opdracht (zie 5.3.3); b. Een voorbeeldrapport (met fictieve onderzoeksresultaten), van zowel eind- als deelrapport, waarbij de aandacht met name uit gaat naar suggesties van verbeterpunten voor de rapporten t.o.v. 2011 (op onder andere de onderdelen grafische weergave, vergelijking gerechten/zaaksoorten en justitiabelen/professionals, systematische analyse (inclusief vergelijking in tijd met KWO 2011 en aanbevelingen/verklaring afwijkingen); c. Voorbeeld overzichtelijke database Van belang is dat de resultaten grafisch worden weergegeven en dat er ook ruimte is voor systematische analyse. In de analyse wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten van het laatste trendrapport en aangegeven wat verklarende factoren kunnen zijn voor afwijkende scores. In de rapporten staan ook aanbevelingen.. Weighting 30

10. Subcriterium: Een onderzoeksrapport van een eerdere opdracht Zie Beschrijvend Document 5.3.3. Weighting 10

11. Subcriterium: Een voorbeeldrapport KWO 2014 (met eind- en deelrapport), waarbij de aandacht met name uitgaat naar suggesties van verbeterpunten voor de rapporten t.o.v. 2011 Voor het voorbeeldrapport is van belang dat het Klantwaarderingsonderzoek een eindrapport en deelrapporten per gerecht oplevert. Het landelijk KWO resulteert in een eindrapport op rechtspraakniveau en deelrapporten op rechtshoofdeniveau. In het eindrapport worden de resultaten van de klantwaardering Rechtspraakbreed, voor de gerechten en per zaaksoort weergegeven. Hierbinnen wordt een uitsplitsing gemaakt tussen en binnen het betreffende type gerechten (hoven, CRvB, CBb en de rechtbanken) voor de professionals, voor de justitiabelen en de justitiabelen versus professionals. Ook wordt een vergelijking in tijd weergegeven en wordt aangegeven wat verklarende factoren kunnen zijn voor afwijkende scores. Naast het benoemen van de cijfermatige resultaten, wordt tevens een systematische analyse van de resultaten gegeven en worden aanbevelingen gedaan (zie 2.6.2 voor de uitgebreide presentatie van de gegevens in het eindrapport). In het deelrapport wordt de situatie per gerecht beschreven. Naast het algemene beeld per gerecht, wordt ook een onderscheid gemaakt in de klantwaardering van justitiabelen en professionals (per hoofdstuk). Binnen deze hoofdstukken is ook ruimte voor vergelijkingen tussen de zaaksoorten binnen het gerecht en tussen de gerechten (bijvoorbeeld de zaaksoort straf van een rechtbank ten opzichte van het totale landelijke beeld bij de gerechten). Ook worden de geanonimiseerde antwoorden op de open vragen in een bijlage bijgevoegd. (zie 2.6.3 voor de uitgebreide presentatie van de gegevens in het deelrapport).. Weighting 10

12. Subcriterium: Voorbeeld overzichtelijke database Het is de bedoeling dat door de inschrijvende partijen aangegeven wordt hoe de kwantitatieve onderzoeksgegevens worden gearchiveerd in een afzonderlijke overzichtelijke database. Daarin wordt een onderscheid gemaakt tussen de gegevens op landelijk niveau en die op rechtshoofdeniveau.. Weighting 10

IV.2.2. Information about electronic auction

An electronic auction will be used: no

IV.3. Administrative information

IV.3.1. File reference number attributed by the contracting authority

KWO2014.

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

no

IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents or descriptive document

Time limit for receipt of requests for documents or for accessing documents: 31.3.2014 - 12:00

Payable documents: no

IV.3.4. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

31.3.2014 - 12:00

IV.3.5. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.3.6. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch.

IV.3.7. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

until: 1.10.2014

IV.3.8. Conditions for opening of tenders

Date: 31.3.2014 - 12:00

Persons authorised to be present at the opening of tenders: no

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:

no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

VI.4.2. Review procedure

VI.4.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

VI.5. Date of dispatch of this notice

4.2.2014