



Nota van Inlichtingen Marktconsultatie

Rijksdienst Caribisch Nederland

Bezoekadres

APNA gebouw
Kaya International z/n
Kralendijk, Bonaire
Caribisch Nederland

Meer informatie

aanbesteding@rijksdienstcn.com

Gegevens Marktconsultatie	
Titel marktconsultatie	Klanttevredenheidsonderzoek
Opdrachtgever	De Voogdijraad
Kenmerk	74193.00
Inkoopadviseur	Madeleine Dijkman

Dit is de Nota van Inlichtingen waarin de gestelde vragen en opmerkingen van geïnteresseerde Ondernemers, naar aanleiding van de Marktconsultatie van 31 juli 2019, beantwoord worden.

Vraag 1	Welke actoren zijn er, dus wie wordt er door de Voogdijraad als klant beschouwd? - Zijn dit alleen de ouders, of bijvoorbeeld ook eventuele pleegouders? - Ziet de Voogdijraad de rechtelijke en hulpverlenende instanties ook als haar klant? Dient er ook onderzoek te worden verricht onder de medewerkers van deze organisaties?
Antwoord	Het gaat hier alleen om de ouders of andere gezagsdragers (geen pleegouders).
Vraag 2	Over welke periode wil de Voogdijraad de klanttevredenheid onderzoeken? Is dat het afgelopen half jaar, het afgelopen jaar of bijvoorbeeld de afgelopen 2 jaar? Gaat het dus ook om klanten uit een verder verleden of alleen om recente klanten?
Antwoord	Het gaat om 2018 en 2019.
Vraag 3	Hoeveel klanten/cliënten had de Voogdijraad in de periode die men onderzocht wil hebben?
Antwoord	Inschatting is ongeveer 500 personen in totaal.
Vraag 4	Indien van toepassing: Met hoeveel medewerkers van rechtelijke of hulpverlenende instanties is er in diezelfde periode interactie geweest?
Antwoord	Bijna alle klanten van de Voogdijraad zijn ook betrokken bij andere instanties (rechtelijk en/of hulpverlenend).

Vraag 5	Kan de opdrachtnemer voor de aanvang opdracht beschikken over de processchema's van het klantproces van de 4 categorieën civiele zaken zodat zij beter inzicht hebben in dit proces en de contactmomenten? Zo nee, of indien deze niet beschikbaar zijn, kan er dan voorafgaand aan de start van de opdracht een gesprek plaatsvinden waarin deze momenten van interactie binnen het klantproces worden besproken?
Antwoord	Er zijn globale procesbeschrijvingen beschikbaar, welke zeker van tevoren kunnen worden besproken en toegelicht.
Vraag 6	Weten klanten altijd dat zij interactie hebben (gehad) met de Voogdijraad of loopt dat contact juist via de andere instanties?
Antwoord	De klanten waarop dit onderzoek van toepassing is weten altijd dat ze interactie hebben (gehad) met de Voogdijraad.
Vraag 7	Wil de Voogdijraad eveneens de klanttevredenheid per medewerker meten of alleen voor de organisatie als geheel? De opties zijn: - Alleen voor de hele organisatie - Per medewerker - Beide
Antwoord	Alleen voor de organisatie in zijn geheel, het klanttevredenheidsonderzoek is bedoeld om de dienstverlening van de organisatie te verbeteren, daar waar nodig.
Vraag 8	Worden de klanten vanuit de Voogdijraad, vooraf en tijdig, geïnformeerd over het feit dat er, mogelijk, onderzoek wordt gedaan?
Antwoord	Ja zeker, hoe dit wordt gedaan is afhankelijk van de wijze van onderzoek en de uiteindelijke onderzoekspopulatie.
Vraag 9	Is er bij aanvang van de opdracht reeds toestemming voor de benadering van deze klanten? Hoe ziet de Voogdijraad dit proces voor zich?
Antwoord	Wij zien dit als onderdeel van de start van het onderzoek. Afhankelijk van de gezamenlijk te bepalen strategie en keuze van de onderzoekspopulatie worden klanten benaderd/geïnformeerd.