



Marktconsultatiedocument

Rijksdienst Caribisch Nederland

Bezoekadres

APNA gebouw

Kaya International z/n

Kralendijk, Bonaire

Caribisch Nederland

Marktconsultatie Klanttevredenheidsonderzoek

Ten behoeve van

Het ministerie van Justitie en Veiligheid

De Voogdijraad

Contactpersoon	Madeleine Dijkman
Datum	Woensdag 31 juli 2019
Kenmerk	74193.00
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	3
1.1 De Aanbestedende Dienst	3
1.2 De opbouw van het Marktconsultatiedocument	4
2 Wat is de aanleiding en het doel van deze Marktconsultatie?	5
2.1 Aanleiding tot de Marktconsultatie	5
Het doel van de Marktconsultatie	5
3 Wat is de scope van het onderwerp van de Marktconsultatie?	6
3.1 Wat is de context van het klanttevredenheidsonderzoek bij de Voogdijraad?	6
3.2 Wat is de scope van het klanttevredenheidsonderzoek bij de Voogdijraad?	6
3.3 Wat is het doel van de opdracht?	6
3.4 Wat is de omvang van de mogelijke opdracht?	6
4 Welke vragen heeft de Aanbestedende Dienst?	7
4.1 Op welke vragen wil de Aanbestedende Dienst een antwoord ontvangen?	7
5 Hoe verloopt de procedure?	8
5.1 De Marktconsultatie	8
5.2 Planning Marktconsultatie	8
5.3 Vragen over de Marktconsultatie	8
5.4 Indienen van reactie op Marktconsultatie	9
5.5 Eindrapportage beschikbaar stellen aan geïnteresseerde Ondernemers	9
5.6 Voorbehouden Aanbestedende Dienst	10
6 Wat zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden voor deze Marktconsultatie?	11
Begrippenlijst	12

Bijlagen

Elektronisch invullen en/of toe te voegen door leverancier		
Bijlage 1	Antwoordblad vragenlijst	Conform bijgevoegd format
Bijlage 2	Format Nota van inlichtingen	Conform bijgevoegd format, indien van toepassing

1 Inleiding

De Voogdijraad is als Aanbestedende Dienst voornemens een klanttevredenheidsonderzoek te starten. Voor dat het klanttevredenheidsonderzoek in de markt wordt gezet, wil de Aanbestedende Dienst graag weten wat de mogelijkheden zijn van de markt. De aanbesteding bereidt ze graag goed voor en onderdeel daarvan is de markt te bevragen via een Marktconsultatie.

Op woensdag 31 juli 2019 is de aankondiging van deze Marktconsultatie op www.rijksdienstcn.com geplaatst.

We nodigen u uit te reageren op deze Marktconsultatie ten behoeve van het klanttevredenheidsonderzoek.

1.1 De Aanbestedende Dienst

De Voogdijraad

Sinds 10-10-10 zijn Bonaire, Saba en St. Eustatius (BES-eilanden) bijzondere gemeenten van Nederland. Bij deze staatkundige hervorming is ook de Voogdijraad BES ontstaan. De Voogdijraad BES heeft vestigingen op ieder eiland, waarvan de grootste vestiging zich op Bonaire bevindt. De Voogdijraad BES is onderdeel van het Ministerie van Justitie en Veiligheid en heeft de taak om op te komen voor kinderen die het nodig hebben (gelijk aan de taken van de Raad voor de Kinderbescherming in Nederland). Als er ernstige zorgen zijn over het opgroeien en de opvoeding van een kind, kan de Voogdijraad ingeschakeld worden. De Voogdijraad onderzoekt en adviseert over de beste situatie/oplossing voor het kind. Het uitgangspunt is altijd het belang van het kind en het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind, waardoor de zorg en bescherming geboden kan worden aan kinderen die dit nodig hebben.

Alle werkzaamheden van de Voogdijraad zijn onder te verdelen in 2 categorieën: civiele zaken/onderzoeken en strafrechtelijke zaken/onderzoeken. Binnen de civiele zaken kennen we een viertal categorieën. De eerste is 'gezag en omgang', waarbij de Voogdijraad op verzoek van het Hof een onderzoek uitvoert en advies geeft over bijvoorbeeld gezag en de hoofdverblijfplaats van kinderen. De tweede categorie bevat de 'kinderbeschermingsonderzoeken (KB onderzoeken)'. De KB onderzoeken worden als belangrijkste en zwaarste gezien omdat de Voogdijraad hier een grote rol in heeft en ingrijpende maatregelen getroffen kunnen worden zoals het onder toezicht stellen en tijdelijk uit huis plaatsen van kinderen. De derde categorie is die van 'ASAA': afstand, screening, adoptie en afstamming. De vierde categorie is die van 'alimentatie', waar de Voogdijraad bemiddeld bij de totstandkoming van alimentatieafspraken.

Binnen het strafrecht doet de Voogdijraad onderzoeken om het Openbaar Ministerie of de rechter te adviseren. De adviezen zijn gebaseerd op de specifieke situatie van de minderjarige en bedoeld om een zaak af te doen op de meest passende en pedagogische wijze. Daarnaast doet de Voogdijraad de coördinatie van taakstraffen, de regie van jeugdreclasseringstrajecten en verricht de Voogdijraad onderzoek en geeft advies in Halt-zaken (bijvoorbeeld schoolverzuim).

SSO-CN begeleidt deze Marktconsultatie

Wij hebben SSO-CN afdeling Inkoop de opdracht gegeven om deze Marktconsultatie te begeleiden.

Uw Contactpersoon is Madeleine Dijkman, inkoopadviseur.

We hanteren voor deze formele Marktconsultatie graag heldere spelregels, vergelijkbaar met een aanbesteding. Daarom hebben we graag dat u alleen met de Contactpersoon over deze Marktconsultatie communiceert en dat de communicatie verloopt via e-mail.

1.2 De opbouw van het Marktconsultatiedocument

Dit document is bedoeld om de procedure, voorwaarden, werkwijze en intenties van de Marktconsultatie helder te maken. Dit document bevat een uitleg over het consultatieproces, achtergrondinformatie over het project en een formulering van de vraagstelling aan de deelnemende partijen.

In hoofdstuk:

- 2 beschrijven we de doelen van de Marktconsultatie;
- 3 schetsen we een beeld van de inhoud van de mogelijke opdracht;
- 4 vindt u de lijst met open vragen;
- 5 beschrijven we de procedure die de Aanbestedende Dienst volgt bij deze Marktconsultatie;
- 6 staan de randvoorwaarden en uitgangspunten die van toepassing zijn op de marktconsultatie.

Als laatste vindt u de begrippenlijst. Daar leest u precies wat wij bedoelen met bepaalde begrippen. In de lopende tekst krijgen begrippen steeds een hoofdletter. Zo weet u welke begrippen u terugvindt in de begrippenlijst. Daarnaast zijn er nog een aantal Bijlagen, die dienen voor het volgen doel:

- Bijlage 1 gebruikt u om uw antwoorden te delen met de Aanbestedende Dienst;
- Bijlage 2 gebruikt u wanneer u vragen wilt stellen aan de Aanbestedende Dienst.

2 Wat is de aanleiding en het doel van deze Marktconsultatie?

2.1 Aanleiding tot de Marktconsultatie

De Voogdijraad wil graag een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren naar de kwaliteit van de dienstverlening. Om een dergelijk onderzoek uit te voeren is de Voogdijraad op zoek naar een geschikte partner die kan adviseren over de meest geschikte methode van onderzoek. Uit het onderzoek wil de Voogdijraad concrete verbeterpunten inzichtelijk krijgen zodat, daar waar mogelijk, de dienstverlening geoptimaliseerd kan worden. Het is mogelijk dat andere overheidsdiensten ook gebruik maken van de uitkomsten van deze Marktconsultatie, indien zij een dergelijk klanttevredenheidsonderzoek willen uitvoeren.

Het doel van de Marktconsultatie

Het doel van deze Marktconsultatie is informatie inwinnen over de beste manier om een klanttevredenheidsonderzoek uit te zetten. Óf de Aanbestedende Dienst daadwerkelijk overgaat tot een aanbesteding en zo ja, op welke manier of in welke vorm de Aanbestedende Dienst dit doet, is nog niet bekend. Dat laten we onder andere afhangen van de reacties en antwoorden op deze Marktconsultatie.

De Marktconsultatie levert voordelen voor alle betrokken partijen op. De Aanbestedende Dienst constateert wat er mogelijk is, wat er leeft in de markt en wie potentiële partners zijn. Zo helpt het om de eisen en eigenschappen van de gevraagde dienst zo te formuleren dat de markt op een goede wijze kan aanbieden. Daarnaast gebruiken we de ontvangen informatie voor het bepalen van de best passende aanbestedingsprocedure.

Verder beogen we met deze Marktconsultatie een goed beeld te krijgen van de mate van interesse en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt en de dienstverlening. Zo komen we tot een haalbaarheidsinschatting en randvoorwaarden van een eventuele opdracht. De door u gegeven antwoorden dienen als één van de informatiebronnen voor het opstellen van de stukken voor de eventuele aanbesteding.

Voor de betrokken Ondernemers is er het voordeel dat men vroegtijdig een beeld heeft van de Aanbestedende Dienst als organisatie en de voor het project gestelde doelen. De markt kan bijvoorbeeld invloed uitoefenen op eisen die we opnemen in de aanbestedingsstukken. Hierdoor dragen de leveranciers bij aan het vergroten van de succeskans van de mogelijke aanbesteding.

Het doel van de Marktconsultatie is verder om:

- vroegtijdig Ondernemers te betrekken bij en te interesseren in de mogelijke aanbesteding;
- de eigen uitgangspunten en aannames te toetsen;
- eigen ideeën en oplossingsrichtingen te toetsen;
- inzicht te verkrijgen in beschikbare ervaring en het marktaanbod op het gebied van consolidatie van wet- en regelgeving;
- een beeld te krijgen van visies, suggesties en ideeën van Ondernemers;
- een beeld te krijgen van de interesse van de markt in de mogelijke opdracht;
- te bepalen welke aanbestedingsstrategie het best past.

3 Wat is de scope van het onderwerp van de Marktconsultatie?

Dit hoofdstuk beschrijft de scope van de mogelijke opdracht. De eerste paragraaf gaat in op de achtergrond van de opdracht. De tweede paragraaf licht de scope het klanttevredenheidsonderzoek toe. De derde en vierde paragraaf van dit hoofdstuk gaan in op het doel en de omvang van de mogelijke opdracht.

3.1 Wat is de context van het klanttevredenheidsonderzoek bij de Voogdijraad?

De afgelopen jaren heeft de Voogdijraad hard gewerkt aan een professionaliseringsslag. Veel van de processen en werkwijze zijn aangepast om zo klantgerichter te werken. Klanten komen vaak niet vrijwillig in contact met de Voogdijraad. Wij vinden het daarom belangrijk om onze klanten de ruimte te geven voor het uiten van feedback/ervaringen/klachten, om zo te werken aan het vertrouwen en imago van de Voogdijraad. We willen graag (voor het eerst) een onderzoek doen naar de klanttevredenheid en ervaring van mensen, om te toetsen of dat wat we willen uitstralen en bereiken ook daadwerkelijk zo ervaren wordt. De resultaten van het onderzoek geven ook input om mee te nemen in het herzien van de werkprocessen.

3.2 Wat is de scope van het klanttevredenheidsonderzoek bij de Voogdijraad?

De Voogdijraad wil graag kwaliteit boven kwantiteit kiezen in het onderzoek. Dat betekent dat er eerder gekozen zal worden voor een onderzoeksmethode waar gegarandeerd bruikbare informatie en verbeterpunten uit komen, dan een methode waarbij de focus ligt op zoveel mogelijk klanten bereiken/bevragen.

De onderwerpen die in ieder geval in het onderzoek meegenomen moeten worden zijn: bereikbaarheid, vriendelijkheid, professionaliteit, behulpzaamheid, betrouwbaarheid, bekwaamheid en snelheid. We vinden het belangrijk dat het gehele klantproces terugkomt in het onderzoek. Bijvoorbeeld ook vindbaarheid van informatie. Stel dat mensen op zoek zijn naar informatie over een onderwerp, hoe vinden ze die informatie? Wat vinden zij daarvan, en hoe zouden zij de informatie het liefst willen vinden/bereiken?

3.3 Wat is het doel van de opdracht?

De Voogdijraad beoogt met de opdracht inzicht in haar dienstverlening te verkrijgen. Het is op dit moment niet duidelijk hoe de klant denkt over de dienstverlening. De Voogdijraad wil graag inzicht in hoe dit wordt ervaren, en wat zij er aan kan doen om dit te verbeteren.

3.4 Wat is de omvang van de mogelijke opdracht?

De omvang van de mogelijke opdracht is deels afhankelijk van wat de uitkomsten van deze Marktconsultatie zijn. De Aanbestedende Dienst heeft een bepaald bedrag voor ogen, maar wil graag weten wat realistische opties zijn, waarbij optimale kwaliteit wordt behaald, ook als dit boven het beoogde bedrag uitstijgt.

4 Welke vragen heeft de Aanbestedende Dienst?

De Aanbestedende Dienst heeft verschillende vragen. De vragenlijst is met zorg opgesteld en staat in de eerste paragraaf weergegeven. De beantwoording hiervan vraagt de nodige tijdsinspanning van u, maar deze stellen we echter zeer op prijs. De aanbesteding zal hierdoor beter aansluiten op de markt.

4.1 Op welke vragen wil de Aanbestedende Dienst een antwoord ontvangen?

We willen aan de hand van onderstaande vragen en de daarop ontvangen antwoorden de gestelde doelen, zoals vermeld in dit Marktconsultatiedocument, bereiken. Wilt u bij de beantwoording van de vragen alstublieft gebruik maken van Bijlage 1?

Vragen over de opdracht van de Voogdijraad

1. Wat is de onderzoeksmethode die volgens u het best past bij een klanttevredenheidsonderzoek voor deze dienst?
2. Wat zijn de kosten voor een klanttevredenheidsonderzoek?
 - a. Gelieve hierbij uit te schrijven welke elementen van invloed zijn op de kosten en hoe dit is opgebouwd. Zodat de Aanbestedende Dienst een goed beeld heeft wat elk aspect kost.
 - b. Zijn er binnen het onderzoek verschillende opties, bijvoorbeeld voor een kleiner budget of juist een groter budget? Zo ja, geef een uitwerking voor de verschillende budgetten en licht toe wat dit inhoudelijk voor het onderzoek zal betekenen.
3. Hoe gaat u om met privacygevoelige informatie? Hoe borgt u dit?
4. Hoe zorgt u er voor dat u de moeilijk bereikbare doelgroep toch kunt bereiken? Leg dit zo goed mogelijk uit zodat de Aanbestedende dienst zich een goed beeld kan vormen van hoe dit in de praktijk uit zal werken.

Overige vragen

5. Zou u interesse hebben in de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek?
6. Wat vindt u van deze Marktconsultatie? Wat kunnen wij in het vervolg beter doen?
7. Wat voor adviezen zou u de Aanbestedende dienst nog mee willen geven voor zij eventueel start met het opstellen van de aanbestedingsstukken?

5 Hoe verloopt de procedure?

In dit hoofdstuk leest u alles over de procedure van de Marktconsultatie. U krijgt een overzicht van de planning. Elke stap lichten we vervolgens kort toe. U leest in dit hoofdstuk ook hoe u vragen stelt.

5.1 De Marktconsultatie

Iedere belangstellende Ondernemer mag deelnemen aan deze Marktconsultatie

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aanbesteden.

Bij deze Marktconsultatie gaat op het eerste gezicht om diensten en/of leveringen met deze CPV codes:

- 79311200-9: Diensten voor het uitvoeren van enquêtes.
- 79720000-7: Onderzoeksdiensten.

De Marktconsultatie is gepubliceerd op <https://www.rijksdienstcn.com/over-de-rijksdienst-caribisch-nederland/aanbesteden/aankondigingen>

5.2 Planning Marktconsultatie

Op woensdag 31 juli 2019 hebben we deze Marktconsultatie gepubliceerd via internet en aangekondigd via een advertentie in de krant. Vanaf dat moment ging de Marktconsultatie officieel van start. Hieronder ziet u de planning van de rest van de procedure. In de volgende paragrafen leest u bij elk onderdeel een korte toelichting.

Activiteit	Datum en tijdstip
Publiceren Marktconsultatie	Woensdag 31 juli 2019
Indienen verzoek om stukken	Maandag 5 augustus voor 12.00 uur (UTC-4)
Stellen van toelichtingsvragen aan de Aanbestedende Dienst	Donderdag 8 augustus 2019 voor 10.00 uur (UTC-4)
Publiceren Nota van Inlichtingen	Maandag 12 augustus 2019
Indienen reacties op de Marktconsultatie	Vrijdag 16 augustus voor 12.00 uur (UTC-4)
Beschikbaar stellen eindrapportage aan geïnteresseerde Ondernemers	Vrijdag 23 augustus

5.3 Vragen over de Marktconsultatie

Het kan zijn dat iets in het Marktconsultatiedocument voor u onduidelijk is. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

Stel al uw vragen via e-mail

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Marktconsultatie? Stel die dan via e-mail. Vul hiervoor Bijlage 2 – Format Nota van Inlichtingen in en mail deze naar aanbesteding@rijksdienstcn.com. Vragen die u via de telefoon stelt, beantwoorden wij niet.

Dien al uw vragen en suggesties in vóór donderdag 8 augustus 2019 voor 12.00 uur

Zo zorgt u ervoor dat u antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag of suggestie later in? Dan geven we geen garantie op het beantwoorden van uw vraag.

Het is uw keuze om namen te noemen bij uw vragen en suggesties

U heeft zelf de keuze in hoeverre u bij uw vragen gebruik maakt van:

- Bedrijfsnamen
- Productnamen
- Andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn.

Wij sturen alle vragen en antwoorden via e-mail

U leest alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Alle Ondernemers krijgen op die manier evenveel informatie. U ontvangt een e-mail op het moment dat wij de vragen en antwoorden publiceren. We publiceren de Nota van Inlichtingen uiterlijk maandag 12 augustus 2019.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

Het antwoord is dan alleen voor u bestemd, niet voor de andere Ondernemers. Deze publiceren wij dus niet in de Nota van Inlichtingen. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Geef dan in een duidelijke motivatie aan waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. Zijn we het niet eens met uw motivering, dan nemen we met u contact op.

Indien wij van mening zijn dat de betreffende vraag hier niet aan voldoet, dan krijgt u de mogelijkheid om de vraag in te trekken. Indien u de betreffende vraag niet intrekt, dan nemen wij deze in behandeling en publiceren wij geanonimiseerd het antwoord via de Nota van Inlichtingen.

Wij geven u alleen informatie via e-mail

Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontleen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

5.4 Indienen van reactie op Marktconsultatie

Dien uw reactie op de Marktconsultatie uiterlijk in op vrijdag 16 augustus 2019 voor 12.00 uur

U kunt uw reactie alleen via e-mail indienen. Dit doet door de ingevulde Bijlage 1 bij een e-mail naar ons toe te voegen. U helpt ons als uw reactie voldoet aan de volgende voorwaarden:

- U geeft antwoord op de door ons gestelde antwoorden, middels het antwoordformulier (Bijlage 1);
- U levert uw reactie aan in een Microsoft Word bestand of Open Tekst File en in PDF-vorm.

Wilt u op een bepaalde vraag geen antwoord geven? Dan horen we graag waarom zodat we begrijpen wat de achterliggende reden is. Door het indienen van een reactie op deze Marktconsultatie gaat u akkoord met alle gestelde voorwaarden in deze Marktconsultatie. Het staat u vrij om aanvullende documentatie aan uw reactie toe te voegen.

5.5 Eindrapportage beschikbaar stellen aan geïnteresseerde Ondernemers

Op uiterlijk vrijdag 23 augustus delen wij de rapportage met de geïnteresseerde Ondernemers

Van de schriftelijke vragenronde maken we een geanonimiseerd samenvattende rapportage. U ontvangt deze via een e-mail. In de rapportage leest u een eindverslag van de resultaten van de Marktconsultatie.

U leest geen informatie over prijzen en/of tarieven. Dit geldt ook voor vragen en/of antwoorden en/of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, waarbij de deelnemende Ondernemer expliciet om vertrouwelijkheid heeft gevraagd. Dit naar het oordeel van Aanbestedende Dienst.

Indien de Marktconsultatie een vervolg krijgt in de vorm van een aanbesteding, dan nemen wij het eindverslag onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.

5.6 Voorbehouden Aanbestedende Dienst

Wij mogen deze Marktconsultatie op elk moment stoppen

Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via e-mail. Daarnaast heeft de Aanbestedende Dienst de mogelijkheid om de procedure van de Marktconsultatie ten alle tijden aan te passen, te wijzigen en/of uit te breiden.

Wij vergoeden geen kosten

Alle kosten die samenhangen met deze Marktconsultatie, zijn voor uw eigen rekening. Ook de schade die kan ontstaan door deelname aan deze Marktconsultatie is voor uw eigen risico.

6 Wat zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden voor deze Marktconsultatie?

In dit hoofdstuk leest u uitgangspunten en randvoorwaarden die van toepassing zijn op deze Marktconsultatie. Door deelname aan deze Marktconsultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals vermeld in dit Marktconsultatiedocument. Hieronder staan uitgangspunten en randvoorwaarden opgesomd:

- De Aanbestedende Dienst neemt bij het doorlopen van deze Marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.
- Dit Marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor Marktconsultatie doeleinden;
- De Marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;
- Deze Marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerden Ondernemers in het kader van een voorgenomen inkooptraject;
- Ondernemers die niet meedoen aan de Marktconsultatie sluiten zich niet uit van verdere deelname aan een mogelijk inkooptraject. Ondernemers die deelnemen aan de Marktconsultatie sluiten zich op geen enkele wijze uit, of bevoorrechten zich in, voor een eventuele deelname aan een inkooptraject;
- De Marktconsultatie is voor zowel alle Ondernemers als de Aanbestedende Dienst vrijblijvend;
- (Deelnemende) Ondernemers kunnen geen rechten of verplichtingen ontlenen van deze Marktconsultatie tegen de Aanbestedende Dienst.
- Deelname door een Ondernemer aan deze Marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- Deelnemende Ondernemers stemmen ermee in dat de Aanbestedende Dienst de door de Ondernemers aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerken in het door de Aanbestedende Dienst nader uit te werken programma van eisen;
- Verstrekte informatie in het kader van de Marktconsultatie wijkt mogelijk af van in het inkooptraject te verstrekken informatie;
- De Aanbestedende Dienst behandelt de inbreng van deelnemende partijen zoveel mogelijk vertrouwelijk, waarbij de Aanbestedende Dienst in ieder geval rekening houdt met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- De voertaal tijdens deze Marktconsultatie is Nederlands;
- De Aanbestedende Dienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de Marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de Marktconsultatie betrekking heeft;
- De Aanbestedende Dienst honoreert claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen onder geen enkele mogelijkheid.
- De door deelnemende partijen ingezonden documenten beschouwen wij als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan vrijwaren deze deelnemende partij(en) de Aanbestedende Dienst;
- De Aanbestedende dienst hangt geen waardeoordeel aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen;
- De Aanbestedende Dienst hangt geen waardeoordeel aan de door u gegeven antwoorden.
- De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor:
 - De planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - Het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
 - Deze Marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.

Begrippenlijst

In dit Marktconsultatiedocument komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet wat deze begrippen betekenen. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

Begrip	Betekenis
<u>Aanbestedende Dienst</u>	De Staat der Nederlanden, in casu de Voogdijraad, onderdeel van het ministerie van Justitie en Veiligheid.
<u>Aanbestedingswet</u>	Wet van 1 november 2012, waarin de nieuwe regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2012/542).
<u>Bijlagen</u>	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Marktconsultatiedocument. Een Bijlage is onderdeel van het Marktconsultatiedocument.
<u>Contactpersoon</u>	SSO-CN Madeleine Dijkman, inkoopadviseur E-mailadres: aanbesteding@rijksdienstcn.com
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document met daarin: <ul style="list-style-type: none">• Onze antwoorden op vragen van u en andere Ondernemers.• wijzigingen of aanvullingen op het Marktconsultatiedocument. De Nota van Inlichtingen is een onderdeel van de Marktconsultatie.
<u>Marktconsultatie</u>	Het bevragen van de markt over een specifiek onderwerp met als doel informatie te vergaren. Deze informatie gebruikt de Aanbestedende Dienst mogelijk in een aanbestedingsprocedure.
<u>Marktconsultatiedocument</u>	Dit document en de daarbij behorende bijlagen.
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document met daarin: <ul style="list-style-type: none">• Onze antwoorden op vragen van u en andere Ondernemers.• wijzigingen of aanvullingen op het Marktconsultatiedocument. De Nota van Inlichtingen is een onderdeel van de Marktconsultatie.
<u>Ondernemer</u>	Een aannemer, leverancier of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>SSO-CN</u>	Dit staat voor Shared Service Organisatie Caribisch Nederland. Dit is de organisatie die voor de Aanbestedende Dienst de Aanbesteding begeleidt.