Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk
UBR|HIS

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Contactpersoon
(10)(2e)

E-mailadres
(10)(2e)@rijksoverheid.nl

Kenmerk
201800274.637.005

Datum
29 september 2020

briefing Doorontwikkeling coronadashboard

L.s.

Hierbij ontvangt u een briefing voor gebruikersonderzoek naar het coronadashboard in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Deze opdracht wordt verstrekt onder de raamovereenkomst Onderzoek digitale middelen. Ons verzoek aan u is een offerte op te stellen. Hiervoor kunt u de informatie gebruiken die in deze briefing is opgenomen. **Graag ontvangen wij uw offerte via (10)(2e)@rijksoverheid.nl uiterlijk op maandag 5 oktober voor 12:00 uur 's middags.**

Het onderzoek wordt begeleid door het team coronadashboard van het Ministerie van VWS. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze briefing dan kunt u contact opnemen met (10)(2e), via 06 (10)(2e) of (10)(2e)@rijksoverheid.nl.

Vriendelijke groeten,

(10)(2e)

1 Context van het onderzoek

1.1 Aanleiding en achtergrond van het onderzoek

In juni 2020 is het coronadashboard gelanceerd. Dit dashboard geeft inzicht in de belangrijkste cijfers rondom de verspreiding van het coronavirus in Nederland. Het coronadashboard moet verschillende doelgroepen aanspreken, van nieuwsgierige burgers tot experts en beleidsmakers. Voor iedereen moet de informatie helder en volledig zijn.

Het coronadashboard is constant in ontwikkeling. Er worden regelmatig nieuwe indicatoren toegevoegd en de designs worden doorlopend verbeterd. Om er voor te zorgen dat deze nieuwe indicatoren en designs blijven aansluiten bij de doelgroep (in het algemeen Nederlands publiek van 18 jaar en ouder, zie ook paragraaf 1.5) wil het ministerie van VWS het coronadashboard regelmatig testen bij een groep potentiële gebruikers welke de doelgroep representeren.

1.2 Het onderzoek

Het onderzoek betreft een tweewekelijks gebruikersonderzoek onder een groep potentiële gebruikers welke de doelgroep representeren. De opdrachtnemer stelt deze groep potentiële gebruikers samen. Dit is een diverse groep waarbij de opdrachtnemer bij de werving rekening houdt met spreiding naar leeftijd, geslacht en opleiding. Deze groep potentiële gebruikers krijgen vaste terugkerende vragen voorgelegd, maar deze worden, indien er op dat moment behoefte aan is, uitgebreid met specifieke vragen. Dit kunnen bijvoorbeeld concrete vragen zijn over het design, maar het kan ook gaan om vragen naar algemene ervaringen.

Een belangrijk uitgangspunt in het gebruikersonderzoek is accessibility expertise. Het gaat hierbij om het testen van de begrijpbaarheid van de getoonde cijfers en grafieken op het coronadashboard. Deze dienen voor verschillende denk- en leesniveaus toegankelijk te zijn.

Het gebruikersonderzoek en de resultaten worden gekoppeld aan de tweewekelijkse sprint in de ontwikkeling van het coronadashboard. Op deze manier worden de gebruikerservaringen direct als uitgangspunt meegenomen in de ontwikkeling en de verbetering van het coronadashboard. Per sprint kunnen er aanvullend verschillende vragen voorgelegd worden, naast de standaard herhaalvragen.

1.3 Doel van de onderzoeken

Het doel van het onderzoek is het onderzoeken of het coronadashboard, ook na updates in indicatoren en designs, blijft aansluiten bij de doelgroep. Dit wordt onderzocht middels een tweewekelijkse gebruikerstest bij een potentiële groep gebruikers.

1.4 Toepassing van de onderzoeken

De onderzoeksresultaten uit de tweewekelijkse gebruikersonderzoeken worden gebruikt als input voor de sprints waarbij er wordt gewerkt aan de ontwikkeling en verbetering van het coronadashboard. Het gaat hierbij om ontwikkelaars, datamanagers, maar ook beleidsmedewerkers en tekstschrijvers.

1.5 Onderzoeksvraag

De tweewekelijkse gebruikersonderzoeken bevatten terugkerende vragen, maar kunnen afhankelijk van de behoefte ook worden aangevuld met specifieke vragen. Met betrekking tot een gebruikersonderzoek op het design kan deze als volgt zijn: *'Welk nieuw design is het meest duidelijk en begrijpelijk voor de doelgroep?'.*

1.6 Doelgroepen

De doelgroep van de gebruikerstesten is het algemeen Nederlands publiek van 18 jaar en ouder. Het coronadashboard is voor iedereen openbaar toegankelijk. Elke Nederlander moet via het dashboard kunnen zien wat de situatie met het coronavirus in Nederland is.

1.7 Beschikbare onderzoeken

Er zijn sinds de lancering van het coronadashboard verschillende kleine gebruikersonderzoeken uitgevoerd. Na gunning van de opdracht deelt de opdrachtgever rapporten hiervan met het bureau.

2 Onderzoeksmethode en randvoorwaarden

2.1 Onderzoeksopzet

De voorkeur gaat uit naar een usabilityonderzoek. De opdrachtgever ontvangt graag een offerte daarin welke onderzoeksmethode hierbij past.

2.2 Specificaties

In de onderzoeksopzet dient rekening gehouden te worden met:

1. Het gebruikersonderzoek bevat vaste terugkerende vragen, maar er is ook ruimte om specifieke vragen te stellen wanneer er bijvoorbeeld sprake is van een nieuw design;
2. Uitgangspunt in de onderzoeksopzet is accessibility waarbij het gaat om het testen van de begrijpbaarheid van de getoonde cijfers en grafieken op het dashboard. Deze dienen voor verschillende denk- en leesniveaus toegankelijk te zijn;
3. Het gebruikersonderzoek vindt tweewekelijks plaats, waarbij het onderzoek zelf maximaal 2 dagen duurt en de resultaten de dag erna beschikbaar zijn;
4. Het gebruikersonderzoek levert een bondige en heldere rapportage op met daarin conclusies en concrete aanbevelingen;
5. De gebruikerstesten worden zowel op desktop, laptop en mobile uitgevoerd;
6. Het aantal respondenten in het gebruikersonderzoek wordt vastgesteld met de opdrachtgever. De opdrachtnemer geeft hier een advies in;
7. De website is geen platformwebsite Rijksoverheid (PRO);
8. Uitwisselen en opslaan van bijv. designs van het dashboard met veilig gebeuren.

2.3 Analyse en rapportage

Het gebruikersonderzoek levert een bondige en heldere rapportage op met daarin conclusies en concrete aanbevelingen. Bij meer specifieke vragen wordt er een aanvullende rapportage aangeleverd. Dit kan in Word of PowerPoint aangeleverd worden.

2.4 Startgesprek

Bij de start van de overeenkomst wordt een startgesprek gehouden over de samenwerking binnen de overeenkomst en de opzet van het eerste gebruikersonderzoek. De opdrachtnemer levert een voorstel voor snelle afstemming over de opstart en inhoud van tweewekelijkse gebruikersonderzoeken. Dit kan een kort briefingsgesprek zijn, maar bijvoorbeeld ook een standaard briefingsformulier.

2.5 Spoedaanvragen

Het gebruikersonderzoek vindt tweewekelijks plaats. Echter kan het ook gebeuren dat er een spoedaanvraag is. Met spoed wordt bedoeld een gebruikersonderzoek dat binnen 24 uur na inhoudelijke briefing in elk geval moet opstarten. Het veldwerk vindt gelijk deze eerste 24 uur plaats.

Bijvoorbeeld dag X om 14:00 uur inhoudelijke briefing voor de opdracht. Dag X om 15:00 uur opstart en werving en gesprekspunten. Dag X + 1 van 10:00 tot 14:00 uur veldwerk. Dag X + 1 16:00 uur opleveren debrief. Dag X + 2 opleveren rapportage.

3 Planning

3.1 Contactpersoon

Uw Contactpersoon is [redacted] (10)(2e) U communiceert met deze contactpersoon over deze nadere offerteaanvraag.

3.2 Planning

Hieronder ziet u de planning voor de rest van de procedure.

Activiteit	Uiterste datum
Datum publicatie nadere offerteaanvraag	Woensdag 30 september 2020
Indienen Inschrijving	Maandag 5 oktober 2020, **tot uiterlijk 12.00 uur**
Gunning Nadere overeenkomst en verwachte ingangsdatum nadere overeenkomst	Vrijdag 9 oktober 2020

3.3 Indienen offerte

De offerte dient uiterlijk op **maandag 5 oktober voor 12:00 uur 's middags** bij Linda Schut via [redacted] (10)(2e) @rijksoverheid.nl te worden ingediend. Bent u te laat? Dan wordt uw offerte ongeldig verklaard.

4 Offerte

4.1 Wat wij vragen

We vragen de bureaus om op basis van de informatie in deze briefing een offerte te maken voor:

- Startgesprek overeenkomst;
- Startgesprek opzet gebruikersonderzoek;
- Voorbereiding van het onderzoek (tweewekelijks);
- Uitvoering van het onderzoek (tweewekelijks);
- Analyse en beknopte rapportage (debrief na veldwerk en opleveren rapportage);
- Werkwijze spoedaanvragen.

4.2 Looptijd van de opdracht

Het gaat hier om een nadere overeenkomst voor één opdracht. De looptijd is van 9 oktober 2020 tot en met 31 december 2020. De overeenkomst kan twee keer met zes maanden worden verlengd tot en met 31 december 2021.

Bij verlenging van de opdracht mag het uitvoerende bureau de in de offerte aangeboden tarieven corrigeren voor inflatie op basis van de CBS standaard.

4.3 Gunningscriterium

Deze opdracht wordt gegund op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

4.4 Subgunningscriteria

In het overzicht hieronder ziet u de Subgunningscriteria van deze nadere offerteaanvraag en het aantal punten dat u maximaal kunt scoren. De Subgunningscriteria lichten wij in de volgende paragrafen verder toe.

Gunningscriterium 'Beste-prijskwaliteitverhouding'		
Subgunningscriteria	**Weging**	**Maximale score**
Subgunningscriterium kwaliteit 1: Aanpak	50%	500 punten
Subgunningscriterium kwaliteit 2: Planning	50%	500 punten
Totaalscore kwaliteit	**100%**	

4.4.1 Subgunningscriteria kwaliteit

Subgunningscriterium kwaliteit 1: Aanpak
U levert een helder en gestructureerde aanpak aan waarin u aangeeft op welke wijze de opdracht wordt uitgevoerd. De aanpak wordt beoordeeld op de volgende punten:

- De mate waarin u het aannemelijk dat het voorgestelde plan van aanpak leidt tot het beoogd resultaat;
- De wijze waarop u de samenwerking met de opdrachtgever vorm geeft en op welke wijze u snel schakelt en de opdrachtgever ontzorgt;
- De wijze waarop u spoedopdrachten oppakt;
- De mate waarin risico's en afhankelijkheden die relevant zijn voor de Opdracht in kaart worden gebracht en beschreven inclusief beheersmaatregelen.
- De wijze waarop u de output vorm geeft, inclusief opbouw;

- De wijze waarop u omgaat met spoedopdrachten en hoe snel u hierin kunt handelen.

Subgunningscriterium kwaliteit 2: Planning
U levert een uitgewerkte en onderbouwde planning aan voor het tweewekelijkse gebruikersonderzoek. De planning wordt beoordeeld op de volgende punten:

- De mate waarin de planning onderbouwd, duidelijk en haalbaar is. In de planning zijn de doorlooptijden van de onderzoeksactiviteiten meegenomen (veldwerk, debrief en opleveren rapportage).

4.4.2 Subgunningscriteria prijs

De prijs is de vaste totaalprijs voor de opdracht. De prijs is inclusief alle garanties, kosten en kortingen. Geeft u wel kortingen, voorwaarden of andere informatie waar niet omgevraagd is? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling. U geeft al uw prijzen op in euro's en exclusief btw.

In bijlage 1 geeft u uw prijs op. U geeft uw prijs op waarbij u onderscheid maakt per fase. Deze staan weergegeven in het prijsopgavenformulier. Naast uw prijs van het uitvoeren en opzetten van het tweewekelijkse gebruikersonderzoek geeft u de prijs op, die de opdrachtgever optioneel kan afnemen, voor het toevoegen van één extra vraag op het gebruikersonderzoek. Dit aantal varieert, maar voor de prijsbeoordeling wordt het tarief van één extra vraag meegenomen.

De totaal aantal afgenomen extra vragen worden op basis van nacalculatie verrekend. Dit zelfde geldt voor de extra uren voor spoedopdrachten. Deze vinden plaats op basis van de uurtarieven zoals overeengekomen in de raamovereenkomst.

4.5 Hoe beoordelen wij?

4.5.1 Beoordeling op kwaliteit

De kwaliteit van uw inschrijving beoordelen wij met een cijfer. U kunt per subgunningscriterium punten scoren. Het maximum aantal te behalen punten en het relatieve gewicht per subgunningscriterium is in paragraaf 4.5 beschreven. De beoordeling leidt tot een totaalscore per inschrijving. Op basis hiervan selecteren wij de winnaar.

De beoordelingscommissie bepaalt welk cijfer u per subgunningscriterium krijgt. De beoordelaars geven een cijfer tussen de 0 en 10 met stappen van 2 punten. In de tabel ziet u wat elk cijfer zegt over de kwaliteit van uw inschrijving.

10	De Inschrijver heeft een uitstekend antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.
8	De Inschrijver heeft een goed antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.
6	De Inschrijver heeft een voldoende antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.
4	De Inschrijver heeft een onvoldoende antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.
2	De Inschrijver heeft een slecht antwoord gegeven op de vragen bij dit Subgunningscriterium.

0	Geen score. De Inschrijver gaat niet in op (onderdelen van) het Subgunningscriterium of heeft het overgeslagen.

Nadat de leden van de beoordelingscommissie individueel punten hebben toegekend, komt de beoordelingscommissie samen voor een consensusoverleg die wordt begeleid door de inkoopadviseur van UBR|HIS. Tijdens dit overleg wordt per Inschrijver op basis van consensus de definitieve score per Subgunningscriterium bepaald.

4.5.2 Beoordeling op prijs

In deze Offerteprocedure wordt de 'prijs per punt' methode gebruikt om de winnaar te bepalen. De Inschrijver met de laagste prijs per punt heeft ingeschreven met de beste prijs-kwaliteitverhouding. De volgende formule wordt gebruikt om de prijs per punt te berekenen:

$$\frac{\text{Beoordelingsprijs}}{\text{Kwaliteitsscore}} = \text{prijs per punt}$$

De beoordelingsprijs is de door u opgegeven totaalprijs exclusief btw. De kwaliteitsscore is het totaal aantal door u behaalde punten voor de kwalitatieve Subgunningscriteria. Alleen de behaalde 'prijs per punt' wordt afgerond op twee (2) decimalen achter de komma.

4.6 Budget

De budgetindicatie voor het tweewekelijkse gebruikersonderzoek is tussen de (10)(2b) en (10)(2b) exclusief btw. U schrijft niet hoger in met een prijs dan (10)(2b) exclusief btw voor de looptijd tot en met 31 december 2020.

4.7 Inkooptraject

UBR|HIS begeleidt deze offerteprocedure. Wij hebben UBR|HIS de opdracht gegeven om deze offerteprocedure te begeleiden. UBR|HIS is een Rijksdienst die zich speciaal richt op de inkoop van diensten en producten. Wilt u meer weten over hoe UBR|HIS werkt? Lees dan de Business Etiquette "Zo doen we zaken" op de website van UBR|HIS.

4.8 Type af te sluiten overeenkomst

Er wordt een overeenkomst voor één opdracht afgesloten waarin elke twee weken een gebruikersonderzoek wordt uitgevoerd tot en met 31 december 2020.