

Aanbesteding: Menselijke Maat Monitor UWV
Aanbestedende Dienst: UWV
Referentie: IvdM.2022.215

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
4 Vragenlijst - open antwoorden

Vraag:

UWV wil veel aandacht geven aan de toelichting(en) op antwoorde(en), in de huidige concept vragenlijst staan er 2 open antwoordopties, waarvan 1 over de vragenlijst zelf: komen daar nog open antwoorden bij?

Antwoord:

Hoe de vragenlijst er nu uit ziet is een concept dat we zelf ontwikkeld hebben. Dit staat nog niet vast. Mocht het relevant blijken, dan kunnen er zeker open vragen toegevoegd worden.

Beantwoord op: 17-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
5 Totale groepsgrootte / response

Vraag:

Pagina 8 / beschrijvend document: UWV geeft een conversie aan van 4 t/m 42%, en heeft het over een groep van 2.000 werkgevers en 10.000 werknemers. Kunt u aangeven wat over de totale groep ongeveer de response zal zijn om de omvang van het aantal completes (volledig ingevulde vragenlijsten) grofweg in te schatten?

Antwoord:

De 2.000 werkgevers en 10.000 werknemers zijn de aantallen volledig ingevulde vragenlijsten.

Beantwoord op: 18-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
6 Thema's

Vraag:

Pagina 10 / beschrijvend document, onderdeel6: wat verstaat UWV onder

thema's?

Antwoord:

Met thema's bedoelen wij de verschillende onderwerpen waar de open antwoorden over gaan.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Clusters

Vraag:

Pagina 10 / beschrijvend document, onderdeel 7: wat verstaat UWV onder clusters? Komt dat voort uit een indeling van UWV?

Antwoord:

Met een cluster bedoelen wij alle toelichtingen die over één thema/onderwerp gaan.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Prijs per kwartaal of half jaar?

Vraag:

Pagina 20 van het beschrijvend document rept van een prijs voor totale dienstverlening per half jaar. Pagina 22 rept van een all-in prijs per kwartaal. Kunt u duidelijkheid verschaffen hieromtrent ?

Antwoord:

Dit betreft een verschrijving. Wij zijn op zoek naar een totaalprijs per half jaar.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Beschrijvend document 2.1.2

Vraag:

U geeft onder 'Dataverzameling' bij punt 6 aan 'Via text analytics doet opdrachtnemer een grondige analyse van de toelichtingen. We zien in bijlage

6 dat de vragenlijst slechts een paar open vragen bevat. Text analytics is een breed begrip. Kunt u toelichten wat u hier precies onder text analytics verstaat?

Antwoord:

Met tekst analytics bedoelen wij het met behulp van algoritmen analyseren van ongestructureerde tekstuele data

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:

1 of 2 voorbeeldrapportages?

Vraag:

Pagina 18, beschrijvend document, Sub-gunningscriterium 2: Is het de bedoeling dat we naast de voorbeeldrapportage obv de datafile van UWV, ook nog een voorbeeldrapport van een ander onderzoek opleveren?

Er staat namelijk in de inleiding van dit SG:

Werk dit uit in een beschrijving van maximaal 4.000 woorden en een voorbeeld van maximaal 10 rapportageslides.

En op de laatste regel van die pagina staat: Werk daarnaast een voorbeeld uit van...

Antwoord:

Het gaat hier om zaken: één analyseplan en één voorbeeld van de rapportage op basis van onze data. Excuses voor de verwarring.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:

BI-dashboards in welke taal/applicatie?

Vraag:

U benoemt in het beschrijvend document meerdere malen het BI-dashboard. Kunt u aangeven in welke taal/applicatie/software u dit BI-dashboard wil opzetten? Er zijn namelijk meerdere aanbieders zoals Dapresy en Microsoft Power BI.

Antwoord:

Vooralsnog gebruiken we Power Bi. Dit is echter geen garantie dat dit in de toekomst zo zal blijven.

Beantwoord op: 18-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 13
Onderwerp: pagina 9; par 2.1.2 dataverzameling

Vraag:

U gaat uit van vijf rapporten, één rapport per integrale klantreis. Daarnaast spreekt u over uitsplitsing waar mogelijk naar fasen van het klantproces. Hoe verhouden de klantreis en het klantproces zich tot elkaar? En doorloop je binnen een klantreis altijd alle fasen van het klantproces? We stellen deze vraag om zo meer gevoel te krijgen bij de omvang en diepgang van de rapportages.

Antwoord:

Met klantproces bedoelen we in deze zin eigenlijk klantreis. Een klantreis bestaat uit meerdere fasen (klantprocessen). We willen in de rapportage een uitsplitsing naar de fasen van de klantreis, zodat we de uitkomsten kunnen koppelen aan de juiste dienstverlening.

Door een representatieve steekproef te nemen van de totale populatie, bevraag je klanten in verschillende fasen. Klanten doorlopen doorgaans wel alle fasen, maar er zijn uitzonderingen. Bijvoorbeeld als iemands uitkering wordt afgewezen, dan slaat hij fasen over.

Beantwoord op: 18-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 14
Onderwerp: pagina 9; par 2.1.2 dataverzameling

Vraag:

Voortbordurend op onze vraag over de rapportages per klantreis: wat zijn de wensen voor het totaalrapport qua diepgang en uitsplitsingen? Wat is uw invulling van het 'totaalbeeld schetsen'?

Antwoord:

Het gaat hier om de belangrijkste uitkomsten overkoepelend over de dienstverlening van UWV. Het is echt bedoeld als samenvatting van het gehele onderzoek, bijvoorbeeld voor de Raad van Bestuur.

Beantwoord op: 18-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
4.2.1 pagina 18

Vraag:

Bij subgunningscriterium 1: in welk formaat moeten wij het plan van aanpak van maximaal 3000 worden indienen? Is dat Word, Powerpoint of zijn we vrij in deze keuze?

Antwoord:

Uw heeft vrije keuze.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
4.2.1 pagina 18

Vraag:

Bij subgunningscriterium 2: in welk formaat moeten wij de beschrijving van maximaal 4000 worden indienen? Is dat Word, Powerpoint of zijn we vrij in deze keuze?

Antwoord:

Uw heeft vrije keuze.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
4.2.1 pagina 19

Vraag:

Bij subgunningscriterium 3: in welk formaat moeten wij het plan van aanpak van maximaal 3000 worden indienen? Is dat Word, Powerpoint of zijn we vrij in deze keuze?

Antwoord:

Uw heeft vrije keuze.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
4.2.2 pagina 20 prijs en 5.3 pagina 22

Vraag:

Bij 4.2.2 wordt gesproken over de prijs per half jaar; bij 5.3 spreek u over de all in prijs per kwartaal. Wat moeten we opgeven in de portal: een prijs per half jaar of een prijs per kwartaal?

Antwoord:

Dit betreft een verschrijving. Wij zijn op zoek naar een totaalprijs per half jaar.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Concept BVO, artikel 4.3

Vraag:

U verwacht een ISO27001 certificering van de opdrachtnemer. In het kader van onze ISO27001 certificering is er een algemeen continuiteitsplan. Is er dan toch nog een specifiek continuiteitsplan voor deze opdracht noodzakelijk? Is dat niet dubbel op?

Antwoord:

Nee, er is geen specifiek continuiteitsplan voor deze opdracht noodzakelijk. Een algemeen continuiteitsplan is afdoende en voldoet

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Concept BVO, artikel 6.2.1

Vraag:

UWV wil het recht hebben om op elk moment een audit te kunnen houden. Om overbelasting van onze organisatie te voorkomen willen wij het aantal audits per jaar graag tot 1 per jaar beperken.

Antwoord:

Akkoord met uw voorstel. UWV kan maximaal 1x per jaar een audit houden.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

21 Concept BVO - Bepalingen ten aanzien van Beveiliging (artikel 7 tot en met artikel 14)

Vraag:

U verwacht een ISO27001 certificering van de opdrachtnemer. Daarnaast wordt in het kader van deze opdracht niet met specifieke software voor UWV gewerkt / of applicaties voor UWV ontwikkeld. In het kader van onze ISO27001 certificering zijn de meeste onderwerpen van dit beveiligingsdeel algemeen beschreven. Is het dan nog wel noodzakelijk om een aantal onderdelen als bijvoorbeeld beveiligingsplan en beveiligingskader specifiek voor deze opdracht te beschrijven? Zou een ISO27001 certificering niet voldoende garantie moeten bieden en de artikelen 7 tot en met 14 overbodig maken?

Antwoord:

Niet akkoord, UWV blijft bij hetgeen gesteld in de concept BVO.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Concept BVO - Artikel 15.2 en 15.4 Inzet subverwerkers

Vraag:

Onze organisatie maakt voor haar hostingservices gebruik van een externe partij in de UK (= een land waarmee Adequaatheids Besluit is afgesloten).

Antwoord:

Op dit moment is de UK gesteld als een veilig land en derhalve acceptabel. Mocht hier in de toekomst verandering in komen dan kan het ook zijn dat UWV beleid hieromtrent zal aanpassen en hetzelfde verlangt van leveranciers. Hierover zullen wij met u dan gesprek aangaan.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

23

Onderwerp:

AIV - Diensten, artikel 23.1 (Intellectueel Eigendom)

Vraag:

Rechten van beeldmateriaal en foto's kunnen wij niet overdragen aan UWV.

Antwoord:

Dat begrijpen wij. Echter wenst UWV waar nodig wel gebruiksrecht, voor eventuele publicatie. Daarbij zal bronvermelding altijd netjes worden gedaan.

Beantwoord op: 18-05-2022
Label: Contract

Ref.nr.
24

Onderwerp:
AIV - Diensten, artikel 25.6 (Geheimhouding)

Vraag:

Boetes worden normaal gesproken alleen door ons geaccepteerd als - via rechtbank - is aangetoond dat wij geheimhouding daadwerkelijk hebben geschonden. Wij kunnen in ieder geval niet akkoord gaan met termen als: 'direct opeisbaar' of 'tenminste 25.000 euro'. Dus vragen / opmerken dat de termen 'direct opeisbaar' en 'tenminste' kunnen / moeten worden geschrapt.

Antwoord:

Akkoord met uw voorstel. De woorden 'tenminste' en 'direct opeisbaar' worden geschrapt. De contractuele boete wordt gemaximeerd op 25.000 euro en is niet meer direct opeisbaar.

Beantwoord op: 18-05-2022
Label: Contract

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Concept Wachtkamervereenkomst; artikel 3.1 en 3.3

Vraag:

Er worden vaste tarieven afgesproken in de raamovereenkomst, die volgens de wachtkamervereenkomst moeten worden gevolgd als we - binnen 24 maanden - alsnog worden geselecteerd. Zou er in deze tijd van inflatie niet minimaal jaarlijks aanpassing van de tarieven mogelijk moeten zijn op basis van een prijsindexcijfer?

Antwoord:

Akkoord, jaarlijkse indexatie (beginnende na jaar 2, dus het 3e jaar) mag plaats vinden in overleg en na goedkeuring van UWV.

Beantwoord op: 18-05-2022
Label: Contract

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Concept Raamovereenkomst; artikel 3.1 en 3.3

Vraag:

U gaat uit van vaste tarieven in de raamovereenkomst, die voor 4 jaar

moeten gaan gelden. Zou er in deze tijd van inflatie niet minimaal jaarlijks een aanpassing van de tarieven mogelijk moeten zijn op basis van een prijsindexcijfer?

Antwoord:

Akkoord, jaarlijkse indexatie (beginnende na jaar 2, dus het 3e jaar) mag plaats vinden in overleg en na goedkeuring van UWV. (Panel checken qua indexatie ook).

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Concept Raamovereenkomst; artikel 9 over audits

Vraag:

UWV wil het recht hebben diverse audits te laten uitvoeren. Graag willen wij iets toevoegen over het aantal audits, het doel en de aankondiging ervan. Indien mogelijk ontvangen wij graag minimaal 2 weken van te voren een projectplan voor de audit (met o.a. beschrijving doel en gewenste documenten) en wordt het aantal audits beperkt tot 1 per jaar. Audits worden zoveel mogelijk toegespitst op de dienstverlening die voor UWV wordt uitgevoerd en niet voor andere doeleinden.

Antwoord:

Akkoord met 1 audit per jaar, waarbij de audit zo veel mogelijk zal worden toegespitst op dienstverlening aan UWV en dienstverlening die hieraan raakt of ondersteunend is hierin.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

28

Onderwerp:

AIV - Diensten, artikel 14.5

Vraag:

Voor onze dienstverlening bieden wij marktconforme tarieven aan, wat benchmarken overbodig maakt. Artikel 14.5 en 14.6 zijn ons inziens daarom niet van toepassing op deze opdracht. Graag uw reactie.

Antwoord:

Niet akkoord, het recht tot benchmarken wil UWV behouden.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Onderzoeksmethoden MMM

Vraag:

U geeft aan dat de Klantgerichtheidsmonitor enerzijds vervangen wordt door instrumenten waarbij directer op het contact gemeten wordt. Anderzijds door de MMM, die strategische doelen heeft (verantwoorden, monitoren, signaleren). U wil wel veel aandacht besteden aan toelichtingen, omdat het verhaal van de klant meer concrete aanknopingspunten oplevert dan cijfers en om beter in te spelen op de behoeften van de klant voor het verbeteren van de dienstverlening. Staat u ervoor open om voor de MMM kwalitatief verdiepend onderzoek te doen?

Antwoord:

Wij staan er voor open om alle onderdelen die de MMM eventueel kunnen versterken/verbeteren. Graag uw ideeën uitwerken en opnemen in uw prijsaanbieding.

Beantwoord op: 18-05-2022**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

30

Onderwerp:

Bereik gebruikersgroepen

Vraag:

U hoopt met de MMM meer en grotere gebruikersgroepen binnen UWV te bereiken. Welke subdoelgroepen worden het minst bereikt?

Antwoord:

Werknemers/managers op de kantoren van UWV die klantcontact hebben.

Beantwoord op: 18-05-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

31

Onderwerp:

Contactpersoon

Vraag:

Welke functionaris wordt binnen UWV de contactpersoon voor de opdrachtnemer?

Antwoord:

Voor de operationele- en tactische zaken rondom het onderzoek zijn het twee (senior) marktonderzoekers. Als het gaat om contractuele zaken dan is dat

een contract- en leveranciersmanager van de afdeling inkoop.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Gebruik klantgerichtheidsmonitor

Vraag:

In de paragraaf ‘ondersteuning bij implementatie’ schrijft u dat de Klantgerichtheidsmonitor op veel verschillende plekken binnen UWV wordt gebruikt. Ook schrijft u te streven naar een intensiever gebruik van de MMM dan van de huidige KGM. Kunt u toelichten hoe de KGM weliswaar veel wordt gebruikt, maar niet zo intensief als gewenst?

Antwoord:

Op dit moment wordt de KGM veel gebruikt voor verantwoording (zijn de KPI's gehaald?) en minder voor het verbeteren van de dienstverlening (wat wel onze wens is). De Menselijke Maat Monitor zou het verbeteren van de dienstverlening makkelijker moeten maken omdat hier het dienstverleningsconcept in is meegenomen.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Betrekken maatwerkonderzoek en directe feedback bij MMM

Vraag:

Op pagina 11 van het beschrijvend document staat een figuur waarin de Menselijke Maat Monitor naast andere onderzoekstools genoemd wordt. Kunnen we die andere lagen (Maatwerk onderzoek en UWV Panel / Directe feedback tools) betrekken bij de Menselijke Maat Monitor?

Antwoord:

Ja, het is mogelijk om de resultaten van de verschillende onderzoeken te gebruiken om inzichten uit de Menselijk Maat Monitor te duiden. Daarnaast kunnen inzichten uit de Menselijke Maat Monitor aanleiding geven tot vervolgonderzoek. De vervolgonderzoeken vallen buiten de scope van de overeenkomst.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

Onderwerp:

34 Herziene planning & wijzigingsdocument TN359793-SF14

Vraag:

In het wijzigingsdocument is de termijn voor ontvangst van inschrijvingen gewijzigd van 30/5/2022 11:00 naar 2/6/2022 11:00. In de herziene planning staat hiervoor de oorspronkelijke datum (30/5/22). Wat is nu de juiste datum voor het indienen van de inschrijving?

Antwoord:

Zie herziene planning al gepubliceerd.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Er is geen prijzensheet bij de aanbestedingsdocumenten opgenomen. Betekent dit dat we het overzicht van de investeringen naar eigen inzicht mogen vormgeven?

Antwoord:

Nee, zie beschrijvend document pagina 20. U dient uw prijs op te geven in TenderNed.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Bijlage 4 Programma van Eisen, Inhoudelijke eisen

Vraag:

Wij beschikken over een ISO27001 certificaat en zijn lid van de MOA. In hoeverre is het ISO20252 certificaat een harde eis?

Antwoord:

Er wordt gevraagd om de certificaten, dan wel dat u op andere wijze dezelfde standaarden in uw organisatie heeft geïmplementeerd en borgt. Als u gedocumenteerd (bijv. inhoudsopgave handboek, beleid) aan kunt tonen deze standaarden te kunnen borgen is het certificaat niet nodig.

Beantwoord op: 18-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Beschrijvend document MMM, p10, punt 7

Vraag:
Wij presenteren de resultaten van de tekst analytics in Power BI. Volstaat het als wij u toegang geven tot deze omgeving?

Antwoord:
Indien dit aan alle veiligheidseisen voldoet, volstaat dit. Het zou echter wenselijk zijn als deze data ook naar onze interne dashboard omgevingen kan worden geëxporteerd.

Beantwoord op: 18-05-2022
Label: Uitvoering