

Leidraad bij de marktconsultatie

Software, implementatie en consultancy gericht op direct feedback klantonderzoek

Referentienummer HB2022.215

Datum: 03-01-2022
Versie: 1.5
Status: Definitief
Auteur: Harco Bouwman
Telefoon: 06-510 470 77
E-mail: harco.bouwman@uwv.nl

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Leeswijzer	3
1.3	Over UWV	3
2	Aanleiding	4
2.1	UWV - Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen	4
2.2	"Direct Feedback" in context van de UWV missie en strategie	4
2.3	"DIRECT FEEDBACK" klantonderzoek	4
2.4	Wat UWV vraagt	5
3	Marktconsultatie	6
3.1	Planning	6
3.2	Procedure	6
3.2.1	Documenten	6
3.2.2	Vragen / Nota van Inlichtingen	6
3.2.3	Dialogsessies	6
3.2.4	Marktconsultatie verslag	7
3.2.5	Contactpersoon	7
3.2.6	Fouten en tegenstrijdigheden	7
3.2.7	Mondelinge informatie	7
3.2.8	Voertaal	7
3.2.9	Karakter marktconsultatie en kostenvergoeding	7
3.2.10	Intellectueel eigendom	8
3.2.11	Vertrouwelijkheid	8
3.2.12	Instemming voorwaarden	8
4	Vragenlijst	9
4.1	Introductie	9
4.2	Beantwoording	9
4.3	Vragenlijst (bijlage II)	9
4.4	Additionele informatie	9

Bijlagen

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Dit document is opgesteld ter begeleiding en ondersteuning van de marktconsultatie welke UWV wenst uit te voeren inzake het verkrijgen van inzichten en mogelijkheden in de actuele markt voor wat UWV heeft benoemd als "**Direct Feedback klantonderzoek**". Dit document geeft uitleg over de organisatie UWV en beschrijft op welke wijze wij informatie uit de markt zouden willen verkrijgen.

1.2 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk wordt in hoofdstuk 2 kort uiteengezet wat UWV is en wat haar kerntaken zijn. Daarnaast geven wij in dit hoofdstuk een beschrijving van de aanleiding en behoefte die ten grondslag ligt aan deze marktconsultatie. In hoofdstuk 3 staan de opzet en de fasering van de marktconsultatie centraal. Hoofdstuk 4 geeft toelichting op (het gebruik van) de vragenlijst, welke antwoordmogelijkheden er zijn en op welke wijze additionele informatie verstrekt kan worden. Tot slot treft Respondent diverse bijlagen aan die bij deze marktconsultatie behoren.

1.3 Over UWV

UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Dat doen we als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We voeren wettelijke en aanvullende taken uit en richten ons op 4 kerntaken. Onze visie en missie zijn hierbij leidend.

UWV heeft expertise, kennis en ervaring binnen 4 kerntaken.

Werk

We stimuleren mensen om aan het werk te blijven of nieuw werk te vinden. We werken hierbij samen met gemeenten en private partijen. Werkgevers ondersteunen we bij het vinden van personeel.

Indicatiestelling

We beoordelen volgens vastgestelde criteria ziekte en arbeidsongeschiktheid, als grondslag voor re-integratie en het benutten van participatiemogelijkheden.

Uitkeren

We verzorgen tijdig en correct uitkeringen als werken niet of niet direct mogelijk is.

Gegevensbeheer

We zorgen ervoor dat mensen slechts 1 keer gegevens over werk en uitkering aan de overheid hoeven te geven.

Onze Visie en Missie

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De maatschappij functioneert het best als zoveel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen. Het is onze missie om, samen met onze partners, verschil te maken door werken voor mensen te bevorderen. Als werken onmogelijk is, zorgen we snel voor inkomen.

Werken aan perspectief

We bieden nieuw perspectief om werken en deelname aan de maatschappij te bevorderen. We interesseren ons in klanten en behandelen ze met respect. Met de belofte 'Werk boven uitkering' zijn we helder over onze beloften én verwachtingen. We zijn trots op de resultaten die we samen met onze publieke en private partners behalen.

Meer informatie over UWV is te vinden op www.uwv.nl

2 Aanleiding

2.1 UWV - Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

UWV is uitvoerder van werknemersverzekeringen. Vanuit de belofte 'Werk boven uitkering' zet UWV zich in om mensen met werk deel te laten nemen aan de maatschappij. Als werken niet mogelijk is, zorgt UWV met een uitkering voor (tijdelijk) inkomen. Met passende dienstverlening worden uitkeringsgerechtigden begeleid naar werk of een andere vorm van participatie in de maatschappij.

2.2 "Direct Feedback" in context van de UWV missie en strategie

De afgelopen tijd is er veel aandacht voor de menselijke maat in overheidsdienstverlening. De strategie 2021-2025 van UWV trapt af met Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening. UWV en medewerkers willen de 'menselijke maat' terug brengen in de dienstverlening.

Klantonderzoek in de vorm van "Direct Feedback", hierna DF, wordt met het oog op het realiseren van de UWV en divisie strategieën een onmisbaar instrument. Waar momenteel de klantervaringen met diverse contactmomenten in kaart worden gebracht middels periodieke metingen ter sturing en verantwoording, wil UWV steeds meer in het moment meten.

Via DF geeft de klant in de eerste plaats individuele medewerkers, maar ook hun management en UWV inzicht in de mate waarin hij als mens centraal staat, maatwerk ervaart en zich geholpen voelt tijdens het gesprek, face-to-face of telefonisch.

Door zo dicht mogelijk 'in het moment' te meten, kan een klant zoveel mogelijk concrete details bovenhalen van het ervaren contact met de medewerker. Door vervolgens deze feedback zo snel mogelijk terug te koppelen, kan een medewerker leren en actie ondernemen om zijn dienstverlening te verbeteren voor deze en andere klanten. Een continue verbetercirkel waarin de klantbehoefte centraal staat en die in principe elke klant de mogelijkheid biedt om zijn feedback kenbaar te maken.

2.3 "DIRECT FEEDBACK" klantonderzoek

In 2019 is de divisie WERKbedrijf gestart met een pilot onder adviseurs WERK en Arbeidsdeskundigen om feedback te vragen op diverse gesprekken. Medio 2020 is dit landelijk uitgerold en hier maken ca. 2000 medewerkers en 160 managers gebruik van. Dagelijks voeren zij gemiddeld 3500 gesprekken. Inmiddels hebben tot nu toe ruim 190.000 klanten feedback gegeven over het contactmoment.

In 2021 zijn zowel de divisie Uitkeren als de divisie SMZ gestart met een pilot op districtsniveau. Op kantoor Alkmaar voeren ca. 240 uitkeringsdeskundigen dagelijks ca. 150 telefoongesprekken met klanten: onder andere ingrijpende beslissingen en terugbelverzoeken. Divisie SMZ district Utrecht

vraagt de klant feedback over het proces van zijn WIA (her)beoordeling. Aan de pilot nemen 110 medewerkers deel, wekelijks worden er ca. 160 klanten uitgenodigd om feedback te geven.

In juni 2022 eindigt het raamcontract waaronder DF valt.

Het geschetste in hoofdstuk 2.2 en 2.3 is inhoudelijk uiteengezet in Bijlage I: Verdieping huidige Direct Feedback proces.

2.4 Wat UWV vraagt

UWV is voornemens om voor DF klantonderzoek een dienstverlener of dienstverleners te selecteren. Hierbij zijn de volgende aspecten van belang:

1. **Software:** Een applicatie die de huidige en toekomstige processen welke betrekking hebben op DF klantonderzoek kan ondersteunen op de schaal en met een organisatiecomplexiteit zoals die van UWV.
2. **Technische implementatie:** Samenwerking met de UWV IV organisatie gericht op het effectief, efficiënt integreren van de applicatie in de UWV infrastructuur en het hierna configureren, beheren, onderhouden en door ontwikkelen.
3. **Training en verandermanagement:** Voorbereiden van gebruikers en management op de implementatie en veranderingen die betrekking hebben op het gebruik van de applicatie.
4. **Consultancy:** Adviseren en kritisch sparringpartner zijn in alle aspecten en op alle niveaus als het gaat om DF in de zin van: systeem-inrichting, -koppeling, -onderhoud, -ontwikkeling, maar ook het opstellen en programmeren van vragenlijsten, het analyseren en rapporteren van resultaten.

Ter voorbereiding van een aanbesteding die leidt tot een succesvolle implementatie van DF klantonderzoek, vraagt UWV de markt haar te helpen door middel van het beantwoorden van de vragen in bijlage II 'vragen marktconsultatie DF'. Elke vraag is gesteld vanuit de context dat minimaal drie UWV divisies, wat in de zin van digitalisering relatief autonome entiteiten zijn, aansluiten. Het aantal te verwachten gebruikers voor het WERKbedrijf is 3.000, voor Sociaal Medische Zaken 1.250 en voor de divisie Uitkeren 3.000.

3 Marktconsultatie

3.1 Planning

UWV heeft gekozen voor een openbare marktconsultatie bestaande uit een schriftelijke ronde die eventueel gevolgd kan worden door dialoogsessies met een of meerdere geselecteerde partijen. De onderstaande tabel beschrijft de verschillende stappen van de marktconsultatie inclusief de planning. UWV behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

3-01-2022	Publicatie marktconsultatie via TenderNed, Uitnodiging aan de markt voor deelname aan de marktconsultatie
11-01-2022, 12:00 uur	Uiterste datum tot het schriftelijk stellen van vragen over de marktconsultatie door respondenten
13-01-2022	Uiterste datum van antwoorden door UWV, Publicatie uiteindelijke Nota van inlichtingen met de verzamelde antwoorden van UWV op de door respondenten ingediende vragen
21-01-2022, 17:00 uur	Uiterste moment waarop de reacties van de respondenten moeten zijn ontvangen
26 en 27-01-2022	Mogelijke gespreksronde voor een nadere toelichting op de beantwoording en demo ter verificatie van de beantwoording in deze marktconsultatie.
9-02-2022	Publiceren uitkomsten / verslag marktconsultatie

3.2 Procedure

3.2.1 Documenten

Deze leidraad en de bijbehorende bijlagen zijn voor eenieder vrijelijk downloadbaar op het inkoopplatform TenderNed.

3.2.2 Vragen / Nota van Inlichtingen

Respondenten worden in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen over de inhoud en de procedure van de marktconsultatie. Dit kan via Berichten in het inkoopplatform TenderNed.

De vragen van de Respondenten worden na ontvangst door UWV geanonimiseerd en beantwoord in een Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen is vrijelijk downloadbaar op het inkoopplatform TenderNed. In dit kader vragen wij u uw vragen zoveel mogelijk geanonimiseerd te stellen als extra zekerheid, om te voorkomen dat concurrentiegevoelige informatie ongewild in het antwoord wordt opgenomen.

3.2.3 Dialoogsessies

Indien de ingediende Beantwoording daartoe naar mening van UWV aanleiding geeft, kunt u worden uitgenodigd voor een 1:1 dialoogsessie met UWV.

Tijdens deze dialoogsessie wordt de door u aangeleverde informatie verder verdiept en – indien nodig – verduidelijkt, en kunt u een demonstratie geven van de werking van uw systeem. De dialoogsessie vindt, gelet op de huidige corona regels, plaats via Microsoft Teams of als de corona regels het toelaten op locatie bij UWV (La Guardiaweg 116-162, 1043 DL Amsterdam).

De exacte locatie, datum en tijdstip worden opgenomen in een uitnodiging aan de Respondent(en) met wie UWV een dialoogsessie wenst aan te gaan.

3.2.4 Marktconsultatie verslag

In lijn met artikel 41 van Richtlijn 2014/24/EU wordt de uitkomst van de marktconsultatie (uitgezonderd de door de Respondenten als bedrijfsvertrouwelijke gekenmerkte informatie van de Respondenten) opgenomen in een geanonimiseerd marktconsultatie verslag. In dit verslag wordt per gestelde vraag een geanonimiseerde samenvatting gemaakt op hoofdlijnen van de ontvangen reacties en de dialoogsessies. Dit verslag wordt z.s.m. na afronding van de marktconsultatie opgesteld en zal worden verzonden aan de Respondenten op deze marktconsultatie en zal ook worden opgenomen in de stukken van een eventueel hierop volgende aanbesteding.

3.2.5 Contactpersoon

De contactpersoon bij UWV voor deze marktconsultatie is Harco Bouwman (inkoopadviseur). Contacten met UWV over deze marktconsultatie dienen exclusief via deze contactpersoon te verlopen. Binnen het inkoopplatform TenderNed dient u daartoe gebruik te maken van de functionaliteit Berichten. In geval dat voor u niet mogelijk of wenselijk is dan kunt u zich per e-mail tot deze contactpersoon wenden:

e-mailadres contactpersoon : Harco.bouwman@UWV.nl

3.2.6 Fouten en tegenstrijdigheden

Alle documenten met bijbehorende bijlagen naar aanleiding van de onderhavige marktconsultatie, zijn door UWV met de grootst mogelijke zorg samengesteld en opgesteld. In het geval een Respondent fouten, onrechtmatigheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden of onduidelijkheden ontdekt, dan verzoeken wij u vriendelijk UWV hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

3.2.7 Mondelinge informatie

Respondenten kunnen geen rechten ontleen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties van medewerkers en/of adviseurs van UWV, gedaan in het kader van deze marktconsultatie.

Respondenten kunnen zich slechts beroepen op schriftelijke informatie. Deze informatie wordt altijd via het inkoopplatform TenderNed ter beschikking gesteld.

3.2.8 Voertaal

De voertaal van de marktconsultatie is Nederlands. Tevens dienen alle stukken in de Nederlandse taal te worden ingediend.

3.2.9 Karakter marktconsultatie en kostenvergoeding

UWV benadrukt dat de marktconsultatie zowel voor UWV als voor alle Respondenten een vrijblijvend karakter heeft. UWV gaat met deze marktconsultatie geen enkele verplichting aan ten aanzien van het door UWV in de markt zetten van een dienst, het verlenen van een opdracht dan wel aanschaffen van producten. Respondenten kunnen geen enkel recht ontleen aan deze marktconsultatie.

Het meedoen aan de marktconsultatie door een Respondent geschiedt geheel op vrijwillige basis. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie door Respondent leidt niet tot enig voor- of nadeel in een eventueel door UWV te starten verwervingsprocedure.

De kosten van deelname aan deze marktconsultatie (waaronder onder meer het samenstellen en aanleveren van de respons en het deelnemen aan dialoogsessies) zijn geheel voor rekening van de Respondent.

UWV behoudt zich het recht voor om de marktconsultatie geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of te beëindigen. Deelnemende Respondenten hebben in een dergelijke situatie geen recht op enige vorm van financiële tegemoetkoming tenzij UWV dit, uitsluitend in een bijzonder geval, disproportioneel acht.

3.2.10 Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht, die rusten op door UWV verstrekte documenten en informatie in het kader van deze marktconsultatie, waaronder in ieder geval te begrijpen het marktconsultatie document (dit document) en verstrekte toelichtingen, berusten bij UWV.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van UWV niets uit de door UWV verstrekte documenten evenals daarbij behorende bijlagen worden verveelvoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, behoudens indien en voor zover dit in redelijkheid noodzakelijk is voor het juist en volledig kunnen beantwoorden van de vragen.

3.2.11 Vertrouwelijkheid

De door UWV verstrekte documenten in het kader van deze marktconsultatie dienen als vertrouwelijk te worden behandeld en slechts aan medewerk(st)ers te worden verstrekt of getoond die voor deelname aan de marktconsultatie daarvan kennis moeten nemen. Gebruik, reproductie en openbaar maken van informatie of delen daarvan buiten deze marktconsultatie of aan deze marktconsultatie gerelateerde mondelinge c.q. schriftelijke communicatie is niet toegestaan.

De door Respondent als vertrouwelijk ingediende informatie met betrekking tot deze marktconsultatie wordt door UWV vertrouwelijk behandeld. UWV maakt deze informatie niet bekend aan derden – waaronder begrepen andere geconsulteerde Respondenten – behoudens indien en voor zover UWV op grond van enige wettelijke verplichting, dan wel in het kader van een rechtsgeding, redelijkerwijs gehouden is tot openbaarmaking.

3.2.12 Instemming voorwaarden

Bij het accepteren van deze aanvraag of door indiening van uw beantwoording, geeft u aan onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals opgenomen in deze marktconsultatie.

4 Vragenlijst

4.1 Introductie

Met deze marktconsultatie wil UWV een goed beeld krijgen van de huidige oplossingen op het gebied van systemen voor Klantonderzoek op basis van Direct Feedback. Tevens wil UWV inzicht krijgen in de condities en aanvullende, ondersteunende dienstverlening die door partijen wordt aangeboden om een eventueel hierop volgende aanbesteding binnen de juiste kaders van de aanbestedingswet 2012 uit te kunnen voeren.

Daarom nodigen wij alle marktpartijen uit deel te nemen aan deze marktconsultatie.

Wij verzoeken u de inhoud van de vragenlijst, deze leidraad en de verschillende bijlagen goed te lezen voordat u begint met de beantwoording van de diverse onderdelen van deze marktconsultatie en raden u aan vooral ook de onderstaande paragrafen in dit hoofdstuk door te nemen.

4.2 Beantwoording

De beantwoording vindt plaats door in het onderdeel marktconsultatie, de bijlage 2 vragenlijst in te vullen en te uploaden. Dit dient uiterlijk op de datum en het tijdstip genoemd in §3.1 Planning te zijn geschied. In de vragenlijst is ruimte om de naam van uw organisatie te vermelden.

UWV adviseert Respondenten derhalve om ruim tijd te reserveren voor het uploaden van documenten, zodat Respondent niet in tijdnood komt. Wij wijzen u op de mogelijkheid om stukken alvast op het Inkoopplatform te plaatsen en later (doch uiterlijk tot het tijdstip van sluiting van de beantwoording) door nieuwere versies te vervangen.

4.3 Vragenlijst (bijlage II)

In de vragenlijst (Bijlage II) worden in het eerste tabblad vragen gesteld aan de Respondenten. UWV is benieuwd naar de standaard- en niet-standaard mogelijkheden en functionaliteiten die een applicatie/oplossing te bieden heeft. Ook wil UWV inzicht verkrijgen over tariefmodellen, over aspecten van information security, en over eventuele knelpunten in haar ICT-inkoopvoorwaarden en beveiligings- en verwerkersovereenkomst. De meeste vragen zijn daarom gesteld als open vragen.

4.4 Additionele informatie

Uiteraard bestaat er de mogelijkheid voor Respondenten om additionele informatie bij te voegen. Wij nodigen u daartoe uit om deze informatie te uploaden in het inkoopplatform TenderNed. UWV verzoekt u wel duidelijk een toelichting aan te bieden op welk onderdeel van onze vragenlijst de extra informatie betrekking heeft. UWV is beperkt in het doornemen van heel veel extra informatie.

Leidraad marktconsultatie

Software, implementatie en consultancy gericht op
direct feedback klantonderzoek

Referentienummer HB2022.215

Datum

03 januari 2022

Versie

1.5

Pagina

10 van 10

INHOUDSOPGAVE BIJLAGEN

Nummer	Naam
Bijlage I	Bijlage I Verdieping huidige DF proces v0.1
Bijlage II	Bijlage II Vragenlijst marktconsultatie DF klantonderzoek v0.2
Bijlage III	Bijlage III Algemene Inkoopvoorwaarden ICT (AIV ICT maart 2021)
Bijlage IV	Bijlage IV Beveiligings- en verwerkersovereenkomst