

BIJLAGE 6A – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE), PERCEEL 1 (UWV FB)

EUROPESE AANBESTEDING INTERN KLANTONDERZOEK, PERCEEL 1

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

Algemeen	
1	Met het oog op kwaliteit en efficiency ondersteunt Inschrijver UWV proactief bij de ontwikkeling van klantonderzoeken bij UWV door UWV gevraagd en ongevraagd te adviseren en de door hen gehanteerde (innovatieve) methoden, (analyse) technieken en hulpmiddelen met UWV te delen.
2	Inschrijver adviseert UWV proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving, risico's, innovaties en andere relevante ontwikkelingen die raken of kunnen raken aan uitvoering van klantonderzoek.

Commerciële Eisen	
3	Inschrijver factureert conform de eisen opgenomen in Bijlage 12 – DFA.
4	Inschrijver hanteert het Model financiële bijlage offertes bij elke offerteaanvraag en specificeert transparant en onderbouwd de te bieden dienstverlening (zie bijlage 2 DFA BIJLAGE 2: (Perceel 1): Model financiële bijlage offertes).
5	Inschrijver levert transparante, onderbouwde offertes welke overeenstemmen met het aangeboden tarief in het tarievenblad.

Inhoudelijke eisen – onderzoekstechniek -	
6	Inschrijver adviseert (een) onderzoeksmethode(n) die past/passen bij het probleem, een betrouwbaar, objectief beeld geeft/geven van de doelgroep(en) en een antwoord geeft/geven op de onderzoeksvragen binnen de gestelde randvoorwaarden van budget en planning.
7	Inschrijver denkt mee met de inhoud en opbouw van de onderzoeksvragen en adviseert UWV hierin.
8	Inschrijver formuleert een vragenlijst die enerzijds de onderzoeksvragen beantwoordt en anderzijds toegankelijk (B1 taalniveau) en respondentvriendelijk is.
9	De online vragenlijsten worden door Inschrijver zo ontwikkeld dat ze compatibel zijn met gangbare browsers/mobiele devices, zonder enig verlies van functionaliteit en intuïtieve interactie.
10	Inschrijver beschikt over tools en de daaraan verbonden knowhow om online onderzoek in te kunnen zetten.
11	Inschrijver kan digitale vragenlijsten programmeren die geschikt zijn voor adaptieve/conditionele vraagstelling (mogelijkheid om te routeren en te randomiseren, vertakkingen, piping, unieke link of link die door meerdere (onbeperkt aantal) respondenten ingevuld kan worden).
12	Inschrijver kan in de geprogrammeerde vragenlijst bij open vragen een mouseover toe te voegen voor een disclaimer waarin respondenten worden geïnformeerd over dat hun antwoord letterlijk kan worden overgenomen in rapportages.

13	De inschrijver voegt in de geprogrammeerde vragenlijst bij open vragen een disclaimer toe waarin respondenten worden geïnformeerd over dat zij geen persoonsgegevens van zichzelf of anderen vermelden.
14	De respondent kan zijn persoonsgegevens (beperkt tot naam en telefoonnummer) opgeven via de vragenlijst. De respondent doet dit naar eigen keuze en stemt hiermee expliciet in. Indien de respondent deze keuze wilt intrekken dan kan dit verzoek worden ingediend bij de inschrijver. Deze zorgt ervoor dat de gegevens van desbetreffende respondent wordt verwijderd en hiermee ook niet in de rapportage wordt opgenomen.
15	Vragenlijsten en rapportages/dashboard worden ontworpen in de stijl van het onderzoeksbureau passend bij onafhankelijk onderzoek voorzien van het UWV logo.
16	Vragen over het onderzoek beantwoordt Inschrijver zelf en voor vragen over de dienstverlening van UWV verwijst Inschrijver de respondent naar het Service Center Facilitair Bedrijf van UWV.
17	Inschrijver stelt het onderzoek op, richt deze in en voert het vervolgens uit.
18	"Inschrijver voert in ieder geval de volgende kwalitatieve onderzoeksmethodieken uit: * Online focusgroep(en); * Telefonische (diepte) interviews; * Begeleiden van co-creatiesessies met medewerkers van UWV en/of Onderzoekdoelgroepen
19	Inschrijver bepaalt de selectiecriteria voor kwalitatief onderzoek of stelt een steekproefplan voor kwantitatief onderzoek op waarbij representativiteit van de betreffende doelgroep gegarandeerd is.
20	Inschrijver laat de wijze van klantonderzoek aansluiten op reeds eerder door de UWV uitgevoerd klantonderzoek opdat trends kunnen worden onderzocht.

Inhoudelijke eisen - planning, uitvoering en voortgang -	
21	Inschrijver maakt voor elk onderzoek een planning op basis van de door UWV bepaalde deadline. Hierin moet ook opgenomen worden wanneer UWV uiterlijk een verzoek tot offerte moet indienen, om de doorlooptijd te kunnen behalen. In gezamenlijk overleg wordt deze planning afgestemd, waarbij de definitieve planning door UWV wordt goedgekeurd.
22	In overleg met UWV wordt de aankondigingsmail voor onderzoek en een reminder tijdens onderzoek door Inschrijver opgesteld en na accordering door UWV verstuurd. Het versturen van een online link vindt plaats via UWV zelf en niet via Inschrijver.
23	Inschrijver levert op verzoek tijdens het online veldwerk of werving van kwalitatieve respondenten wekelijks een statusoverzicht van het (de) lopende onderzoek(en) waarin de afgesproken informatie is opgenomen (bijv. stand van zaken, respons, actiepunten).
24	In overleg met UWV kan de datacollectie starten met een soft launch. Dit houdt in dat een uitnodigingsmail wordt verstuurd aan +/- 5% van het totaal aantal deelnemers? van de steekproef. Na één dag wordt de respons gecontroleerd en gekeken of in de helpdesk mailbox opmerkingen en/of vragen over het onderzoek zijn binnengekomen. UWV ontvangt per dag een verslag van de datacontrole en in overleg wordt besloten of de full launch kan worden uitgevoerd.
25	Online vragenlijsten zijn 24/7 operationeel met een beschikbaarheid van minimaal 99,5%.
26	Deelnemers kunnen technisch en onderzoeksgelateerde vragen sturen aan de helpdesk van de Inschrijver. Binnengekomen vragen worden binnen uiterlijk twee werkdagen beantwoord.

27	De continuïteit van uitvoering van een onderzoek dient te allen tijde te worden geborgd.
----	--

Inhoudelijke eisen - analyse van onderzoeksresultaten -

28	Inschrijver vertaalt op analytische en objectieve wijze de onderzoeksresultaten naar conclusies en aanbevelingen. Inzicht in representativiteit en betrouwbaarheid is hier ook een onderdeel van.
29	Inschrijver denkt mee met de vraagstellingen, weet in de analyse de onderzoeksvragen te overstijgen en analyseert de onderzoeksresultaten vanuit diverse invalshoeken, daarbij rekening houdend met de (maatschappelijke) actualiteit.

Inhoudelijke eisen – rapportage -

30	Inschrijver levert overeenkomstig de planning en gemaakte afspraken de rapportage(s), dashboard, ruwe data, of eventuele infographic(s) dan wel one pager(s) aansluitend op de 'taal' en behoefte van de specifieke lezersgroep, waarbij data visueel is weergegeven. In gezamenlijk overleg worden eventuele wijzigingen in de rapportage en infographic afgestemd. De definitieve rapportage wordt door UWV goedgekeurd.
31	Inschrijver ontwikkelt in overleg met UWV een rapportage format voor de terugkerende onderzoeken. Dit format moet voor de rapportage van het eerste onderzoek gereed zijn.
32	Inschrijver geeft in de rapportage, naast de afgesproken weergave en analyse van de onderzoeksresultaten, de conclusies en aanbevelingen (objectief en correct) weer gericht op verbetering van de dienstverlening van UWV c.q. de klantgerichtheid van de dienstverlening van UWV.
33	De rapportages worden weergegeven op basis van (achtergrond) kenmerken (bijv. op kavel, regio, pandniveau). Ook als het gaat om kenmerken die niet door de respondent worden ingevuld, maar op de achtergrond ingericht zijn.

Implementatieplan

34	Inschrijver stelt na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met UWV een implementatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: • Projectleider vanuit Inschrijver; • Projectteam deelnemers Inschrijver en UWV; • Resultaten/deliverables; • Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie; • Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie.
35	Het implementatieplan dient uiterlijk 1-02-2023 te worden opgeleverd bij UWV.

Informatiebeveiliging

36	Inschrijver gaat akkoord met de Beveiligings- en verwerkersovereenkomst (BVO), Perceel 1, bijlage 11a.
37	Inschrijver zorgt voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens van respondenten.
38	Inschrijver zorgt voor transparantie naar de respondenten over de noodzaak van verwerking van persoonsgegevens van de respondenten.
39	Inschrijver zorgt ervoor dat respondenten bij het invullen van vragenlijsten om toestemming wordt gevraagd voor verwerking van persoonsgegevens.
40	Inschrijver denkt met UWV mee over mogelijke dataminimalisatie van verwerking van persoonsgegevens.
41	Inschrijver bewaart persoonsgegevens conform geldende wet- en regelgeving.

42	Databestanden zijn en blijven eigendom van UWV en worden na afloop van het onderzoek aan UWV geleverd. Deze worden alleen gebruikt in opdracht van en voor UWV. De overdracht van databestanden bij beëindiging van de dienstverlening is geregeld via Algemene Inkoopvoorwaarden diensten versie maart 2021 van UWV.
43	Vragenlijsten, rapporten, Infographics en one pagers die in opdracht van UWV worden ontwikkeld/vervaardigd, zijn intellectueel eigendom van UWV.
44	Inschrijver biedt de mogelijkheid aan dat wanneer er toestemming wordt gevraagd om contact gegevens in te vullen (en de gegevens daarmee niet meer anoniem zijn), om dit terug te draaien (toestemming wordt ingetrokken).
45	Indien een respondent bij inschrijver het verzoek indient om gegevens van deze respondent te verwijderen dan zorgt Inschrijver dat de gegevens van respondent worden verwijderd in de antwoorden van de vragenlijst en hiermee ook niet in rapportage worden opgenomen.
46	Inschrijver heeft een privacyverklaring in de mail/enquête staan.

Personeel

47	Het uitvoerend personeel van Inschrijver, dat contacten onderhoudt met UWV en medewerkers van UWV, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
48	De vaste contactpersoon is een onderzoeker met minimaal drie jaar werkervaring op het gebied van klantonderzoek.
49	Rapporten worden, voordat ze naar UWV gestuurd worden, altijd eerst tegen gelezen door een ervaren onderzoeker (minimaal 5 jaar ervaring).
50	Inschrijver stelt een team samen dat de opdracht uit de raamovereenkomst op de vereiste wijze uitvoert.

Communicatie

51	Inschrijver onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV. Dit betekent ook dat medewerkers van UWV op geen enkele wijze worden benaderd voor andere activiteiten van Inschrijver of daaraan gerelateerde partijen naast of buiten het onderzoek van UWV, tenzij dat vooraf is afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
52	Inschrijver garandeert één (1) aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV. Deze vaste contactpersoon voor UWV is te allen tijde op de hoogte van elke nieuwe opdracht en alle mogelijke zaken die er spelen.
53	Openbare publicatie of bekendmaking van onderzoekresultaten, in welke vorm dan ook, vindt niet plaats door Inschrijver.