



WIJ ZOEKEN EEN SAMENWERKINGSPARTNER DIE ONDERZOEKEN VOOR ONS KAN UITVOEREN MET BEHULP VAN EEN DIGITAAL PANEL/ ONDERZOEKSPLATFORM

Datum: 11 maart 2024

Kenmerk: SVH.2024.632

Status: Definitief



Ben jij de leverancier die voor ons onderzoeken kan uitvoeren met behulp van een digitaal panel via een online onderzoeksplatform? En kan jij adviseren op het vormgeven en het inrichten van het onderzoek? Dan zijn wij op zoek naar jou.

Wie zijn wij?

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: werk, indicatiestelling, uitkeren en gegevensbeheer. Onze visie en missie zijn hierbij leidend.

De contracteigenaar en voornaamste stakeholder binnen UWV is K&S. De divisie Klant & Service (K&S) is het eerste aanspreekpunt voor de cliënt. De kernactiviteiten van K&S zijn het informeren van cliënten, het beantwoorden van vragen, het realiseren van online dienstverlening, het oplossen van individuele problemen van cliënten en het adviseren aan de Raad van Bestuur en de divisiedirecties hoe de dienstverlening aan cliënten beter kan en moet. Binnen K&S houdt de afdeling Klantexpertise (KE) zich bezig met kennis over mensen, gedrag, cultuur, klanttevredenheid, de werking van verschillende dienstverleningskanalen, klantprocessen, interne/externe ontwikkelingen en onderzoeken. Klantexpertise vergaart en brengt, vanuit het perspectief van de cliënt, deze kennis samen binnen de integrale klantreizen van UWV. UWV hanteert de volgende integrale (divisie overstijgende) klantreizen:

- Ik zoek werk
- Ik ben ziek en/of gedeeltelijk arbeidsgeschikt
- Ik heb van jongs af aan een handicap
- Ik wil iets regelen voor mijn werknemer
- Ik zoek een werknemer

Op proactieve wijze bouwt Klantexpertise kennis en inzicht op over onze cliënten en op basis hiervan adviseert KE de Raad van Bestuur en reisleiders over impact op en verbetermogelijkheden in de UWV dienstverlening. Goede dienstverlening begint immers met kennis. In totaal werken er zo'n 50 mensen bij Klantexpertise.

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

Wat willen we?

Wij zoeken een samenwerkingspartner die voor ons bestaande UWV Panel, drie activiteiten kan uitvoeren

1. Het beschikbaar stellen (ontwikkelen), het implementeren en door ontwikkelen van een online onderzoeksplatform
2. Het (technisch) panelbeheer
3. De (individuele) klantonderzoeken, online kwantitatief en kwalitatief via de research community, op het onderzoeksplatform uitvoeren

Het UWV panel bestaat uit drie verschillende subpanels:

- Cliënten met een WW-uitkering: op dit moment 1600 panelleden
- Cliënten met een WIA-uitkering: op dit moment 1400 panelleden
- Cliënten met een Wajong-uitkering: op dit moment 700 panelleden

Op termijn is mogelijk interesse in het opzetten van nieuwe subpanels, zoals voor werkgevers.

Het UWV panel is een beveiligd gesloten online onderzoek platform waar UWV cliënten vrijwillig lid van kunnen worden, waarmee zij met enige regelmaat benaderd zullen worden voor deelname aan onderzoeken vanuit UWV.



In bijlage 1 Opdrachtingschrijving is de huidige situatie beschreven alsmede de gewenste situatie.

We zoeken hiervoor een proactieve samenwerkingspartner die een bijdrage levert aan de volgende doelstellingen:

- A. Het op een snelle manier cliënten kunnen betrekken bij onderzoeksvraagstukken
- B. Het uitvoeren van kwalitatief hoogwaardig onderzoek
- C. Betrokkenheid en opbrengst vanuit panelleden hoog houden o.a. door inzet van innovatieve oplossingen
- D. Het panel een zo goed mogelijke afspiegeling laten zijn van de klantgroepen binnen UWV

We sluiten een overeenkomst af voor zes jaar

Wij sluiten via deze aanbesteding een overeenkomst af voor maximaal zes jaar. Deze looptijd is in het belang van onze cliënten. De kans bestaat dat panelleden afhaken als ze (te vaak) moeten wennen aan een nieuw systeem. UWV wil dat risico zo klein mogelijk houden door zo veel mogelijk continuïteit te borgen. Daarbij zijn de eerste twee jaar vast. Daarna heeft UWV de mogelijkheid om de overeenkomst 2 keer met 2 jaar te verlengen. Indien UWV gebruik wens te maken van de verlengingsoptie maakt zij dit uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de contractdatum schriftelijk kenbaar. Voor deze raamovereenkomst (zie bijlage 2) gelden onze Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2023 (zie bijlage 3) en er hoort een Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO, zie bijlage 4) bij.

Ten aanzien van de software-oplossing voor het online-onderzoekplatform accepteren wij dat jij aanvullend Licentievoorwaarden van toepassing verklaart. Ten aanzien van de Licentievoorwaarden eisen wij dat:

- a) Op de Licentievoorwaarden Nederlands recht van toepassing is verklaard en een forum keuze voor een rechtbank in Nederland is opgenomen;
- b) de Licentievoorwaarden niet strijdig zijn met de uitvraag van UWV zoals beschreven in dit Beschrijvend Document met bijlagen;
- c) de Licentievoorwaarden marktconform zijn, dit eventueel vast te stellen door een onafhankelijke derde partij.

Indien de Licentievoorwaarden niet aan bovenstaande eisen voldoen komt de inschrijving niet voor gunning in aanmerking (niet besteksconforme inschrijving). Indien je licentievoorwaarden van toepassing wilt verklaren op deze opdracht, dien je deze mee te sturen bij de inschrijving. Dit doe je door de licentievoorwaarden als bijlage up te loaden in Tendered.

Omvang van de opdracht

De geschatte omvang voor dit moment van de opdracht bedraagt circa € 858.000 exclusief btw. De maximale waarde van de opdracht bedraagt 1.71 miljoen exclusief btw. Wij verplichten ons niet tot het afnemen van deze aantallen. Je kunt aan deze gegevens dan ook geen rechten ontleen.

Ben jij die samenwerkingspartner die een onderzoek platform beschikbaar kan stellen (c.q. kan ontwikkelen), voor UWV onderzoeken binnen het UWV panel kan vormgeven en uitvoeren, en het onderzoekspanel kan beheren?

Dan nodigen we jou van harte uit om in te schrijven op deze aanbesteding. Door in te schrijven verklaar je volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan alle gestelde eisen en voorwaarden (zie bijlage 6 Programma van Eisen)

Dien jij die geldige inschrijving in met de beste prijs/kwaliteit verhouding? Dan sluiten we met jou de raamovereenkomst.

Wij delen de opdracht niet op in percelen

We verdelen de opdracht niet onder in percelen. Wij zoeken één samenwerkingspartner voor zowel het beschikbaar stellen, het implementeren en doorontwikkelen van een online onderzoeksplatform, het (technisch) panelbeheer en het uitvoeren van de (individuele) klantonderzoeken, online kwantitatief en kwalitatief via de research community

Het uitvoeren van het onderzoek en de tool die daarvoor ingezet wordt vormen gezamenlijk een logisch samenhangend geheel aangezien UWV het beheer niet zelf uitvoert.

Waar moet je aan voldoen?

Om deze opdracht uit te mogen voeren stellen we een aantal eisen waar jij als leverancier aan moet voldoen. Je mag bijvoorbeeld niet strafrechtelijk veroordeeld zijn. We gebruiken daar het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) voor (zie bijlage A). Je laat het UEA ondertekenen door een rechtsgeldig bevoegd persoon.

De bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit jullie inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister. Kies je ervoor om het UEA bij volmacht te ondertekenen? Dan dien je bij de verificatie van het UEA zowel de actuele inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister als een rechtsgeldig ondertekende volmacht in.

Als wij de opdracht aan jou gunnen, controleren wij tijdens de opschortende termijn jouw verklaring uit het UEA. Er is een doorlooptijd van maximaal 5 werkdagen om deze documenten aan ons te verstrekken en de documenten mogen bij verificatie niet ouder zijn dan zes maanden. Een tip: vraag de documenten op tijd aan. We controleren de volgende documenten:

1. Uittreksel register Kamer van Koophandel;
2. Gedragsverklaring aanbesteden;
3. Verklaring van de Belastingdienst dat je de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies hebt betaald.

Wij stellen ook eisen om vast te stellen of je geschikt bent voor het uitvoeren van de opdracht. Voldoe je niet aan deze geschiktheidseisen? Dan leggen wij jouw inschrijving terzijde.

Wil je inschrijven, maar voldoe je niet aan de geschiktheidseisen?

Je kan overwegen om als combinatie in te schrijven of gebruik te maken van (een) derde(n) om daarmee gezamenlijk aan de geschiktheidseisen te voldoen. Dit geef je aan in het UEA. De andere organisatie(s) vullen in dat geval ook een UEA in, als combinant respectievelijk onderaannemer.

Geschiktheidseisen

Beroepsbevoegdheid

Je bent ingeschreven in het nationale beroeps-of handelsregister. Binnen Nederland volstaat hiertoe een actueel uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (uittreksel KvK).

Financiële en economische draagkracht

Je kunt aantonen dat je over voldoende draagkracht beschikt om de opdracht uit te voeren. Dit doe je door aan te tonen dat de controleverklaringen van de accountant bij de jaarrekeningen van de laatste twee afgesloten boekjaren geen continuïteitparagraaf bevatten. Als we de opdracht aan jou gunnen dan vragen wij deze controleverklaringen bij je op.

Beroepsbekwaamheid – kerncompetenties

Je toont met drie verschillende referentieopdrachten aan dat je voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Je levert dan ook drie beschrijvingen in en je gebruikt daarvoor het model referentieverklaring (bijlage B). Het is belangrijk dat uit jouw referenties duidelijk en concreet blijkt dat je ervaring hebt met:

Kerncompetentie 1: Ervaring met het beschikbaar stellen, implementeren en door ontwikkelen van een onderzoek platform en het (technisch) panelbeheer ervan

- Je hebt in de afgelopen 3 jaar minimaal 8 individuele klantonderzoeken uitgevoerd in een online klantenpanel als onderdeel van de dienstverlening
- De referent is een non-profit organisatie met een klantenpanel van minimaal 1000 leden
- Je hebt een panelwebsite conform wensen van de Opdrachtgever ontwikkelt en beheert conform huisstijleisen van de desbetreffende organisatie.

Kerncompetentie 2: ervaring met het uitvoeren van online kwantitatieve panelonderzoeken

- Jaarlijks wordt voor de desbetreffende referent minimaal 4 kwantitatieve onderzoeken binnen 1 panel uitgevoerd
- Bij de desbetreffende referent is minimaal 1 onderzoek uitgevoerd waarbij minimaal 300 vragenlijsten zijn ingevuld
- Bij de desbetreffende referent is ten minste 1 opdracht binnen een tijdperiode van maximaal 4 weken volledig afgerond. Van akkoord op de offerte tot oplevering van de onderzoeksresultaten

Kerncompetentie 3: Ervaring met het uitvoeren/ organiseren van een (kwalitatieve) research community

- De referent is een onderneming of non-profit organisatie die binnen de afgelopen 3 jaar minimaal 1 kwalitatief onderzoek heeft verricht met een online research community op een online platform waaraan ten minste 30 klanten of leden actief hebben deelgenomen
- Je hebt eerder een research community opgezet en daarbinnen individuele onderzoeken uitgevoerd, binnen een tijdsperiode van 1 tot maximaal 4 weken

Wij kunnen navraag doen bij referenten

We kunnen de aangeleverde gegevens verifiëren, door onder andere contact op te nemen met referenten die je hebt opgegeven. Zijn er onjuistheden geconstateerd in jouw referentieverklaring, dan kunnen we besluiten je inschrijving ongeldig te verklaren en neem je verder geen deel aan deze aanbesteding.

Eisen die we stellen aan de opdracht

Naast de hierboven beschreven eisen aan jou als leverancier, stellen we ook een aantal eisen waaraan jij moet voldoen om de opdracht goed uit te kunnen voeren. In bijlage 2 staan de eisen die we stellen aan de (uitvoering van de) opdracht.

We beoordelen op zowel kwaliteit als prijs

Je kunt op kwaliteit en op prijs punten scoren, die we bij elkaar optellen. We gunnen de opdracht aan de leverancier van de inschrijving met de hoogste totaalscore.

Wij beoordelen jouw inschrijving op de onderstaande onderdelen.

Gunningscriteria beste prijs-kwaliteitverhouding		
	Sub-Gunningscriteria	Maximaal te behalen score
KWALITEIT		700
1	Casus fictieve onderzoeksopdracht	400
2	Plan van aanpak Panelbeheer	200
3	Online onderzoeksplatform	100

PRIJS		
4	Inschrijfprijs	300
<i>Subtotaal Prijs</i>		300
TOTAAL SCORE PRIJS-KWALITEITVERHOUDING		1000

Sub-gunningscriterium 1: Casus fictieve onderzoeksopdracht

Inschrijver toont, specifiek zijn analytische vaardigheden aan, op basis van een probleemschets van UWV in staat te zijn een onderzoeksvoorstel te ontwikkelen voor een panelonderzoek. De hieronder geschetste casus t.b.v. dit sub-gunningscriterium is fictief. In een werkelijke situatie ontvangt u meer informatie en specificaties.

Vraagstelling

Maak een onderbouwd voorstel voor de opzet en uitvoering van het onderzoek op basis van de informatie zoals geschetst in dit subgunningscriterium. Hierbij wordt u gevraagd minimaal in te gaan op:

- Uw visie op de manier waarop u het onderzoek aan wilt pakken en eventuele aanscherpingen die u zou willen aanbrengen, bijvoorbeeld in de onderzoeksvragen.
- De methodiek(en) die u voorstelt om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvragen.
- De vragen die in het onderzoek aan bod komen (een opgemaakte vragenlijst is niet nodig. Wel moet het inzicht geven in welke aspecten onderzocht worden)
- De specifieke doelgroep(en) die voor dit onderzoek wordt benaderd
- De wijze waarop panelleden worden uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek
- De beoogde respons en strategieën die ingezet worden om deze te behalen
- De planning en doorlooptijd van dit onderzoek, waarbij u duidelijk maakt welke stappen achtereenvolgens aan bod komen
- De vorm en inhoud van de oplevering van uitkomsten van het onderzoek. Wat levert u op en hoe ziet dit er uit (bijvoorbeeld door slides toe te voegen in de beschrijving of door een voorbeeld rapportage toe te voegen van een andere opdrachtgever)
- De personele bezetting aan uw kant voor uitvoering van dit onderzoek en een globale inschatting van inzet in uren
- De door u gevolgde werkwijze, waarbij ook wordt ingegaan op de samenwerking en taakverdeling tussen u en UWV

Fictieve casus

Achtergrond

In 2020 heeft UWV een app ontwikkeld als aanvulling op de dienstverlening via de website. Met deze app moet het voor cliënten makkelijker zijn om bepaalde handelingen uit te voeren, en daarnaast biedt de app de mogelijkheid om diensten 24/7 benaderbaar te maken. Momenteel is het kunnen invullen en controleren van het maandelijkse inkomstenformulier (IKO) nog de enige functionaliteit in de app. Ca. 17.000 cliënten maken hier maandelijks gebruik van. Uit eerder onderzoek (na lancering van de app) is gebleken dat het invullen van het IKO via de app toegevoegde waarde biedt t.o.v. de website vanwege de eenvoud, snelheid en het gemak. Als verbeterpunten kwamen een aantal technische (toegankelijkheids)issues naar voren alsmede het toevoegen van extra functionaliteiten. Inmiddels zijn een groot aantal van de technische issues opgelost.

Er zijn nog geen stappen gezet in de gewenste extra functionaliteiten, mede omdat niet duidelijk is wat de wens van de cliënt hierin precies is. Om de app te kunnen doorontwikkelen en de juiste keuzes te maken, is er behoefte aan een onderzoek dat dit inzicht biedt.

Het is voor UWV belangrijk dat de app een zo breed mogelijke groep cliënten kan helpen en dat gebruik van de app bijdraagt aan (meer) ervaring van de menselijke maat door cliënten (d.w.z. dat UWV de cliënt ziet als mens, dat UWV de cliënt verder helpt, rechtvaardig is en het makkelijk maakt om zaken te kunnen regelen).

Verder is de verwachting dat jongere cliënten er anders in staan dan oudere cliënten. Daarom is het voor UWV belangrijk om onderscheid te kunnen maken tussen de behoeften van jongeren (<34 jaar) ten opzichte van oudere cliënten (55+).

Onderzoeksvragen van het onderzoek

- *Hoe wordt de huidige UWV App gewaardeerd door cliënten?*
- *Wat missen cliënten aan functionaliteiten, en wat zouden ze daarin het liefst als eerst toegevoegd zien?*
- *Wat is de achterliggende behoefte van cliënten om die extra functionaliteit via de app te doen. Kunnen ze het momenteel niet (makkelijk) op een andere manier?*
- *Op welke manieren is de app van toegevoegde waarde op andere, bestaande dienstverlening?*
- *Welke verbeteringen zien cliënten verder nog in de ontwikkeling van de UWV App?*

Vorm

Er is voor de beantwoording geen voorgeschreven maximum aantal A4's of voorgeschreven format. Je kunt het aantal woorden/pagina's gebruiken die je nodig acht om de vraag te beantwoorden. Wij gaan er daarbij vanuit dat je niet onnodig uitweidt in uw beantwoording en dat het antwoord zich op de kernvraag richt.

Wijze van beoordelen subgunningscriterium 1

Wij beoordelen de uitwerking van de casus aan de hand van de volgende aspecten:

- De wijze waarop en de mate waarin je aantoont de casus te begrijpen en deze weet te vertalen naar een passend en uitvoerbaar plan van aanpak met relevante eindresultaten. Dat wil zeggen: het is een coherent plan van aanpak, waarbij de verschillende onderdelen goed aansluiten op de door jou afgebakende onderzoeksvragen en probleemverkenning en het is relevant voor het verbeteren van de dienstverlening van UWV (100 punten). *Hoe duidelijker het begrip van de casus en hoe duidelijker de vertaling naar een passend en uitvoerbaar plan van aanpak en hoe relevanter het eindresultaat in de aanpak, hoe hoger de score.*
- De onderzoekskwaliteit: welke onderzoeksmethoden en analyses je inzet en jouw beargumentering hiervoor en welke maatregelen je neemt om de kwaliteit van het onderzoek te verhogen. Dat wil zeggen: jouw plan van aanpak levert kwalitatief hoogwaardige antwoorden op de onderzoeksvragen en is realistisch, gelet op de doelgroep van het onderzoek (100 punten). *Hoe overtuigender de beargumentatie is qua onderzoeksmethoden en analyses, hoe hoger de score.*
- De wijze waarop je voldoende deelname aan het onderzoek weet te realiseren en daarbij vooral voldoende jongeren (18-34 jaar) in het onderzoek weet te betrekken die in het panel minder vertegenwoordigd zijn (WW: 6%, WIA: 3% en Wajong: 42%) (100 punten). *Hoe overtuigender en realistischer de aanpak, hoe hoger de score*
- De wijze waarop de samenwerking tussen jullie organisatie en UWV in deze casus vorm krijgt. Dat wil zeggen: je stelt je op als onderzoekspartner en houdt daarbij rekening met de wens om snel, flexibel en efficiënt onderzoek te kunnen doen in het UWV panel (50 punten). *Hoe samenwerkingsgerichter, hoe hoger de score.*
- In hoeverre je met creatieve/innovatieve oplossingen komt. Dat wil zeggen: het plan van aanpak is vindingrijk ten aanzien van de gangbare oplossingen binnen klanttevredenheidsonderzoek (50 punten). *Hoe vindingrijker de aanpak (mits realistisch) hoe hoger de score.*

Daarnaast wordt bij de beoordeling gekeken naar de mate van concreetheid (wat en hoe)

Sub-gunningscriterium 2: Plan van aanpakpanelbeheer

Je bent in staat om het panelbeheer op een gedegen manier uit te voeren, waarbij voldoende aandacht besteed wordt aan de aspecten die daarbij horen op het gebied van het beheer van gegevens van panelleden, de communicatie met panelleden en de (technische) manieren waarop paneleden (ook buiten de onderzoeken) hun bijdrage kunnen leveren. Dit alles met als resultaat dat lidmaatschap van het panel en deelname aan de onderzoeken voor panelleden zo laagdrempelig en plezierig mogelijk is.

Vraagstelling

Maak een plan van aanpak waar ingegaan wordt op het beheer van het panel. Hierbij wordt aan jou gevraagd minimaal in te gaan op:

- Welke strategieën worden ingezet om panelleden betrokken te houden en gemotiveerd te houden om aan de onderzoeken op het panel deel te nemen
- Op welke wijze nieuwe panelleden kunnen worden geworven en hoe zij zich kunnen opgeven als panellid
- Hoe ervoor gezorgd kan worden dat betreffende klantpanels (WW, WIA en Wajong) een goede afspiegeling (blijven) vormen voor betreffende klantgroepen van UWV

- Hoe ervoor gezorgd kan worden dat cliënten die doorgaans minder makkelijk aan onderzoeken kunnen deelnemen (bijvoorbeeld vanwege een beperking of taalachterstand) op een passende manier deel van het panel kunnen zijn
- Hoe wordt omgegaan met vragen en klachten van panelleden
- Hoe de verschillende onderzoeken die onder het panel gaan plaatsvinden worden gepland, waarbij een goede balans kan worden gevonden tussen optimale betrokkenheid en voldoende pauzes voor panelleden (geen overdaad)
- De personele bezetting die wordt ingezet voor beheer van panel en platform en de daarbij behorende eenmalige inrichtingskosten en structurele jaarlijkse kosten (deze kosten komen overeen met de afgegeven prijzen in het prijsopgaveformulier)

Vorm

Er is voor de beantwoording geen voorgeschreven maximum aantal A4's of voorgeschreven format. Je kunt het aantal woorden/pagina's gebruiken die je nodig acht om de vraag te beantwoorden. Wij gaan er daarbij vanuit dat je niet onnodig uitweidt in uw beantwoording en dat het antwoord zich op de kernvraag richt.

Wijze van beoordelen subgunningscriterium 2

Wij beoordelen het plan van aanpak op de volgende aspecten:

1. Bijdrage aan de doelstellingen: hoe uw aanpak gaat zorgen voor een maximale bijdrage aan de doelstellingen (150 punten):
 - o Het op een snelle manier cliënten kunnen betrekken bij onderzoeksvraagstukken
 - o Betrokkenheid en opbrengst vanuit panelleden hoog houden
 - o Het panel een zo goed mogelijke afspiegeling laten zijn van de klantgroepen binnen UWV

Hoe hoger de (potentiële) bijdrage aan de doelstellingen hoe hoger de score. Daarnaast wordt bij ieder aspect gekeken naar de mate van concreetheid (wat en hoe)

Sub-gunningscriterium 3: Online onderzoeksplatform

Vraagstelling:

Wij vinden het van belang dat wij over een gebruiksvriendelijk en toegankelijk onderzoeksplatform beschikken. Waardoor cliënten eenvoudig en op een aantrekkelijke manier kunnen deelnemen aan onze onderzoeken.

Wij willen graag inzicht hebben in hoe het online onderzoeksplatform eruit ziet en welke mogelijkheden het online onderzoeksplatform biedt.

Daarbij dient aangetoond/beantwoord te worden:

- Hoe het online platform voor panelleden zal worden ingericht en van welke functionaliteiten panelleden gebruik kunnen maken
- Hoe het online platform een moderne uitstraling heeft en ervoor gezorgd kan worden dat het de herkenbare 'look and feel' van UWV uitstraalt
- Manieren waarop panelleden hun voorkeuren en mening kunnen doorgeven aan UWV over relevante onderwerpen, buiten de onderzoeken om
- Hoe panelleden onderling ervaringen of ideeën kunnen uitwisselen, buiten de onderzoeken om, waarmee zij zichzelf ook beschouwen als een community

Vorm

Aan jou wordt gevraagd een URL ter beschikking te stellen van een panelomgeving zoals deze bij UWV ingezet gaat worden. Dit mag een bestaande omgeving van een andere klant zijn. Daarnaast kan door jou in tekst aanvullende context meegegeven worden als toelichting op de meegezonden URL. Ook hier geldt dat dit vormvrij is en dat je het aantal woorden/pagina's kunt gebruiken die je

nodig acht om meer context bij de URL te geven. Wij gaan er daarbij vanuit dat je niet onnodig uitweidt in jouw beantwoording en dat het antwoord zich op de kernvraag richt.

Wijze van beoordelen subgunningscriterium 3

Wij beoordelen het online onderzoeksplatform aan de hand van de volgende aspecten:

1. Gebruiksvriendelijkheid van het online onderzoeksplatform (100 punten). Er wordt gekeken naar een tweetal aspecten:
 - a. De wijze waarop het systeem intuïtief is (handelingen komen logisch over en het systeem is voor de doelgroepen eenvoudig te begrijpen) 50 punten
 - b. Relevante mogelijkheden op het platform (variatie aan opties en mogelijkheden die ingezet kunnen worden voor klantonderzoek). 50 punten

Hoe intuïtiever de oplossing hoe hoger de score, hoe meer relevante mogelijkheden hoe hoger de score.

Presentatie

Na de inhoudelijke beoordeling wordt aan jou gevraagd om bij UWV de offerte/inschrijving te komen presenteren. Hierbij is het doel om jouw offerte toe te lichten en is het mogelijk voor UWV om verduidelijkingsvragen te stellen. Het is niet het doel om nieuwe of aanvullende zaken te presenteren. Wij gaan aan de hand van deze presentaties opnieuw kijken naar jouw score op kwalitatieve sub-gunningscriteria en middels consensus waar nodig de score nog naar boven bijstellen.

Bijstellen van de score naar beneden aan de hand van deze presentatie is niet mogelijk. Presentaties vinden plaats op donderdag 6 juni. In de planning is hiervoor een tijdsreservering opgenomen. Presentaties vinden fysiek plaats bij UWV op het hoofdkantoor. Er is in totaal 45 minuten beschikbaar voor de presentatie. Er is 30 minuten beschikbaar voor jou om de offerte toe te lichten en er is 15 minuten beschikbaar voor UWV voor het stellen van vragen.

Wij bepalen per wens hoeveel punten jouw inschrijving krijgt

Iedere wens bestaat uit een aantal beoordelingsaspecten. Per beoordelingsaspect kent ieder lid van de beoordelingscommissie als oordeel een percentage toe.

% t.o.v. het maximale aantal punten per aspect per wens	Oordeel
100%	Uitstekend
90%	Goed
70%	Voldoende
40%	Matig
0%	Slecht/geen antwoord

Het uiteindelijke puntenaantal voor de kwalitatieve gunningscriteria bepalen we op deze manier:

- Eerst bepaalt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel welk percentage hij/zij geeft bij alle aspecten per wens per inschrijving; in de beoordelingscommissie zitten minimaal drie personen, bestaande uit drie marktonderzoekers die direct betrokken zijn bij het UWV Panel

- De beoordelingscommissie bepaalt tijdens een plenaire sessie voor elk onderdeel in consensus het toe te kennen percentage per aspect
- Aan de hand van een presentatie wordt, indien aan de orde, de consensus score naar boven bijgesteld
- Het consensus-percentage vermenigvuldigen we met het maximum aantal punten van het desbetreffende aspect. De punten per aspect worden bij elkaar opgeteld tot een totaal aantal punten per wens. We ronden de punten af met twee decimalen achter de komma.

Je moet tenminste 490 punten scoren op kwaliteit

Scoor je minder? Dan is jouw inschrijving ongeldig en neem je verder geen deel aan deze aanbesteding. Pas als je het minimale aantal punten van 420 punten op kwaliteit haalt beoordelen we jouw inschrijving op de prijs.

De prijsbeoordeling

Je vult jouw tarieven en de betreffende uren in op het prijsopgaveformulier (bijlage C). Je hanteert deze tarieven gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze tarieven mogen geïndexeerd worden zoals beschreven in de concept raamovereenkomst (bijlage 2).

Het prijsopgaveformulier bestaat uit drie componenten.

- A. Eenmalige inrichtingskosten. Deze zijn gemaximeerd op maximaal €20.000 euro. Je levert hiervoor een onderbouwing aan bij de beantwoording van subgunningscriterium 2 plan van aanpak.
- B. Structurele jaarlijkse kosten bestaande uit licentiekosten en kosten voor het panelbeheer op basis van het beschreven PVE. Je levert een onderbouwing aan bij de beantwoording van Subgunningscriterium 2 plan van aanpak
- C. De variabele kosten voor het uitvoeren van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Er is in het prijsopgaveformulier een standaard kwantitatief onderzoek opgenomen en een standaard kwalitatief onderzoek. Aan jou wordt gevraagd om een uurtarief op te geven voor de rol van projectleider/senior onderzoek en medior onderzoeker alsmede de betreffende uren per rol.

De componenten B en C hebben een weging meekregen in het prijsopgaveformulier en deze componenten te samen bepalen de totale fictieve inschrijfprijs. Component A telt niet mee in de totale fictieve inschrijfprijs.

Voor het onderdeel prijs kan maximaal 300 punten verdiend worden. De totaalprijs is de prijs waarop beoordeeld wordt (cel D35).

Daarbij wordt de volgende LOG formule gehanteerd: $=300-300*((\text{LOG}(\text{PRIJS INSCHRIJVER}/\text{LAAGSTE PRIJS}))/\text{LOG}(1,6))$.

Indien een inschrijver meer dan 60% duurder is dan de goedkoopste inschrijver geldt dat 0 punten toegekend wordt op het onderdeel prijs. Er worden geen negatieve scores op de prijs toegekend.

UWV heeft in deze procedure gekozen voor een LOG-formule om relatieve beoordeling van de prijs mogelijk te maken, met specifiek de volgende eigenschappen:

- Bij deze formule veranderen de punten onderling niet indien de inschrijver met de laagste inschrijfprijs weg zou vallen
- Aan de hand van deze formule is het eenvoudig te bepalen tot welke factor ten opzichte van de laagste inschrijfprijs UWV bereid is punten te geven. In dit geval: indien de prijs 60% hoger is, scoort de betreffende inschrijver 0 punten.

Eindbeoordeling

Rekenvoorbeeld. Inschrijver A scoort op alle subgunningscriteria een voldoende en schrijft in met een inschrijfprijs van € 700.000. Daarmee behaalt inschrijver A in totaal 790 punten. Inschrijver B scoort op alle subgunningscriteria een goed en schrijft in met een inschrijfprijs van € 750.000. Daarmee behaalt inschrijver B in totaal 886 punten. Inschrijver B is dan de winnaar met de beste prijs/kwaliteitverhouding. Zie bijlage 11 voor de formule achter de prijsberekening.

	leverancier A	leverancier B	leverancier C	leverancier D
Fictieve prijzen	700.000	750.000	800.000	900.000
Punten prijs	300	256	215	140
G1 casus	280	360	330	400
G2 plan van aanpak	140	180	140	200
G3 gebruiksvriendelijkheid platform	70	90	90	100
Totaal aantal punten kwaliteit	490	630	560	700
Totaalscore	790	886	775	840
Ranking	3	1	4	2

Hoe pakken we het aan?

Deze aanbesteding doen we volledig via TenderNed en we kondigen de opdracht dan ook aan via TenderNed. De CPV-codes van deze opdracht is: 73000000-2 Onderzoek en ontwikkeling, en aanverwante adviezen.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing en we volgen de openbare procedure.

Planning	Uiterste datum en tijdstip
Aankondiging van deze opdracht op TenderNed	14 maart
Uiterste termijn voor het stellen van vragen of het indienen van tekstsuggesties (bijv. voor de contractvoorwaarden) en het melden van tegenstrijdigheden en/of bezwaren	2 april 2024
Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen (Nota van Inlichtingen) door UWV	11 april 2024
2 ^e vragenronde voor het indienen van verduidelijkingsvragen n.a.v. de beantwoording van de 1 ^e nota van inlichtingen	22 april 2024 om 12.00 uur
Beantwoording verduidelijkingsvragen door UWV	7 mei 2024
Sluitingsdatum indienen inschrijving	23 mei 2024 om 13.00 uur
Presentatie	Donderdag 6 juni tussen 9.00 en 17.00 uur
Streefdatum bekend maken gunningsbeslissing	25 juni 2024
Einde opschortende termijn	15 juli 2024
Ingangsdatum raamovereenkomst	1 september 2024

Contactpersoon

Saskia van Heteren, Inkoopadviseur, begeleidt deze aanbesteding. Zij is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed. Indien communicatie via tenderned niet mogelijk is kunt u contact opnemen via saskia.vanheteren@uwv.nl

Heb je vragen of opmerkingen?

Deze kun je via TenderNed¹ stellen. Daarbij maak je gebruik van het format zoals opgenomen in bijlage 5. Wij proberen zo snel mogelijk antwoord te geven. De antwoorden publiceren we via TenderNed. Daarna gaan we er vanuit dat alles duidelijk is.

Klachtenregeling

Tijdens deze aanbestedingsprocedure kun je gebruik maken van de klachtenregeling. We passen hierbij de handreiking klachtenafhandeling toe. Je leest daar meer over op [de website van het expertisecentrum aanbesteden](#). Je kunt alleen een klacht indienen als je belang hebt bij deze aanbesteding en als jouw klacht betrekking heeft op één of meer aspecten van deze aanbesteding en als die aspecten binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Indienen van een klacht

Geef in de berichtenmodule van TenderNed duidelijk aan dat je een klacht hebt. Je formuleert je klacht in directe bewoordingen en je vermeldt de datum van dagtekening, naam en adres van de klager (contactpersoon) en de naam van de aanbesteding met het kenmerk.

Begrippenlijst

Kwalitatief onderzoek

Door middel van kwalitatief onderzoek worden diepgaande motivaties, gedachten of verwachtingen achterhaald. Het draait om woorden en niet om cijfers. Dit kan op vele manieren, bijv. door diepte-interviews, focusgroepen of research community's.

Kwantitatief onderzoek:

Met kwantitatief onderzoek wordt doorgaans onderzoek via een gestructureerde online vragenlijst bedoeld, waarbij vooral cijfermatig inzicht wordt verkregen.

Onderzoeksplatform

Het onderzoeksplatform is een online beveiligde omgeving in de vorm van een website, waar panelleden kunnen inloggen op hun persoonlijke panelpagina. Panelleden maken bij aanmelding een profiel aan voor hun eigen panelpagina. Het onderzoeksplatform vormt de basis van het panel. Vanuit het onderzoeksplatform wordt kwantitatief onderzoek verricht middels online vragenlijsten. Panelleden kunnen op het platform met elkaar in gesprek en de resultaten van uitgevoerde onderzoeken bekijken. Daarnaast zijn er mogelijk polls of iets vergelijkbaars beschikbaar op het onderzoeksplatform.

Research Community

Een research community is een groep betrokken mensen die gedurende een korte periode (3 a 4 weken) op een intensieve en interactieve manier met elkaar in gesprek gaat over een onderzoeksvraag. Er worden verschillende onderzoeksmethoden ingezet om deelnemers hun mening te laten geven en/of hun ideeën te laten delen. Een research community bevat met name kwalitatieve onderzoekstechnieken. Er kan binnen de research community ook kwantitatief onderzoek uitgevoerd worden. Het onderzoeksplatform vormt de basis voor de research community.

¹ In TenderNed vind je onder het tabblad 'Voor ondernemingen' een uitleg over het stellen van vragen.

BIJLAGEN BIJ DE AANBESTEDING

Elektronisch invullen en indienen bij Inschrijving

Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, voorgeschreven format)
Bijlage B	Referentieverklaringen voor kerncompetenties (voorgeschreven format)
Bijlage C	Prijsopgaveformulier (voorgeschreven format)
Bijlage D	Antwoord op subgunningscriteria 1, 2 en 3

Bijlagen voor de Inschrijver – te downloaden in TenderNed

Bijlage 1	Omschrijving van de Opdracht (huidige en gewenste situatie)
Bijlage 2	Concept Raamovereenkomst
Bijlage 3	Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2023 (AIV)
Bijlage 4	Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO)
Bijlage 5	Prijzenblad
Bijlage 6	Programma van Eisen
Bijlage 7	SROI Bouwblokkenmethode
Bijlage 8	UWV MVO-gedragcode voor leveranciers
Bijlage 9	Format voor het stellen van vragen
Bijlage 10	SLA
Bijlage 11	Uitwerking LOG formule

In te dienen bij verificatie door de winnende Inschrijver

Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
Gedragverklaring aanbesteden
Verklaring van de Belastingdienst