



Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Behorende bij aanbesteding Respondenten User Experience-Lab met Kenmerk: IUC24-650

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen	4
2.2.1 Social return	4
2.2.2 Diversiteit en inclusie.....	5
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	6
3.1. Prijsstelling	6
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	7
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht.....	8
4.1. Kwalitatieve eisen opdracht	8

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Respondenten User Experience-Lab met kenmerk IUC24-650. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Aan eisen moet worden voldaan.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC wil klanten, behoeftebestellers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten.

Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht om 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.2.1 Social return

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat 5% van de gerealiseerde opdrachtomzet wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht. De manieren om social return in te vullen en de tarieven en andere regels die daarvoor gelden staan uitgewerkt in bijlage 14 (Handleiding social return).
UE 2.	Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever elke jaar compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven: - totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet SR medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over deze periode gehaalde waarde van de [X]. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.

UE 3.	Aan de Social Return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd. Als tijdens het jaarlijks contractmanagementoverleg blijkt dat opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, dan kan opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: a) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer. b) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.
UE 4.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis U2 kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, een boete opleggen gelijk aan 150% van de waarde van de tekortgekomen social return bijdrage. Met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE2 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.

2.2.2 Diversiteit en inclusie

UE 5.	Opdrachtnemer is in staat om bij het werven van respondenten een zo divers en inclusief mogelijk groep aan respondenten werven. Hierbij houdt opdrachtnemer rekening met het werven van een groep respondenten die divers en inclusief is gelet op in ieder geval (maar niet gelimiteerd tot) sekse, afkomst, leeftijd, lichamelijk beperking, verstandelijke beperking, cultuur, seksuele voorkeur, belastbaarheid. Opdrachtnemer dient alle respondenten op inclusieve wijze te behandelen.
-------	--

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het prijzenblad in bijlage 12 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 2.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 3.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/tarief in het prijzenblad.
Eis 4.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en Aanbestedende dienst.
Eis 5.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.
Eis 6.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 7.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen.
Eis 8.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 9.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. o (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 10.	In het prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
Eis 11.	De geoffreerde prijzen staan vast tot en met 30 april 2026. Na de mededeling aan opdrachtnemer van de indexatie door opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht per 1 mei van dat jaar, afgerond op twee decimalen achter de komma. Het percentage van de indexering wordt afgerond op één decimaal achter de komma. De tarieven worden jaarlijks per 1 mei, en voor het eerst met ingang van het jaar 2026 aangepast op basis van de CBS-index Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport; indexcijfers 2021 = 100. Voorbeeld: In april 2026 kijken we naar het indexcijfer van februari 2026 en dat cijfer wordt in mei 2026 gebruikt om te indexeren. In april 2027 kijken we naar het indexcijfer van februari 2027 en dat cijfer wordt in mei 2027 gebruikt om te indexeren, etc.

	De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte indexering conform de overeengekomen indexering is. Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal twee (2) maanden voor ingangsdatum, dus telkens vóór 1 maart schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van de opdrachtgever. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.
--	--

UE 6.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.
-------	---

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

UE 7.	De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
-------	--

UE 8.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.
-------	---

UE 9.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
-------	---

UE 10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Koper/Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
--------	---

UE 11.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
--------	---

UE 12.	Opdrachtgever plaats per e-mail bestellingen voor respondenten bij opdrachtnemer. In UE 18 wordt het bestelproces verder toegelicht. Na het ontvangen neemt opdrachtnemer (telefonisch) contact op met opdrachtgever om de bestelling verder af te stemmen.
--------	---

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1. Kwalitatieve eisen opdracht

UE 13.	Opdrachtnemer is in staat om direct na definitieve gunning en aanvaarding van de Opdracht te starten met de uitvoering ervan.
UE 14.	Opdrachtgever wil respondenten laten deelnemen aan de hieronder opgesomde onderzoeken. Opdrachtnemer kan hiervoor respondenten leveren - Gebruikerstesten (ux testen) op locatie of remote, duur is maximaal 45 minuten; - Interviews op locatie of remote, duur is maximaal 60 minuten; - Online unmoderated testen (steekproeven), duur is maximaal 15 minuten
UE 15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het werven en leveren van de gevraagde respondenten voor UX onderzoek. Het gaat om onderzoek op locatie(s) van opdrachtgever of online (remote) onderzoeken.
UE 16.	Na definitieve gunning wordt met de Opdrachtnemer afgesproken wie als Contactpersoon van opdrachtnemer gaat optreden.
UE 17.	Voor alle gerelateerde zaken betreffende een wervingsverzoek heeft het UX-lab van de Belastingdienst altijd direct contact via de Contactpersoon van opdrachtnemer. Het gaat hierbij om: • De (inhoudelijke) aanvraag en accordering van de offerte; • Betaalbaar stellen van de offerte; • Gegevens van, of vragen over de respondenten; • Logistieke coördinatie voor-, tijdens en na een test; • Situaties waarin zich onduidelijkheden en/of wervingsproblemen voordoen m.b.t. een gevraagd profiel. Opdrachtnemer handelt direct en proactief met opdrachtgever; • Evaluatie van de respondenten (per onderzoek);
UE 18.	De Opdrachtnemer levert respondenten die voldoen aan het profiel dat de onderzoekers van het UX-lab met betrekking tot een gebruikersonderzoek hebben opgesteld.
UE 19.	Opdrachtgever kan op afroep respondenten laten werven. Opdrachtgever specificeert per e-mail aan Opdrachtnemer wat zijn behoefte is, welk type respondenten er nodig zijn en op welke data deze respondenten beschikbaar moeten zijn. Opdrachtnemer dient binnen 4 werkdagen Opdrachtgever van een offerte te voorzien voor zijn aanvraag. Opdrachtgever dient deze offerte intern goed te keuren. Na het goedkeuren van de offerte door Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer uiterlijk 2 weken (kalenderdagen) de tijd om de respondenten van de aanvraag te werven. Respondenten dienen dan ook beschikbaar te zijn op de data van de aanvraag. Indien Opdrachtnemer niet (tijdig) de nodige respondenten kan leveren dan wordt dit schriftelijk vastgelegd en dan is Opdrachtgever gerechtigd om dit bij derden af te nemen. Wat betreft werven voor deelname aan Online Gebruikersonderzoeken onderscheidt Opdrachtgever twee situaties: • Een snelle start: er wordt gebruik gemaakt van een poule mensen met algemeen profiel. Een onderzoek kan zodra een URL beschikbaar is binnen een halve werkdag starten; • Een reguliere start: er wordt gewerkt met een specifiek profiel waarvoor eerst een offerteaanvraag door Opdrachtgever zal worden ingediend.

UE 20.	Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben twee keer per jaar een (gezamenlijk) evaluatiemoment. Hierbij zullen voor de Opdrachtgever de contractmanager en de coördinatoren van het UX-lab aanwezig zijn en voor de Opdrachtnemer de Contactpersoon. Tijdens deze overleggen wordt o.a. de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer geëvalueerd.
UE 21.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de te werven respondenten voor elk onderzoek nog niet eerder (de afgelopen 6 maanden gerekend vanaf de datum van het vorige onderzoek) aan een onderzoek met hetzelfde onderwerp in het UX-lab van de Belastingdienst hebben deelgenomen. Indien dit niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de testleiders van Opdrachtgever om te komen tot een passend voorstel.
UE 22.	De Opdrachtnemer registreert welke respondenten eerder aan een onderzoek voor het UX-lab (ongeacht wat de onderzoeksvorm en locatie was) van de Belastingdienst hebben deelgenomen en voor welk onderzoek dat was. Opdrachtnemer registreert per onderzoek en per respondent of er toestemming is verleend voor het maken van video-opnames. Opdrachtnemer deelt deze informatie met Opdrachtgever. Tijdens een gebruikersonderzoek kunnen de testleiders van Opdrachtgever ervoor kiezen opnames te maken. Als dat zo is, zal daarvoor door de Opdrachtnemer aan de respondent worden gevraagd een toestemmingsverklaring te ondertekenen. De Opdrachtnemer registreert en beheert de toestemmingsverklaring.
UE 23.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig informeren en uitnodigen van de geselecteerde respondenten.
UE 24.	Respondenten moeten zich kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs. Zonder geldig legitimatiebewijs wordt er geen toegang verleend aan het Belastingdienstkantoorgebouw.
UE 25.	De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de geworven respondenten op tijd op de onderzoekslocatie of remote aanwezig zijn. Alle afwijkingen hierop worden tijdig gemeld en de Opdrachtnemer voorziet daarbij in passende oplossingen, zodat de continuïteit van het onderzoek niet in het geding komt.
UE 26.	Respondenten die uitvallen (no shows, ziekte, etc.) worden door Opdrachtnemer niet in rekening gebracht.
UE 27.	De Opdrachtnemer werkt met reservekandidaten en moet deze op aanvraag kunnen inzetten. Een reserve kandidaat wordt voor een gebruikersonderzoek net als de andere respondenten geworven op basis van het vereiste profiel. Deze respondent is voor een onderzoek gedurende alle testsessies aanwezig, maar neemt echter alleen deel zodra een andere respondent uitvalt en niet komt opdagen.
UE 28.	Opdrachtnemer brengt voor een reserve kandidaat alleen het volledige tarief in rekening als deze daadwerkelijk aan het onderzoek heeft deelgenomen. Indien een reserve kandidaat niet deelneemt aan een onderzoek dan mag opdrachtnemer enkel het wachttarief van het prijzenblad in rekening brengen.
UE 29.	De Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid om respondenten ter voorbereiding op een gebruikersonderzoek een "huiswerkopdracht" aan te bieden. Opdrachtgever stelt deze huiswerkopdracht op en voegt deze toe bij zijn betreffende offerteaanvraag voor Opdrachtnemer. Het resultaat van de huiswerkopdracht wordt door Opdrachtnemer verzameld en voorafgaand aan het gebruikersonderzoek aan de testleiders (van Opdrachtgever) van het UX-lab wordt aangeboden. Respondenten die de huiswerkopdracht maken ontvangen daarvoor de opgegeven vergoeding uit het prijzenblad (bijlage 12).
UE 30.	Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid om respondenten te werven die éénmalig deelnemen aan een gebruikersonderzoek (fysiek of remote), zonder de noodzaak dat deze zich moeten laten inschrijven als testpersoon (waardoor ze ook benaderd kunnen worden voor andere onderzoeken). Het gaat hierbij dus

	om respondenten die nog geen deel uitmaken van de vaste database van Opdrachtnemer. Bij dit type wervingsverzoeken levert opdrachtgever het volgende: • een lijst met namen van personen; • een beschrijving van een segment of branche; • een naam van een organisatie of bedrijf. Het is aan Opdrachtnemer om het logistieke proces voor Opdrachtgever te verzorgen. Opdrachtgever heeft al een lijst met respondenten voor Opdrachtnemer. Dergelijke respondenten mogen gefactureerd worden conform het tarief voor algemene respondenten en het specifieke onderzoek uit het prijzenblad. Deze respondenten hebben recht op de incentive van het specifieke onderzoek.
UE 31.	De Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk twee dagen vóór de uitvoering van het fysieke onderzoek de noodzakelijke persoonsgegevens van de respondenten aan Opdrachtgever. Dit betreft enkel de voor- en achternaam van de respondenten. Verstrekken gaat op een veilige manier (bijvoorbeeld door via mail een downloadlink te verstrekken waarmee de lijst als een met een wachtwoord beveiligd Excelbestand kan worden gedownload, in combinatie met een via sms verzonden wachtwoord). De persoonsgegevens worden gebruikt voor het aanmelden bij het Belastingdienstkantoorgebouw. De gegevens die voor aanmelden noodzakelijk zijn: • de voor- en achternaam van de respondent • het tijdstip waarop de persoon start met het onderzoek.
UE 32.	De Opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid om respondenten te werven voor deelname aan Online Gebruikersonderzoeken (voorbeelden: online enquête, card sort of prototype test). Het UX-lab levert daartoe een URL (die verwijst naar het online onderzoek) aan bij de Opdrachtnemer. De tools die de Opdrachtgever hiervoor op moment van schrijven van deze aanbesteding gebruikt, zijn: Lyssna en Survalyser. De Opdrachtnemer verstrekt de URL aan de respondenten die deelnemen. Via de URL navigeert de respondent naar het online onderzoek. Na volledig afronden van een online onderzoek keert de deelnemende respondent terug naar de omgeving van de Opdrachtnemer waar de URL voor aanvang van het onderzoek aan de respondent werd verstrekt. Daarmee wordt zijn deelname geregistreerd wat een voorwaarde is voor het ontvangen van een vergoeding. De Opdrachtnemer regelt deze vergoeding. Het terugkeren naar de omgeving van de Opdrachtnemer heet "post-test redirection". In de tools die Opdrachtgever gebruikt, kan hiertoe een "return-URL" worden ingesteld. De syntax van de url voorziet in de mogelijkheid om parameters van een respondent mee te geven om deze uniek te identificeren. Bijvoorbeeld:" • Syntax return-URL in: https://www.respondent.nu/s.asp?extid=01&d={{d}}&k={{k}} • Omgeving van de Opdrachtnemer = Respondent.nu • Parameters = d en k worden gebruikt om de respondent te identificeren. De Opdrachtnemer heeft een procedure voor dit type gebruikersonderzoeken. Opdrachtnemer dient te werken met de toepassing van een "return-URL". Opdrachtnemer is, ongeacht de online onderzoeksomgeving die wordt gebruikt, flexibel wat betreft de uitvoering van het onderzoek. Opdrachtnemer geeft in de procedure (zie de toelichting hierboven) aan hoe moet worden omgegaan met return-URL's bij online gebruikersonderzoeken. Merk op dat de Opdrachtgever er zelf voor zorgt dat samen met de URL (die verwijst naar het online onderzoek) ook de parameters van de deelnemende respondent worden meegegeven.
UE 33.	De Opdrachtnemer verstrekt (per e-mail) uiterlijk twee dagen vóór de uitvoering van het remote onderzoek de persoonsgegevens noodzakelijke persoonsgegevens van de respondenten aan Opdrachtgever. De gegevens die voor een remote test noodzakelijk zijn: • De voor- en achternaam van de respondent

	• Het e-mailadres van de respondent • Het telefoonnummer van de respondent De respondenten worden door de Opdrachtgever de dag voor de test uitgenodigd via een mailbericht. Op de dag zelf worden de respondenten door de Opdrachtgever gebeld om de videoverbinding tot stand te brengen.
UE 34.	De Opdrachtnemer voorziet (indien relevant voor het onderzoek) in het faciliteren van de mogelijkheid om respondenten: • thuis te kunnen bezoeken door Opdrachtgever (bijvoorbeeld voor een interview of gebruikersonderzoek); • telefonisch te kunnen benaderen (bijvoorbeeld voor een interview). Tevens controleert Opdrachtnemer of de respondenten over de juiste apparatuur beschikken voor het uitvoeren van remote of online testen. Opdrachtnemer zet voor online of remote testen/onderzoeken alleen respondenten in die over geschikte apparatuur beschikken.
UE 35.	De Opdrachtnemer beschikt over de mogelijkheden om te werven voor online steekproeven van minimaal 100 respondenten.