



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage A

Kwantitatief testen van communicatiemiddelen

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

Ministerie van Algemene Zaken

Dienst Publiek en Communicatie

Datum	25 november 2025
Kenmerk	201865001.023.008
Versie	1.0

1. Programma van Eisen

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Eisen aan de werkzaamheden onder de Raamovereenkomst

Opdrachten onder deze Raamovereenkomst kunnen bestaan uit het gehele onderzoekstraject of delen daaruit. Opdrachtnemer moet in staat zijn om een volledig onderzoekstraject uit te voeren. Een volledig onderzoekstraject kan bestaan uit de volgende onderdelen¹, die in de verdere sub-paragrafen verder worden uitgewerkt.

1. probleemverkenning en formuleren van doelstelling en onderzoeksvragen;
2. adviseren over de onderzoeksopzet en onderzoeksmethoden;
3. voeren van een startgesprek;
4. organiseren en uitvoeren van het onderzoek;
5. verwerking en analyse van de onderzoeksresultaten;
6. rapportage/presentatie van de inzichten uit de onderzoeksresultaten;
7. advisering en vertalen naar acties;
8. projectorganisatie en samenwerking.

Punt 1 is voornamelijk de verantwoordelijkheid van de Nadere opdrachtgevers. Gezien hun kennis van het te onderzoeken middel kunnen zij het probleem en de doelstelling duidelijk schetsen. Punt 2 en 8 zijn een gezamenlijke verantwoordelijkheid. De Nadere opdrachtgever kan vanuit het vraagstuk wensen hebben op het gebied van de onderzoeksopzet en de in te zetten methode, Opdrachtnemer kan hier aanvullend een (afwijkend) advies op uitbrengen. Het zwaartepunt in de uitvoering van het onderzoekstraject voor de Opdrachtnemer ligt op de punten 3 tot en met 7. Indien er een beperktere inzet van de Opdrachtnemer wordt verwacht dan vermeldt de Nadere opdrachtgever dit expliciet.

E-1.	Het opgegeven tarief (in bijlage omvat alle onderdelen die in de werkzaamheden worden genoemd; hiervoor worden geen meerprijzen in rekening gebracht.
------	---

1. Probleemverkenning en formuleren van doelstelling en onderzoeksvragen

Nadere opdrachtgever schetst het vraagstuk en geeft weer waarom kwantitatief testen van de materialen tot een oplossing van het vraagstuk zal leiden.

In de doelstelling wordt verduidelijkt waarom het onderzoek nodig is. Welke kennis of inzichten zijn er nodig die een bijdrage kunnen leveren aan de mogelijke oplossingen van het probleem? De onderzoeksvragen zijn de vragen waarop het onderzoek specifiek een antwoord moet gaan geven.

E-2.	Opdrachtnemer faciliteert Nadere opdrachtgever om het probleem helder weer te geven. Dit kan zijn met behulp van een intakeformulier of in een andere vorm. Opdrachtnemer helpt waar nodig om te komen tot een helder onderzoeksdoel en de onderzoeksvragen. De doelstelling is eenduidig, concreet en in begrijpelijke taal geformuleerd.
E-3.	Opdrachtnemer formuleert onderzoeksvragen die duidelijk aangeven wat de Nadere opdrachtgever wil weten van de onderzoeksdoelgroep(en), die realistisch zijn geformuleerd en goed zijn afgebakend in relatie tot de doelstelling van het onderzoek.

¹ Punt 1 is voornamelijk de verantwoordelijkheid van de Nadere opdrachtgevers. Gezien hun kennis van het te onderzoeken middel kunnen zij het probleem en de doelstelling duidelijk schetsen. Punt 2 en 8 zijn een gezamenlijke verantwoordelijkheid. De Nadere opdrachtgever kan vanuit het vraagstuk wensen hebben op het gebied van de onderzoeksopzet en de in te zetten methode, Opdrachtnemer kan hier aanvullend een (afwijkend) advies op uitbrengen. Het zwaartepunt in de uitvoering van het onderzoekstraject voor de Opdrachtnemer ligt op de punten 3 tot en met 7. Indien er een beperktere inzet van de Opdrachtnemer wordt verwacht dan vermeldt de Nadere opdrachtgever dit expliciet.

2. Adviseren over de onderzoeksopzet en -methoden

De onderzoeksopzet laat zien hoe het onderzoek wordt uitgevoerd. Hierin wordt benoemd wie de doelgroep(en) van het onderzoek is/zijn, welke onderzoeksmethode(n) wordt/worden ingezet en wat de randvoorwaarden zijn.

E-4.	Opdrachtnemer onderbouwt een advies voor onderzoeksmethoden en een steekproef die passen bij het probleem en antwoord zullen geven op de onderzoeksvragen binnen de gestelde randvoorwaarden van budget en planning. Het advies zal binnen deze Raamovereenkomst bestaan uit de inzet van (varianten van) kwantitatief onderzoek met soms een beperkte aanvulling door andere onderzoeksmethoden.
E-5.	Opdrachtnemer is minimaal in staat om online kwantitatief onderzoek uit te voeren met behulp van een respondentenpanel en als variant hierop een bestand met respondenten aangereikt door de Nadere opdrachtgever. Indien de AVG van toepassing is dan dient de betreffende Verwerkingsverantwoordelijke verwerkersovereenkomsten te laten tekenen door verwerkers.
E-6.	Opdrachtgever beschikt ten minste over een methode voor het geven van feedback op detailniveau waarbij respondenten in of op de uiting kunnen aangeven welk onderdeel hen (niet) aanspreekt of (on)duidelijk is en daarbij toelichting kunnen geven.
E-7.	Opdrachtnemer dient in aanvulling op het bovenstaande beschikking te hebben over één of meerdere (innovatieve) tools of technieken, zoals bijvoorbeeld de inzet van gamification, mouse tracking of het impliciet of expliciet in kaart brengen van emoties.
E-8.	Daarnaast is Opdrachtnemer in staat verbanden te leggen met andere bronnen die beschikbaar zijn en eventueel eerder uitgevoerde nadere opdrachten, wanneer de Nadere opdrachtnemer dit wenst. Bijvoorbeeld in de vorm van een benchmark.
E-9.	Indien Opdrachtnemer een op AI (Artificial Intelligence) gebaseerde tool wenst in te zetten voor een (deel van een) Opdracht, dan dient deze inzet vooraf te worden getoetst door de CIO Office van DPC en/of van de betrokken nadere opdrachtgever

3. Voeren van een startgesprek

Een startgesprek is een gesprek dat wordt gevoerd tussen de Nadere opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Bij het gesprek zijn de belangrijkste betrokkenen vanuit de Nadere opdrachtgever en de Opdrachtnemer aanwezig. In dit gesprek worden de context en de uitgangspunten (de probleemstelling), het doel van de opdracht, de te beantwoorden onderzoeksvragen en de onderzoeksopzet, inclusief planning, besproken. Ook worden er werkafspraken gemaakt over de uitvoering van de Nadere overeenkomst.

E-10.	Opdrachtnemer fungeert als volwaardige gesprekspartner.
E-11.	Opdrachtnemer reflecteert op de vraag van de Nadere opdrachtgever en de informatie die hem voorafgaand aan het gesprek of in het gesprek wordt aangereikt door de Nadere opdrachtgever.
E-12.	Er is minimaal één senior onderzoeker (zie projectorganisatie) of consultant vanuit de Opdrachtnemer aanwezig die ook eindverantwoordelijk is voor de analyse en rapportage.
E-13.	Gemaakte werkafspraken worden schriftelijk vastgelegd in de nadere overeenkomst of opdrachtbrief.

4. Organiseren en uitvoeren van het onderzoek

Voor de organisatie en uitvoering van het onderzoek zijn een viertal aspecten van belang:

- doorlooptijd;
- opstellen van een vragenlijst;
- het werven van respondenten;
- organiseren en uitvoeren van het veldwerk.

Doorlooptijd

Voor het testen van brieven en folders is er normaalgesproken vanuit de Nadere opdrachtgever geen sprake van tijdsdruk. Dit is anders voor het testen van campagne-uitingen. Het moment van testen is soms kort voor de livegang van een campagne of communicatiemoment. Het testtraject moet daarom flexibel in planning en doorlooptijd zijn. Daarbij is het fijn als het veldwerk zo efficiënt mogelijk, dus binnen een kort tijdsbestek, kan worden uitgevoerd (zie ook onderstaand *Overige randvoorwaarden belangrijk voor de opdracht*). In sommige gevallen is het nodig om na gemaakte aanpassingen in de uitingen een hertest/retest uit te voeren op de verbeterde uitingen. De Opdrachtnemer stelt een gedetailleerde planning voor waar Nadere opdrachtnemer akkoord op kan geven.

E-14.	Opdrachtnemer voert het gehele onderzoekstraject tot en met de rapportage op hoofdlijnen uit in vier werkdagen wanneer aan de volgende voorwaarden wordt voldaan: ○ Inzet van uitsluitend een online vragenlijst, eventueel aangevuld met een methode voor het meten van aandacht en/of attentiewaarde; en ○ Een doelgroep die gemakkelijk te werven is in het algemeen Nederlands publiek, dat wil zeggen dat de doelgroep een trefkans heeft van 80% of hoger.
E-15.	Bij inzet van onderzoek met andere, aanvullende methoden en/of een afwijkende steekproef geeft Opdrachtnemer een nauwkeurige inschatting van de tijd in werkdagen die nodig is van de start van het onderzoeksproject tot en met het opleveren van een rapportage.
E-16.	Opdrachtnemer is in staat om binnen 1 dag na afronding van het veldwerk een mondelinge en/of schriftelijke debrief te geven waarin de belangrijkste bevindingen uit de test worden gedeeld.
E-17.	Opdrachtnemer is in staat om binnen drie werkdagen na afronding van het veldwerk een volledige rapportage inclusief conclusies en aanbevelingen op te leveren.

Opstellen van een vragenlijst

De geformuleerde doelstelling en vraagstellingen worden vertaald naar een vragenlijst voor (kwantitatief) onderzoek. Doorgaans stelt de Opdrachtnemer deze op, op basis van de verkregen achtergrondinformatie. Een vragenlijst voor online kwantitatief onderzoek wordt door Opdrachtnemer geprogrammeerd en getest. Indien Nadere opdrachtgever dit wenst, test de Nadere opdrachtgever deze ook

E-18.	Opdrachtnemer stelt vragenlijsten op die een goede vertaling zijn van de doelstelling en de onderzoeksvragen. Zo nodig gaan aan eigenlijke vragenlijst een paar screeningsvragen vooraf.
E-19.	Opdrachtnemer stelt vragenlijsten die zo kort mogelijk zijn, een logische structuur en voldoende onderscheidende antwoordopties bevatten, in een aantrekkelijke vorm worden aangeboden en voor respondenten begrijpelijk zijn geformuleerd.
E-20.	Opdrachtnemer legt de conceptvragenlijst voor ter goedkeuring bij de Nadere opdrachtgever.
E-21.	Opdrachtnemer test indien gewenst de geprogrammeerde vragenlijsten vooraf op routing en werking.

Het werven van respondenten

Opdrachtnemer draagt zorg voor de werving van de respondenten. Dit kan hij doen met behulp van een respondentenpanel of als variant hierop met een bestand met respondenten aangereikt door de Nadere opdrachtgever. Bij de werving van respondenten met behulp van een respondentenpanel speelt het begrip *trefkans* (of incidence rate) een rol. Hieronder wordt toegelicht wat Opdrachtgever verstaat onder trefkans en hoe Opdrachtgever verwacht dat hier door Opdrachtnemer mee wordt omgegaan. Ook twee andere factoren die een rol spelen bij de werkzaamheden en kosten van het werven van respondenten, te weten de *haalbaarheid* en de *vragenlijstduur*, worden hieronder omschreven.

Factor trefkans:

De trefkans of 'incidence rate' van een onderzoeksdoelgroep wordt door de markt veelal gedefinieerd als 'het aandeel waarin de doelgroep voorkomt in de populatie'. Dit is echter niet hoe deze in de praktijk wordt toegepast door de meeste bureaus. Er zijn diverse factoren waar panels op kunnen voorselecteren. Dit zijn meestal in ieder geval, maar niet uitsluitend, sociaal-demografische kenmerken als huishoudsamenstelling, geslacht, leeftijd, opleiding, regio etc. Als er voorgeselecteerd kan worden op één (of een combinatie van) factor(en), betekent dit dat de trefkans 100% is.

Voorbeeld:

Mannen van 30-40 jaar hebben een trefkans van 100%, omdat de kenmerken 'geslacht en leeftijd' bekend zijn en hier op voorgeselecteerd kan worden bij het uitsturen van de vragenlijst.

Als er binnen factoren waarop voorgeselecteerd kan worden, aanvullende factoren zijn om op te screenen die nog niet bekend zijn bij het panel (hierbij kun je bijvoorbeeld denken aan het hebben van de mogelijkheid om thuis te werken), is dit van invloed op de trefkans. De trefkans is dan het percentage dat voldoet aan dit criterium binnen de groep waarop voorgeselecteerd kan worden.

Factor haalbaarheid:

Soms hebben groepen kenmerken waardoor ze weinig voorkomen in panels en moeilijk te betrekken zijn in onderzoek. Dat heeft invloed heeft op de haalbaarheid van het binnenhalen van voldoende respons van de doelgroep. Deze kenmerken kunnen screeningsfactoren zijn, bijv. 'laag probleembesef van seksueel grensoverschrijdend gedrag', maar dit kunnen ook sociaal-demografische kenmerken zijn, bijv. een praktisch opleidingsniveau. Van sommige groepen is bekend dat zij moeilijker te betrekken zijn in onderzoek. Dit is bijvoorbeeld het geval bij jongeren (16-24 jaar). De trefkans van deze groep is 100%, maar inspanningen en daarmee de kosten per ingevulde vragenlijst kunnen hoger liggen, omdat er meer moeite gedaan moet worden om deze doelgroep te betrekken in onderzoek.

Factor vragenlijstduur:

Het gaat hierbij om een inschatting van de tijd die respondenten gemiddeld nodig hebben om een vragenlijst in te vullen. Deze inschatting wordt vooraf gemaakt a.d.h.v. de onderzoeksvragen en opzet. We verwachten dat Opdrachtnemer een gemiddelde vragenlijstlengte als uitgangspunt neemt voor het kwantitatief testen van communicatiemiddelen, gebaseerd op de werkwijze van en ervaring met het kwantitatief testen van het betreffende onderzoeksbureau. De ervaring van de Opdrachtgever leert dat een vragenlijstduur tussen de 6 en 10 minuten passend is.

E-22.	Opdrachtnemer heeft gedurende de duur van de Raamovereenkomst de beschikking over een respondentenpanel dat continu onderhouden en geactualiseerd wordt.
E-23.	Uit het respondentenpanel kunnen steekproeven worden getrokken die representatief zijn voor Nederlanders van zestien jaar en ouder op de variabelen leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, gezinssamenstelling, inkomensklasse en regio.
E-24.	Daarnaast kunnen uit het respondentenpanel met een paar screeningsvragen specifieke doelgroepen worden geselecteerd, in ieder geval van groepen die groter zijn dan 20% van alle Nederlanders van zestien jaar en ouder.
E-25.	Met de omvang en samenstelling van het panel streeft Opdrachtnemer ernaar dat het mogelijk is om iedere respondent maximaal eenmaal in de looptijd van de Raamovereenkomst kwantitatief testen van communicatiemiddelen over hetzelfde onderwerp voor de Rijksoverheid te laten participeren.
E-26.	De werving, samenstelling en het beheer van het panel waarborgen een hoge kwaliteit van het panel die zich uit in een hoge respons en lage uitval.

Organiseren en uitvoeren van het veldwerk	
Opdrachtnemer draagt zorg voor uitvoering van het veldwerk.	
E-27.	De steekproef wordt gestratificeerd en gequoteerd om de weegfactoren zo beperkt mogelijk te houden. Hierbij wordt rekening gehouden met te verwachten verschillen in respons tussen de doelgroepen (cellen) in de steekproef.
E-28.	Dataverzameling start met soft launch. Ook daarna wordt de respons gecontroleerd, er worden maatregelen genomen indien de respons achterblijft en kwaliteitschecks gedaan op de data.
E-29.	Opdrachtnemer realiseert de afgesproken netto steekproefgrootte en quota's waardoor voldoende representatieve respons wordt gegenereerd.

5. Verwerking en analyse van de onderzoeksresultaten	
Na afronding van het veldwerk worden de onderzoeksresultaten door de Opdrachtnemer verwerkt en geanalyseerd.	
E-30.	Opdrachtnemer vertaalt op analytische en objectieve wijze de onderzoeksresultaten naar inzichten, waarbij de onderzoeksvragen als leidraad dienen. Inzichten geven duiding aan de resultaten en maken helder wat de 'rode draad' of de essentie is.
E-31.	Opdrachtnemer beschouwt – indien van toepassing – verschillende al dan niet kwantitatieve onderdelen van een onderzoek in samenhang.
E-32.	Opdrachtnemer beschouwt – indien van toepassing – de uitkomsten van verschillende communicatiemiddelen binnen een set (bijv. set aan brieven of set aan campagne-uitingen) als een samenhangend geheel.
E-33.	Opdrachtnemer voert checks uit op de kwaliteit van de ruwe data en verwijdt data die van onvoldoende kwaliteit zijn.
E-34.	De Opdrachtnemer levert rechte tellingen en tabellenrapportages met relevante uitsplitsingen naar sociaal-demografische variabelen, sub-doelgroepen en andere voor het onderzoek relevante variabelen op.
E-35.	De Opdrachtnemer past gangbare statistische toetsen toe.

6. Rapportage van de inzichten uit de onderzoeksresultaten	
Opdrachtgever hecht sterk aan kwalitatief hoogwaardige rapportages. Welke rapportage gewenst is wordt voorafgaand aan het onderzoek, per Nadere overeenkomst, in overleg met de Nadere opdrachtgever bepaald. De vorm van de rapportage dient aan te sluiten bij de gebruiker(s) van het onderzoek. De gebruikers van rapporten zijn primair onderzoeksadviseurs, communicatie- en campagneadviseurs, woordvoerders, redacteurs en partijen die communicatiemiddelen ontwikkelen (zoals reclamebureaus). De vorm van de rapportage dient efficiënt te zijn in het gebruik. Als deze rapportage gepubliceerd wordt door Nadere opdrachtgever dan dient deze aan de eisen van openbare publicatie voldoen. Opdrachtgever verwacht bondige en overzichtelijke rapportages waarbinnen bevindingen, interpretatie en conclusies met elkaar verbonden zijn. Het kan ook betekenen dat er meerdere rapportagevormen binnen één Nadere overeenkomst moeten worden verzorgd. Hierbij kan gedacht worden aan een uitgebreide rapportage zoals een tekstrapport of een powerpointrapport, korte rapportages zoals een managementsamenvatting of een rapportage op hoofdlijnen. Ook de timing van oplevering van rapportages is belangrijk. Soms is het nodig om snel al eerste resultaten te leveren, omdat de actualiteit daar om vraagt. Dashboards kunnen een handig hulpmiddel zijn bij het uitwisselen van informatie en het opleveren van tussentijdse resultaten. Hieronder worden de verschillende vormen van rapportages benoemd die Opdrachtnemer in ieder geval moet kunnen leveren.	
E-36.	<u>Bespreking van de ruwe data (of debrief)</u> Indien gewenst kan op basis van de eerste resultaten in de vorm van tabellen een samenvatting van de belangrijkste bevindingen gemaakt worden door de Opdrachtnemer. De tabellen en de samenvatting vormen de basis voor een (telefonisch) gesprek met de Nadere opdrachtgever over de interpretatie van deze bevindingen. Deze bespreking kan

	vervolgens input bieden voor de uiteindelijke rapportage. Ondanks dat aan dit onderdeel niet bij iedere opdracht behoefte zal zijn, vallen deze werkzaamheden wel onder de standaard werkzaamheden.
E-37.	<u>Rapportage op hoofdlijnen</u> Opdrachtnemer kan kort en bondig een rapportage van enkele slides opleveren. Het rapport bevat de belangrijkste resultaten, de conclusies op hoofdlijnen en eventuele aanbevelingen. Bespreking van de ruwe data en/of een mondeling debrief kunnen een belangrijke basis vormen voor deze rapportage.
E-38.	<u>Uitgebreide rapportage</u> Opdrachtnemer levert een uitgebreide rapportage op waarin alle relevante resultaten voor de beantwoording van de onderzoeksvragen zijn beschreven. De resultaten zijn geïllustreerd met tabellen, grafieken, beelden, foto's en/of citaten. Daarnaast bevat het onderzoek conclusies die een antwoord geven op de onderzoeksvragen in het licht van de doelstelling van het onderzoek.
E-39.	<u>Presentatie of workshop</u> Opdrachtnemer verzorgt een presentatie van de resultaten of workshop door een betrokken onderzoeker op een locatie naar wens van de Nadere opdrachtgever.
E-40.	Opdrachtnemer is in staat bovenstaande rapportagevormen te leveren.
E-41.	Rapportages hebben een heldere structuur, zijn kort, bondig en toegankelijk geschreven op het niveau van de gebruiker.
E-42.	Rapportages bevatten een helder en éénvoudig antwoord op de onderzoeksvragen die zijn geformuleerd in de context van het doel van het onderzoek.
E-43.	Rapportages bevatten heldere conclusies en (indien gewenst) aanbevelingen die logisch voortvloeien uit de resultaten. Alle elementen worden op een onderling samenhangende wijze gepresenteerd en grafieken en/of tabellen worden altijd beknopt toegelicht.
E-44.	Rapportages onderscheiden duidelijk wat de feiten of bevindingen zijn uit het onderzoek en wat de interpretatie is van Opdrachtnemer. Onder feiten wordt verstaan de bevindingen uit het onderzoek en de conclusies die daaraan verbonden zijn, onder interpretatie wordt verstaan (bijvoorbeeld) de manier waarop Opdrachtnemer in het rapport voor gevonden bevindingen verklaringen aandragt die niet direct voortkomen uit het onderzoek (maar bijvoorbeeld uit eerdere ervaringen van Opdrachtnemer met het onderwerp).
E-45.	Opdrachtnemer stelt documenten die door Opdrachtgever openbaar gemaakt worden zodanig op dat deze voldoen aan de eisen voor digitale toegankelijkheid. Opdrachtnemer kan hierbij gebruik maken van een richtinggevende handreiking die DPC uiterlijk bij ingang van de Raamovereenkomst zal verstrekken.
E-46.	Rapportages worden geschreven door de medewerker van Opdrachtnemer die aanwezig is geweest bij het intakegesprek (in het geval dit is gevoerd) en de vaste contactpersoon is voor de Nadere overeenkomst.
E-47.	Opdrachtnemer laat rapporten altijd eerst tegenlezen door een collega voordat deze naar de Nadere opdrachtgever wordt opgestuurd. Bij presentaties is minimaal één senior onderzoeker of consultant aanwezig die ook eindverantwoordelijk is voor de analyse en rapportage.
E-48.	Uitgebreide rapportages bevatten altijd een verantwoording over het verloop van de dataverzameling.
E-49.	Rapportages bevatten, indien gebruikt, het testmateriaal en, indien gewenst, de vragenlijst.

7. Advisering en vertalen naar acties

De resultaten en conclusies uit een (pre)test vormen vaak de basis voor aanpassingen in de communicatiemiddelen. Het formuleren van het advies en acties zijn activiteiten die door de Opdrachtnemer kunnen worden uitgevoerd al dan niet in samenwerking met de Nadere opdrachtgever..

E-50.	Opdrachtnemer geeft accuraat en bruikbaar aanbevelingen op basis van de conclusies van het onderzoek dat een duidelijke meerwaarde geeft aan de onderzoeksresultaten. De aanbevelingen zijn primair gericht op optimalisatie en dienen realistisch te zijn in de context van de ontwikkeling van de uiting. Dit betekent dat Opdrachtnemer bij het doen van aanbevelingen rekening houdt met de tijd en ruimte die er is om aanbevelingen door te voeren. Denk hierbij aan aanpassingen in copy, het script van de voiceover bij radio, en edits bij video.
-------	---

E-51.	Opdrachtnemer legt een advies en acties, indien gewenst, vast in het uiteindelijke rapport.
E-52.	Opdrachtnemer is in staat om verschillende werkvormen toe te passen, en past deze ook toe, om conclusies te vertalen naar adviezen en vervolgacties, bijvoorbeeld in een persoonlijk gesprek of tijdens een workshop met direct betrokkenen

8. Projectorganisatie en samenwerking

De Rijksoverheid opereert in een complexe, dynamische en veeleisende omgeving. De onderzoeksbehoefte is vaak complex, de onderzoekstrajecten zijn uitdagend en de kwaliteitsstandaarden zijn hoog. Dit betekent dat Opdrachtgever hoge verwachtingen heeft van Opdrachtnemer. Daarbij wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze in de samenwerking en binnen de invulling van de Nadere opdrachten om kan gaan met de politiek-bestuurlijke context van Opdrachtgever.

Het efficiënt en op hoogwaardig niveau uitvoeren van onderzoek stelt eisen aan de wijze waarop de projectorganisatie is ingericht en hoe er met de Nadere opdrachtgever wordt samengewerkt. Er wordt van de Opdrachtnemers verwacht dat ze een professionele projectmatige manier van werken hebben. Een constructieve samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is daarnaast van belang.

E-53.	De Opdrachtnemer zorgt voor een vast aanspreekpunt en een vaste vervanger als contactpersonen voor de Opdrachtgever en de Nadere opdrachtgevers.
E-54.	De contactpersoon is een senior onderzoeker of consultant met minimaal een HBO-opleiding en vijf jaar relevante werkervaring, op verzoek van Opdrachtgever en Nadere opdrachtgever aan te tonen met een curriculum vitae (CV).
E-55.	De vaste contactpersonen hebben de beschikking over een kwalitatief hoogwaardig team dat in staat is de Nadere overeenkomsten op de vereiste wijze uit te voeren.
E-56.	Opdrachtnemer beschikt over protocollen voor projectmanagement en kwaliteitsborging en een structurele wijze van evaluatie van projecten en samenwerking.
E-57.	De projectorganisatie en samenwerking zijn onderdeel van het jaargesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Doorontwikkeling

Ten slotte heeft Opdrachtgever de wens om de doorontwikkeling van de onderzoeksmethoden voor kwantitatief testen gedurende de samenwerkingsperiode mogelijk te maken. Dat kan bijvoorbeeld voorkomen op basis van wensen van Opdrachtgever en Nadere Opdrachtgever(s) en ontwikkelingen in campagnes, het medialandschap en onderzoekstechnieken. Het gaat dan om het in samenspraak met Opdrachtgever ontwikkelen en/of testen van nieuwe methoden en tools.

E-58.	Opdrachtnemer adviseert proactief over de doorontwikkeling van bestaande technieken en de ontwikkeling van nieuwe technieken – bijvoorbeeld met behulp van de inzet van AI - en informeert Opdrachtgever over innovatie binnen de methoden voor het kwantitatief testen van communicatiemiddelen.
-------	---

Algemene eisen aan de uitvoering:

E-59.	Opdrachtnemer draagt – indien van toepassing – zorg voor de goede uitvoering van aanvullende niet-kwantitatieve delen van het onderzoek en brengt samenhang aan tussen dit aanvullend onderzoek en het kwantitatieve onderzoek.
-------	---

E-60.	Opdrachtnemer dient rapporten conform de Eisen voor digitale toegankelijkheid op te leveren aan (Nadere) Opdrachtgever, voor zover (Nader)e Opdrachtgever deze rapporten online wil publiceren: - Digitale toegankelijkheid In het Tijdelijk Besluit 'digitale toegankelijkheid overheid', zie https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01, is bepaald dat websites en mobiele apps van Nederlandse overheidsinstanties moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen. De Eisen die voor webpagina's gelden zijn ook op de content, zoals teksten, tabellen, afbeeldingen, Pdf's, videobestanden, etc. van toepassing. Daaruit volgt dat ook onderzoeksrapportages die openbaar worden gepubliceerd moeten voldoen aan deze toegankelijkheidseisen. - Meer informatie over digitale toegankelijkheid is te vinden op: https://www.digitoegekankelijk.nl. In sommige gevallen is het lastig om aan de eisen te voldoen. Bij specifieke situaties en uitzonderingen is beschreven hoe met zulke situaties om te gaan. Meer informatie over specifieke situaties is te vinden op, https://www.digitoegekankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties. - Een uitleg over wat digitale toegankelijkheid betekent, bijvoorbeeld voor het opmaken van Pdf's is te vinden op, https://www.digitoegekankelijk.nl/uitleg-van-eisen/pdf-documenten.
E-61.	Op verzoek van de Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer kunnen aantonen dat een rapport voldoet aan deze eisen. De Opdrachtnemer kan hiertoe een toegankelijkheidsonderzoek laten uitvoeren door een gespecialiseerd bureau. Het bureau levert een rapport of verklaring van bevindingen waaruit blijkt dat het rapport voldoet aan de geldende richtlijnen. Kosten voor de inzet van een gespecialiseerd bureau zijn voor opdrachtnemer.
E-62.	Indien de Opdrachtgever dit verzoekt, levert de Opdrachtnemer het bewijs van toegankelijkheid aan de Opdrachtgever.

Overige randvoorwaarden belangrijk voor de opdracht

Binnen dit contract vinden veel opdrachten plaats in de context van de ontwikkeling van een campagne. Vaak is er de behoefte om ontwikkelde en uitgewerkte campagnemiddelen te testen voordat de campagne live gaat. Het gaat hierbij om communicatiemiddelen (ook wel campagnemiddelen) als televisiespots, radiospots, buitenreclames en digitale middelen zoals social advertenties, die bijna finaal of finaal zijn. Idealiter vindt zo'n test plaats op het moment dat de productiefase van de middelen (bijna) is afgerond, en er nog beperkt tijd is om aanpassingen te maken voordat de campagnemiddelen moeten worden aangeleverd voor livegang. Gemiddeld is dit zo'n twee weken voor livegang van de campagne, echter kunnen campagneplanningen in de praktijk nog wel eens verschuiven. Daardoor kan het voorkomen dat een test pas later kan starten dan initieel gepland en verwachten wij dat de Opdrachtnemer kan meebewegen met deze verschuivingen. Het is van belang om de voorbereidingen voor het onderzoek tijdig te starten, zodat de campagnemiddelen direct nadat ze gereed zijn kunnen worden ingevoegd in het onderzoek en het veldwerk zo snel mogelijk kan starten. Na afronding van het veldwerk is het van belang om zo snel mogelijk de eerste inzichten uit de test te ontvangen, zodat een reclamebureau aan de slag kan met eventuele optimalisaties. Hierdoor vraagt het testen van campagnemiddelen om flexibiliteit, het snel kunnen schakelen en bij voorkeur een zo kort mogelijke periode tussen de aanlevering van de te testen materialen en de oplevering van de eerste resultaten.

E-63.	Opdrachtnemer is flexibel in zijn planning en past deze zo veel als mogelijk aan een verschuivende campagneplanning aan, zonder dat dit van invloed is op de kosten.
E-64.	De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de doorlooptijd van het onderzoek zo kort mogelijk te houden.
E-65.	De Opdrachtnemer levert uiterlijk binnen één (1) werkdag na afronding van het veldwerk de eerste inzichten uit de test aan de Opdrachtgever.

Overige eisen

In aanvulling op de specifieke eisen in dit Programma van Eisen wordt verwezen naar hoofdstuk 2 van het Beschrijvend document, waarin de overige eisen van deze aanbesteding zijn opgenomen.

De opdrachtnemer zorgt voor naleving van alle in hoofdstuk 2 opgenomen eisen, met betrekking tot:

- Opdrachtverstrekking
- Social Return
- Contract- en kwaliteitsmanagement
- Kwaliteit
- Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's)
- Managementrapportages
- Verbeterplan
- Escalatiemodel
- Kennisontwikkeling
- Indexatie

E-66.	Opdrachtnemer stuurt binnen vijf werkdagen na de briefing/ of schriftelijke offerte-aanvraag een offerte, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
E-67.	In geval van een spoedopdracht stuurt opdrachtnemer binnen 1 werkdag een schriftelijke offerte.
E-68.	Opdrachtnemer evalueert iedere nadere opdracht op basis van de beschreven aspecten en legt de uitkomsten van de evaluatie schriftelijk vast.
E-69.	Opdrachtnemer stuurt de evaluaties toe aan opdrachtgever bij de managementrapportages.
E-70.	Opdrachtgever en opdrachtnemer voeren jaarlijks ten minste 1 evaluatiegesprek.
E-71.	Opdrachtnemer stelt het gespreksverslag van het evaluatiegesprek op en stuurt dit binnen 1 week na het gesprek toe aan opdrachtgever.
E-72.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er bij het evaluatiegesprek een vast contactpersoon aanwezig is met mandaat om afspraken te maken/ hernieuwen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer
E-73.	Opdrachtnemer kan geen kosten voor het voeren van gesprekken ten behoeve van de samenwerking in rekening brengen.
E-74.	Opdrachtnemer levert binnen vier weken na afloop van de gevraagde periode de managementrapportage aan bij de centrale contractmanager.
E-75.	Indien er aan opdrachtnemer een verbeterplan wordt gevraagd, levert opdrachtnemer deze binnen vier weken aan bij opdrachtgever.
E-76.	Opdrachtgever gaat met opdrachtnemer in gesprek over het verbeterplan indien nodig
E-77.	Opdrachtgever stelt het plan vast, wanneer opdrachtnemer per direct start met de uitvoering om te dienstverlening te verbeteren.
E-78.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er ieder jaar een bijeenkomst wordt georganiseerd over vakinhoudelijke ontwikkelingen, trends of ervaringen op het gebied van (overheids)communicatie. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen kosten in rekening.

Implementatie en exit

E-79.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn organisatie op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst (1 juni 2026) gereed is om de dienstverlening conform de Raamovereenkomst te kunnen starten. De eventueel benodigde implementatiewerkzaamheden (waaronder het inrichten van het facturatieproces, het indienen van de fit/gap-analyse en het implementeren van benodigde maatregelen om te voldoen aan de BIO) zal Opdrachtnemer voor die tijd afstemmen met Opdrachtgever en tijdig afronden. Opdrachtgever treedt, nadat de uitkomst van de aanbesteding bekend is, in overleg met Opdrachtnemer om deze implementatiewerkzaamheden te bespreken.
E-80.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren een gezamenlijke kick-off/informatiebijeenkomst. De datum hiervoor zal gezamenlijk worden vastgesteld.

E-81.	Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon voor de implementatie van de Raamovereenkomst.
E-82.	Voor de implementatie en de in de implementatieperiode verrichte activiteiten worden door Opdrachtnemer <u>geen kosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht</u> .
E-83.	Binnen 1 maand na ingangsdatum van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer een concept Plan van Aanpak SROI in. Binnen 3 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst dient dit Plan van Aanpak SROI met de Opdrachtgever te zijn besproken, zijn goedgekeurd, en zijn de traject(en) van Opdrachtnemer reeds in gang gezet.
E-84.	De Opdrachtnemer heeft de verplichting om tijdens de looptijd van het contract minstens een (1) maal per jaar een kennissessie te organiseren over vakinhoudelijke ontwikkelingen, trends en/of ervaringen op het gebied van (overheids)communicatie. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen kosten in rekening.
E-85.	Opdrachtnemer zal in het kader van de beëindiging van de Raamovereenkomst (exit) ten behoeve van een soepele overdracht naar een eventuele nieuwe Opdrachtnemer alle medewerking verlenen. Voor deze medewerking worden door Opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht.

Commerciële voorwaarden	
E-86.	De uurtarieven die de Opdrachtnemer offreert in de Nadere offerte zijn lager of zijn maximaal gelijk aan het maximum uurtarief behorend bij de gevraagde functie.
E-87.	Indien Nadere opdrachtgever voor de uitvoering van de Nadere overeenkomst uitdrukkelijk een ander functieniveau vraagt dan de functieniveaus waarvoor een maximumprijs is vastgesteld in de Raamovereenkomst, dan dient het tarief dat Opdrachtnemer voor dit andere functieniveau hanteert in het kader van een Nadere offerteaanvraag in redelijke verhouding te staan tot de in de Raamovereenkomst vastgelegde maximumtarieven. In voorkomend geval kan de Nadere opdrachtgever ook een maximum stellen aan het tarief van dit aanvullende functieniveau.
E-88.	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening wanneer bij de uitvoering van een Nadere Overeenkomst binnen twee (2) werkdagen blijkt dat de uitvoering aantoonbaar niet uitgevoerd kan worden.
E-89.	Uitsluitend schriftelijk door Nadere opdrachtgever aangegeven wijzigingen in de opgedragen dienstverlening kunnen als meer- of minderwerk worden gezien en dientengevolge wijzigingen in de prijzen tot gevolg hebben; dit ter beoordeling door Nadere opdrachtgever. Eventueel meer- en minderwerk wordt verrekend tegen de in de Nadere overeenkomst overeengekomen uurtarieven. Uitvoering van meerwerk zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Nadere opdrachtgever is uitgesloten en kan niet worden gefactureerd aan Nadere opdrachtgever.
E-90.	Factuur voldoet aan alle wettelijke verplichtingen plus de betalingskenmerken die opdrachtgever aangeeft in zijn nadere offerte-aanvraag.
E-91.	Opdrachtnemer verplicht zich om facturen elektronisch aan te bieden overeenkomstig het bepaalde in de als Bijlage 7 in de Raamovereenkomst opgenomen Brochure e-factureren aan de Rijksoverheid. Opdrachtnemer dient hiertoe na ondertekening van de Raamovereenkomst ervoor te zorgen een aansluiting te realiseren op één van de drie (3) keuzekanalen.

Wanneer er hierboven sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

2. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.