



Rijksinkoop samenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

**Bijlage B1
Programma van Eisen**

Behorend bij

Perceel 1 – Toeslagenmonitor

Europese aanbesteding

**Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek
'Inzicht in burgerperspectief'**

voor het

ministerie van Financiën

directie Toeslagen

Datum	03-12-2025
Kenmerk	201865004.002.005
Versie	1.0

I. Context van de opdracht

1.1. Organisatie Dienst Toeslagen

Toeslagen zijn voor veel mensen van essentieel belang voor hun dagelijkse bestaan. Dienst Toeslagen heeft als missie om vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar te maken met een bijdrage voor de kosten van de zorgverzekering, het levensonderhoud van kinderen, huur en kinderopvang. Binnen de wetten en regels kijken we naar persoonlijke omstandigheden en maken het mensen zo makkelijk mogelijk om toeslagen aan te vragen en gegevens te wijzigen. We staan klaar als dat nodig is en zorgen ervoor dat mensen weten waar ze aan toe zijn.

Om deze missie waar te maken wil Dienst Toeslagen vanuit de uitvoering in nauwe samenwerking met de beleidsverantwoordelijke departementen Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) werken aan de strategische doelstellingen: presteren in het heden, anticiperen op de toekomst en recht doen aan het verleden. Tevens wil Dienst Toeslagen wendbaar en in verbinding te zijn.

Toeslagen zijn voor veel mensen van essentieel belang voor hun dagelijkse bestaan. In 2025 betaalt Dienst Toeslagen naar verwachting voor circa 23 miljard euro aan toeslagen uit, aan circa 8 miljoen unieke huishoudens. Hier ligt een grote verantwoordelijkheid voor Dienst Toeslagen. Enerzijds om er voor te zorgen dat iedereen op tijd de juiste toeslag krijgt. Anderzijds om er steeds bewust van te zijn dat zich achter de toeslag altijd een (gezins)leven afspeelt.

Dienst Toeslagen ontzorgt zoveel mogelijk, zodat burgers zo min mogelijk hoeven te doen voor hun passende toeslag.

Als onderdeel van deze visie heeft Dienst Toeslagen drie burgerbeloften geformuleerd. Deze zijn:

1. Wij staan voor u klaar.
2. U weet waar u aan toe bent.
3. U krijgt waar u recht op heeft.

Dienst Toeslagen wil haar wettelijke taak zo goed mogelijk uitvoeren. Met het volle besef dat dit van groot belang is voor mensen en huishoudens en dat de afhankelijkheid groot is. Vanuit dit besef volgt de noodzaak tot de grootst mogelijke zorgzaamheid in de uitvoeringstaak van Dienst Toeslagen: alle toeslaggerechtigden helpen om hier optimaal, eerlijk en zo zorgenvrij mogelijk gebruik van te maken. Het leven is voor velen ingewikkeld genoeg. Daarom zet Dienst Toeslagen zich in om de zorgen van de toeslaggerechtigde te verminderen. Want meedoen in de maatschappij is een groot goed.

Als onderdeel van het ministerie van Financiën zijn wij integer, deskundig en duidelijk. We tonen durf waar dit nodig is in het belang van burgers, medewerkers en opdrachtgevers. En we werken actief, intern en extern samen met anderen, om burgers zo goed mogelijk te kunnen helpen. Deze kernwaarden staan centraal in ons dagelijks handelen. Dienst Toeslagen maakt het voor burgers zo eenvoudig mogelijk om hun zaken te regelen.

1.2. Wat doet Directie Toeslagen?

De Directie Toeslagen is de grootste directie binnen de Dienst. De missie van Directie Toeslagen is toeslagen (zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebondenbudget) rechtmatig, juist en tijdig toekennen en uitbetalen op een efficiënte manier en met minimale inspanning voor de burger. Van de missie zijn 3 strategische intenties afgeleid: rechtmatige toekenning van toeslagen, efficiënte uitvoering van processen en klantgerichte dienstverlening aan burgers. De

Directie Toeslagen staat in het hart van de missie 'vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar maken'. Het werk is cruciaal voor de burger en maakt het verschil in de Nederlandse samenleving.

De Directie Toeslagen keert toeslagen uit aan burgers die daarvoor in aanmerking komen, en die dat ook hebben aangevraagd. Er zijn vier verschillende toeslagen:

- a. zorgtoeslag, een bijdrage in de kosten van de zorgverzekering;
- b. huurtoeslag, een bijdrage in de huurkosten;
- c. kindgebonden budget, een bijdrage in de kosten van kinderen;
- d. kinderopvangtoeslag, een bijdrage in de kosten van kinderopvang.

Het recht op deze toeslagen is afhankelijk van de situatie van de burger (bijv. inkomen, huishouden, werksituatie, kinderopvangsituatie, woonsituatie, vermogen etc.). Deze zogenoemde grondslagen bepalen het recht en de hoogte van de toeslagen.

De toeslag betreft een voorschot dat wordt berekend op basis van het geschatte inkomen, vermogen en samenstelling huishouden zoals bekend bij de aanvraag (of verlenging). Dit is de voorlopige toekenning, de voorschotfase. Na afloop van het toeslagjaar wordt een toeslag definitief vastgesteld (definitieve toekenning). Heeft de burger te weinig toeslag ontvangen, dan leidt dit tot een nabetaling vanuit Dienst Toeslagen, de burger ontvangt een bedrag. Heeft de burger te veel toeslag ontvangen, dan leidt dit tot een terugbetaling, de burger moet een bedrag terugbetalen. Het is belangrijk dat toeslaggerechtigden in de loop van het toeslagjaar wijzigingen doorgeven als er een verandering is in bijvoorbeeld inkomen, woonsituatie, opvanguren, etc. Zo worden hoge terugvorderingen te voorkomen en ontvangen burgers het bedrag waar zij recht op hebben.

Aanvragen, berekenen, betalen en innen wordt grotendeels geautomatiseerd en massaal uitgevoerd. De Directie Toeslagen behandelt zaken die niet via het massale proces kunnen verlopen zoals uitzoeken en opvragen van ontbrekende stukken, afhandeling van burgervragen en informatieverzoeken, klachten, herzieningsverzoeken, bezwaar- en beroepsprocedures. Ook voert de Directie Toeslagen toezicht uit. De aanbestede dienstverlening betreft zowel onderzoek voor inzicht in en ter verbetering van de massale processen als de dienstverlening vanuit de Directie Toeslagen.

De bovenstaande producten en diensten komen tot stand binnen de kaders van wet- en regelgeving afkomstig van de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), en van het directoraat-generaal Fiscale Zaken van het ministerie van Financiën.

1.3. Onderzoeksbehoefte

Om er voor te zorgen dat het toekennen van toeslagen op een goede manier verloopt is het van belang dat we onze vormen van interactie afstemmen op de behoeften, het gedrag en de omstandigheden van burgers. De wensen en behoeften van burgers die recht hebben op toeslagen verschillen van elkaar, en toch moet de dienstverlening passen bij hen allemaal. Om de dienstverlening passend te maken voor iedereen, zijn verschillende vormen van onderzoek onder subgroepen burgers nodig. In dit onderzoeksperceel zoekt Dienst Toeslagen één partner die in deze behoefte kan voorzien, door het uitvoeren van een periodiek kwantitatief en kwalitatief tevredenheidsonderzoek (inclusief werving van representatieve steekproef van respondenten).

1.4. Periodiek tevredenheidsonderzoek: Toeslagenmonitor

De Toeslagenmonitor is een onderzoek, periodiek uitgevoerd over een langere periode (een aantal jaren). Het beoogt de tevredenheid van burgers met de dienstverlening te meten. Hier wordt een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek gevraagd. Dezelfde vragen worden op verschillende momenten in het jaar afgenomen, zo kan vooruitgang en achteruitgang gemeten worden. De monitor wordt elke keer uitgezet onder een onderzoekspanel, maar zal niet elke keer dezelfde deelnemers bevatten. Het voorgenoemde onderzoekspanel kan worden ingezet voor

kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Daarnaast vragen we extra aandacht voor inclusief onderzoek en alternatieve werving- en onderzoeksmethoden.

De toeslagenpopulatie kent namelijk verschillende subgroepen. We vragen een representatieve onderzoekspopulatie, waarbij er specifiek aandacht is voor inclusie. Daarbij wordt er rekening gehouden met diverse doelgroepen die minder goed te bereiken en werven zijn zoals niet-digitaalvaardigen, laaggeletterden of mensen met een (ver)laag(d) doenvermogen. De dienstverlening van Dienst Toeslagen moet toegankelijk zijn voor iedereen en aansluiten bij alle subgroepen. Dienst Toeslagen verneemt graag op welke manier inclusief onderzoek wordt geborgd.

Ook zullen niet alle subgroepen van de toeslagenpopulatie op dezelfde manier te bevragen zijn. Naast de meest voorkomende manier van onderzoek doen, via online vragenlijsten, zijn wij ook op zoek naar alternatieve vormen van onderzoeksmethoden en -materialen. Hierbij valt te denken aan onderzoek via intermediaire partijen, dataverzameling via enquête op papier, of associatief onderzoek bij een buurthuis. Dienst Toeslagen verneemt graag wat voor manieren van onderzoek en werving geadviseerd worden om de gehele toeslagenpopulatie te bereiken.

Onderscheid kwantitatief onderzoek en kwalitatief onderzoek bij de toeslagenmonitor

- I. Kwantitatief onderzoek biedt cijfermatig inzicht in de verdeling van ervaringen met Dienst Toeslagen. Dit type onderzoek maakt gebruik van statistiek. Het verschaft een overzicht van de knelpunten in de dienstverlening.
- II. Kwalitatief onderzoek geeft inzicht door belevingen en persoonlijke ervaringen op te halen bij burgers. Deelnemers aan dit type onderzoek zijn vrij om open antwoorden te geven. Het kan focus aanbrengen op een thema dat als knelpunt naar voren kwam uit kwantitatief onderzoek, maar kan ook als verkennende vorm van onderzoek worden ingezet.

1.5 Beschrijving doelgroepen

Voor de Toeslagenmonitor worden twee categorieën hoofddoelgroepen onderscheiden:

- 1) **Toeslaggerechtigden:** dit zijn burgers die recht hebben op één of meerdere toeslagen. Over het algemeen zijn dit burgers van 18 jaar en ouder.
- 2) **Specifieke, inclusieve groepen:** het gaat hier om aanvullende groepen of om subgroepen binnen de Toeslaggerechtigden die voor Dienst Toeslagen minder goed te bereiken zijn en vaak op een andere manier bevraagd worden dan de categorie Toeslaggerechtigden. Hiervoor wordt Opdrachtnemer gevraagd een extra inspanning te leveren om langs nader te formuleren criteria een nadere segmentering aan te brengen en hen in het onderzoek te betrekken. Dit kan onder andere betrekking hebben op:
 - A. Niet-digitaal vaardigen: mensen die veel moeite hebben met het gebruiken van digitale technologieën zoals internetgebruik op computers of smartphones.
 - B. Laaggeletterden: mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen, waardoor zij niet goed kunnen meedoen in de samenleving.
 - C. Mensen met een (ver)laag(d) doenvermogen; mensen die geraakt worden door een life-event (bijv. scheiden, kind krijgen, overlijden van een naaste) of anderszins emotionele gebeurtenis meemaken waardoor er minder mentale bandbreedte wordt ervaren om succesvol zaken met overheidsorganisaties te kunnen regelen en de gewenste handelingen te verrichten.

Het is daarnaast mogelijk dat ook intermediairs, maatschappelijke organisaties en medewerkers bevraagd moeten worden in onderzoek.

1.6. Gevraagde dienstverlening

Dienst Toeslagen zoekt een partner die de tevredenheid over de dienstverlening van de Toeslagen organisatie kan meten door middel van periodiek tevredenheidsonderzoek. Dit tevredenheidsonderzoek loopt al een aantal jaren. Dit (kwantitatieve) onderzoek vindt twee keer per jaar plaats, waarbij op vaste indicatoren en thema's wordt gemonitord hoe het ervoor staat met de klanttevredenheid. Eén keer per jaar voert Dienst Toeslagen aanvullend, verdiepend

kwalitatief onderzoek uit, waarbij er wordt ingespeeld op actualiteiten of specifieke inzichten uit de kwantitatieve meting. Ook bij dit onderzoek is gewenst dat deelnemers een goede afspiegeling zijn van de toeslagenpopulatie. Alle vier de toeslagensoorten worden hierin meegenomen, evenals moeilijker te bereiken doelgroepen (denk aan bijvoorbeeld niet-digitaal vaardigen en laaggeletterden). Er dient dus aandacht te zijn voor inclusieve werving. Momenteel is er een netto respons van 1000-1600 deelnemers per meting, tussen de 250-375 deelnemers per toeslageregeling. Verschillende groepen deelnemers kunnen deelnemen aan het tevredenheidsonderzoek, de groep dient echter altijd representatief te zijn voor de toeslagenpopulatie. Bij de kwalitatieve verdieping is er in de huidige situatie een netto respons van 16 per meting.

Momenteel is er al een bestaande Toeslagenmonitor waarop voortgebouwd dient te worden. Deze monitor is in de huidige vorm in 2022 gestart en vindt momenteel drie keer per jaar (2x kwantitatief en 1x verdiepend kwalitatief) plaats. De huidige vragenlijst kan na gunning gedeeld worden.

De huidige doelstellingen van de Toeslagenmonitor zijn:

- I. Signalering: Het monitoren van de klanttevredenheid, zodat eventuele knelpunten in de dienstverlening kunnen worden gesignaleerd;
- II. Verantwoording: Het genereren van een tevredenheidspercentage voor algemene klanttevredenheid waarmee verantwoording over kwaliteit van dienstverlening kan worden afgelegd aan de politiek (Kamer) en beleidsdepartementen;
- III. Bieden van handvatten: Het achterhalen van aspecten die effect hebben op de tevredenheid om zo aanknopingspunten te bieden voor oplossingsrichtingen.

De centrale onderzoeksvraag luidt: "Hoe tevreden zijn toeslaggerechtigden over de dienstverlening van Dienst Toeslagen?" Onderliggend aan deze algemene tevredenheid worden de subvragen gesteld.

De gevraagde dienstverlening bevat:

Bij start dienstverlening

- I. Overname benchmarkgegevens bestaande Toeslagenmonitor (van de voorgaande metingen)
 - a. Overname noodzakelijke gegevens om goede overgang te waarborgen.
- II. Herinrichten Toeslagenmonitor
 - a. Evalueren huidige vragenlijst en advies op verbetering;
 - b. Implementatie verbeteringen.
- III. Pre-testen nieuwe Toeslagenmonitor
 - a. Vragen testen op validiteit en betrouwbaarheid;
 - b. Aanpassing monitor op basis van inzichten.

Terugkerende metingen

- IV. Inrichten en realiseren van onderzoek;
 - a. Inzet passende manieren(en) om respondenten te bereiken
 - i. De representatieve steekproef dient uitgesplitst te worden naar regeling: huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget;
 - b. Inzet passende onderzoeksopzet met aandacht voor inclusiviteit;
 - c. Uitvoeren onderzoek;
 - d. Beschikbaar zijn voor vragen van respondenten.
- V. Analyse:
 - a. Beschrijvende statistieken;
 - b. Statistische analyse passend bij onderzoek;
 - c. Betrouwbaarheid en validiteit voor iedere vraag;
 - d. Gestructureerde analyse kwalitatieve open vragen;

- e. Trendanalyse;
 - f. Inzichten op basis van resultaten.
- VI. Rapportage en advies
- a. Rapportage in standaardformat (rapportage), bevat:
 - i. een managementsamenvatting;
 - ii. de belangrijkste (significante) statistieken en bijbehorende inzichten uitgesplitst per toeslag;
 - iii. de belangrijkste kwalitatieve resultaten (van bijv. toelichting of open vragen) en bijbehorende inzichten uitgesplitst per toeslag;
 - iv. de vooruitgang of achteruitgang vergeleken met vorige rapportage en trendanalyse van de ontwikkeling over meerdere metingen op rij;
 - v. belangrijkste adviezen (die implementeerbaar zijn binnen de context van Dienst Toeslagen);
 - vi. beschrijvende informatie over de onderzoeksgroep.
 Deze rapportage geeft direct de belangrijkste inzichten weer en kan breed gedeeld worden door de organisatie.
 - b. Uitgebreide rapportage met meer achtergrond (achtergrondrapportage). Dit bevat
 - i. alle informatie uit de standaard rapportage;
 - ii. overige (niet-significante) statistieken;
 - iii. inzicht in overige kwalitatieve resultaten en inzichten;
 - iv. segmentatie op ten minste 3 relevante doelgroepen (denk aan jongeren, moeilijk bereikbare doelgroep, aow-ers);
 - v. Achterliggende grafieken en tabellen.
 Dit kan in de vorm van een bijlage, maar ook in de vorm van een uitgebreidere rapportage.
 - c. Presentatie van rapportage.

Verdiepend kwalitatief onderzoek op actuele thema's

Afhankelijk van de actualiteit, samen nader in te vullen. Dit kunnen bijvoorbeeld diepte-interviews zijn om in te zoomen op waarom burgers in het kwantitatieve onderzoek hebben aangegeven dat ze niet tevreden zijn over het proces of de afhandeling van een terugbetaling en waar daar mogelijke verbeterkansen liggen of het evalueren van specifieke berichtgeving, content en/of communicatiemiddelen.

Dienstverlening bevat:

- I. Uitwerking van onderzoeksmethoden:
 - a. Sparren doel onderzoek en in te zetten methoden (bijvoorbeeld interviews/focusgroep);
 - b. Advies en voorstel op het effectief (inclusief) werven van de doelgroep voor het onderzoek;
 - c. Advies en voorstel op passende onderzoeksopzet;
 - d. Advies en voorstel op het inzetten van een pre-test van onderzoeksmateriaal.
- II. Inrichten en realiseren van onderzoek:
 - a. Inzet passende manieren(en) om respondenten te bereiken (zie I.b.).
Afhankelijk van de doelgroep zijn dit er een of meerdere;
 - b. Aanvullende werving en tegengaan van selectieve respons;
 - c. Opzet van het onderzoek (gespreksleidraad, pre-test);
 - d. Uitvoeren veldwerk;
 - e. Beschikbaar zijn voor vragen van respondenten.
- III. Analyse:
 - a. Op een gestructureerde manier resultaten analyseren.
- IV. Rapportage en advies
 - a. Opleveren van korte en bondige digitale rapportage die direct bruikbaar is voor de organisatie. Het bevat de belangrijkste inzichten, concrete argumenten en aanbevelingen (passend bij de context van Dienst Toeslagen);

- b. Opleveren van digitale rapportage met meer achtergrond. Hierin wordt meer gedetailleerd beschreven wat de beelden zijn, inzichten en argumenten worden verder uitgewerkt en worden eventueel onderbouwd met quotes. Dit kan in de vorm van een bijlage, maar ook in de vorm van een uitgebreidere rapportage;
- c. Eindpresentatie van de resultaten. Er worden concrete voorstellen gedaan voor implementatie die realistisch en haalbaar zijn voor Dienst Toeslagen om te implementeren.

II. Programma van Eisen

	Algemene Eisen
1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met al het gestelde in het Beschrijvend document, inclusief bijlagen.
2.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de bijgesloten concept overeenkomsten.
3.	Opdrachtnemer zorgt voor een vast aanspreekpunt en een vaste vervanger als contactpersonen voor de Opdrachtgever. Opdrachtgever hecht veel belang aan continuïteit van de geleverde dienstverlening.
4.	De eindverantwoordelijkheid voor het bereiken van het gewenste resultaat ligt bij Opdrachtnemer. Deze is te allen tijde verantwoordelijk voor de tijdigheid en de kwaliteit van de door Opdrachtnemer op te leveren producten en diensten en voor de inzet van zijn deskundigen.
5.	Indien sprake is van onderaannemerschap blijft Opdrachtnemer het enige aanspreekpunt voor Opdrachtgever en is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de kwaliteit van de prestaties van de Onderaannemer(s).
6.	De facturen van Opdrachtnemer dienen minimaal aan de wettelijke Eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen.
7.	Opdrachtgever wordt eigenaar van de ontwikkelde materialen, data-analyses en rapportages.
8.	<p>De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een onderzoekstraject bestaat uit de volgende onderzoeksfasen:</p> <p>Voor de (herhalende) kwantitatieve Toeslagenmonitor wordt eenmalig een plan van aanpak opgesteld voor het onderzoekstraject bestaande uit de volgende onderzoeksfasen:</p> <p>1: voorbereiden 2: uitvoeren en analyseren 3: opleveren en rapporteren</p> <p>De Opdrachtnemer geeft aan welke activiteiten Opdrachtnemer in elke onderzoeksfase doet, en in hoeveel uur. Opdrachtnemer geeft dit weer in een offerte met plan van aanpak. De Opdrachtgever keurt de offerte met het plan van aanpak goed voordat Opdrachtnemer aan het onderzoek begint.</p> <p>Voor de kwalitatieve metingen van de toeslagenmonitor wordt voor elk onderzoekstraject een nieuwe offerte met plan van aanpak opgesteld bestaande uit bovengenoemde onderzoeksfasen, inclusief een overzicht van activiteiten en aantal uren. De Opdrachtgever keurt de offerte met het plan van aanpak goed voordat Opdrachtnemer aan het onderzoek begint.</p>
9.	De geleverde dienstverlening voldoet altijd aan de geldende richtlijnen van Opdrachtgever en wettelijke vereisten. Hieronder vallen de rijksbrede richtlijnen Digitoegankelijk (www.digitoegankelijk.nl), AVG, portretrecht, auteursrecht en informatiebeveiliging. Onderzoeksrapporten zijn geschikt voor actieve openbaarmaking, in lijn met de Wet open overheid (Woo). Afwijken van deze richtlijnen is niet toegestaan zonder overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.

Eisen aan Informatiebeveiliging en Privacy	
10.	Opdrachtnemer voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving met betrekking tot wettelijke bewaartermijnen, signaleringen, archivering, anonimisering, vernietiging van persoonsgegevens.
11.	<p>De Opdrachtnemer beschikt gedurende de uitvoering van de Opdracht over een informatiebeveiligingsmanagementsysteem dat is gecertificeerd volgens ISO 27001, of aantoonbaar gelijkwaardig daaraan zoals omschreven in de geschiktheidseis "Kwaliteitszorgsysteem ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig" in paragraaf 3.2 van het Beschrijvend document.</p> <p>Na voorlopige gunning toont Opdrachtnemer dit aan door het overleggen van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een kopie van het geldige ISO 27001-certificaat of, • een aantoonbaar gelijkwaardig bewijs zoals omschreven in het Beschrijvend document (een door een onafhankelijke derde opgestelde verklaring waaruit blijkt dat het managementsysteem gelijkwaardig is aan ISO 27001). <p>Van subverwerkers worden dezelfde beveiligingseisen verwacht. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de toetsing van deze eisen bij de subverwerkers.</p>
12.	<p>Opdrachtnemer moet aan Opdrachtgever, na voorlopige gunning van de Opdracht, aantonen hoe zij waarborgen dat de fundamentele rechten en vrijheden van burgers zijn geborgd, door aan te tonen hoe zij voldoet aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer toont in ieder geval de volgende aandachtspunten aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De doel en rechtsgrond waarvoor zij persoonsgegevens moeten verwerken voor de Opdrachtgever. • Of het noodzakelijk is om gebruik te maken van (sub)verwerkers en zo ja, welke. • Welke organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen zij hebben getroffen. • Of er een DPIA* van toepassing is op de verwerkingsactiviteit die nodig is voor de uitvoering van de opdracht en zo nee, een motivatie waarom niet. • Hoe zij de rechten van betrokkenen hebben gewaarborgd. • Op welke wijze zij de verwerkingsactiviteiten die van toepassing zijn op de opdracht transparant hebben gemaakt. • Welke bewaartermijnen van toepassing zijn op de verwerkingsactiviteit die van toepassing zijn op de opdracht. • Op welke wijze zij rekening hebben gehouden met het gegevensminimalisatiebeginsel. <p><i>* De Opdrachtnemer beoordeelt zelf of een DPIA nodig is voor verwerkingen waarvoor Opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke is. Voor verwerkingen die de Opdrachtnemer als verwerker uitvoert in opdracht van de Opdrachtgever, ligt deze verantwoordelijkheid bij de Opdrachtgever.</i></p>
13.	Bij wisseling of toevoeging van subverwerkers, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dienen deze, ter goedkeuring worden voorgelegd aan de opdrachtgever.
Eisen aan het personeel	
14.	U garandeert de inzet van voldoende personeel, waarvan minstens de helft van het team minimaal WO-werk- en denkniveau met minimaal drie (3) jaar ervaring op het gebied van kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Er is ten minste een (1) senior onderzoeker betrokken bij het team met meer dan 7 jaar relevante werkervaring. En er is tenminste (1) teamlid betrokken die ervaring heeft met meerjarig periodiek tevredenheidsonderzoek, inclusief trendanalyse.
15.	Bij wisseling van leden binnen het team, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dienen CV's van nieuwe medewerkers die gaan werken aan de nadere opdrachten binnen

	de Overeenkomst, ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verwacht minimaal een gelijkwaardig opleidingsniveau en ervaring.
16.	De Opdrachtnemer waarborgt de professionele onafhankelijkheid van haar organisatie en in te zetten projectteamleden, als ook eventueel betrokken derden, ten aanzien van en bij de uitvoering van nadere opdrachten.
17.	Aantoonbare ervaring met en expertise op het gebied van inclusieve werving, zoals het werven van doelgroepen zoals laaggeletterden of niet-digitaal vaardigen is aanwezig bij Opdrachtnemer danwel beschikbaar via vaste samenwerkingen/onderaannemers. Ten minste één (1) lid van het team heeft daardoor ervaring met de inzet van verscheidene methoden om diverse doelgroepen (bijvoorbeeld laaggeletterden, niet-digitaal vaardigen of burgers met (ver)laag(d) doenvermogen) te bereiken.
	Eisen aan Voorbereidingsfase
18.	In de voorbereidingsfase stemt Opdrachtnemer met Opdrachtgever de doelstelling van het desbetreffende onderzoekstraject af.
19.	Opdrachtnemer is in staat om een goede probleemverkenning uit te voeren, om tot een relevante onderzoeksdoelstelling te komen en om realistische, goed afgebakende onderzoeksvragen te formuleren.
20.	Opdrachtnemer is in staat om effectief gebruik te maken van eventuele bestaande kwantitatieve en kwalitatieve klantinzichten.
21.	Opdrachtnemer is in staat om een duidelijk afgebakend vraagstuk te benoemen op basis van de probleemverkenning die getuigt van begrip van het probleem.
22.	Opdrachtnemer is in staat om een duidelijke doelstelling van het onderzoek te formuleren die structuur geeft aan het onderzoek en evaluatie van het onderzoek mogelijk maakt.
23.	Opdrachtnemer is in staat om onderzoeksvragen te formuleren die duidelijk aangeven wat de Opdrachtgever wil weten van de te onderzoeken groepen mensen, die realistisch zijn geformuleerd en goed zijn afgebakend in relatie tot de doelstelling van het onderzoek.
24.	Het startgesprek in de voorbereidingsfase vindt online plaats, op locatie van Opdrachtgever of op locatie van Opdrachtnemer. In het startgesprek bespreekt Opdrachtnemer met Opdrachtgever de probleemstelling, het doel van de opdracht, de te beantwoorden onderzoeksvragen, aanpak, planning en risico's.
25.	Opdrachtnemer is in staat om te reflecteren op de vraag van Opdrachtgever en de informatie die aan Opdrachtnemer voorafgaande aan het gesprek of in het gesprek wordt aangereikt.
26.	Opdrachtnemer stelt een (kort) verslag op van het startgesprek met daarin de besproken keuzes, gemaakte afspraken en afgestemde planning.
27.	Bij het startgesprek is minimaal één senior onderzoeker van de Opdrachtnemer aanwezig. Opdrachtnemer zorgt dat de senior onderzoeker die bij het startgesprek aanwezig is gedurende het hele onderzoekstraject betrokken blijft en toeziet op de geleverde kwaliteit.
28.	Na het startgesprek levert Opdrachtnemer binnen een met Opdrachtgever afgesproken termijn een definitieve onderzoeksopzet en planning op.
	Eisen aan onderzoeksmethoden
29.	Opdrachtnemer is in staat om zowel online of offline methoden in te zetten bij zowel kwalitatief- als kwantitatief onderzoek.
30.	De Opdrachtnemer is in staat betrouwbare en valide vragenlijsten te ontwikkelen die antwoord geven op de onderzoeksvragen,
31.	Opdrachtnemer is in staat om vragenlijsten en gespreksleidraden op te stellen die zo kort mogelijk zijn, een logische structuur bevatten, in een voor respondenten prettige vorm worden aangeboden en voor hen begrijpelijk zijn geformuleerd en praktisch in te vullen zijn.

32.	Opdrachtnemer is in staat onderzoeksmethoden en -materialen te ontwikkelen die aansluiten bij het denk- en doenvermogen van de doelgroep.
33.	Opdrachtnemer legt conceptvragenlijsten, -gespreksleidraden en andere methoden ter goedkeuring voor bij Opdrachtgever.
34.	Opdrachtnemer streeft er daarnaast naar dat de door haar te formuleren antwoorden op de onderzoeksvragen een zeker, representatief en betrouwbaar beeld geven van de feitelijke werkelijkheid en brengt mitigerende maatregelen in kaart om factoren die hier een risico voor vormen zoveel mogelijk te beperken.
	Eisen aan werving
35.	Opdrachtnemer is in staat om alle doelgroepen (zoals gespecificeerd in paragraaf 1.5 van dit document) te werven en ondervragen.
36.	Opdrachtnemer is in staat om de juiste respondenten te screenen en te werven middels passende methoden voor de doelgroep, zoals telefonisch, online of face-to-face (evt. op locatie).
	Eisen aan de uitvoering van het onderzoek
37.	De Opdrachtnemer is in staat om onderzoek uit te voeren zowel met behulp van een of meerdere respondentenpanel(s) als met een bestand met respondenten aangereikt vanuit Opdrachtgever.
38.	Een vragenlijst dient door meerdere doelgroepen te kunnen worden ingevuld en tooling moet geschikt zijn voor routing (zodat alleen vragen beantwoord hoeven te worden die van toepassing zijn voor de specifieke situatie van die doelgroep). De resultaten kunnen per doelgroep worden gesegmenteerd. Opdrachtgever moet de doelgroepen kunnen kiezen en uitsluiten.
39.	Opdrachtnemer is in staat om (specifieke, inclusieve) doelgroepen te begeleiden in het onderzoek via offline onderzoeksmethoden/-materialen.
40.	Indien gebruik wordt gemaakt van een online vragenlijst dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat het invullen van de vragenlijst via de online tooling (systeem/webpagina, beschikbaar via Opdrachtnemer), aan een aantal voorwaarden voldoet: <ul style="list-style-type: none"> a. De vragenlijst moet voor meerdere (minimaal 50) respondenten tegelijkertijd toegankelijk zijn; b. Het systeem moet individuele respondenten in staat stellen het invullen van de vragenlijst te onderbreken en op een later tijdstip met behoud van gegevens met de dezelfde inlogcode voort te kunnen zetten; c. De online vragenlijst mag alleen toegankelijk zijn voor personen die uitgenodigd zijn voor deelname.
41.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gebruikte hardware en software en het operationeel houden van de vragenlijst.
42.	De vragenlijst is mobile responsive.
43.	Opdrachtnemer stelt een testversie van de vragenlijst ter beschikking aan Opdrachtgever. Opdrachtgever keurt deze voor ingebruikname goed.
44.	Opdrachtnemer monitort tijdens de uitvoering van een onderzoek de respons van het onderzoek. Indien wordt geconstateerd dat de respons achterblijft is Opdrachtnemer in staat responsverhogende maatregelen te treffen.
45.	Voor vragen van respondenten betreffende de technische werking (verstoringen en inlogproblemen e.d.), wijzigingsverzoeken en de interpretatie van items en/of stellingen, is Opdrachtnemer tijdens werkdagen (08:00 uur – 17:00 uur) continu bereikbaar. De oplossing is binnen 48 uur gerealiseerd. Opdrachtnemer mag in het contact met respondenten geen enkel geval resultaten verstrekken of uitspraken doen over het onderzoek. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over de aard en hoeveelheid van de binnengekomen technische vragen.

46.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever binnen 48 uur in geval van downtime als gevolg van een storing. De storing dient binnen redelijke tijd (in overleg met Opdrachtgever) worden opgelost.
47.	Indien er sprake is van een oplevering van de rapportage per dashboard, of online systeem, dienen er meerdere autorisaties voor toegang tot het systeem te kunnen worden toegekend. De autorisaties kunnen verschillen in niveau.
Eisen aan de analyse van de onderzoeksresultaten	
48.	Opdrachtnemer voert checks uit op kwaliteit van de ruwe data en verwijdert (in overleg met Opdrachtgever) data die van onvoldoende kwaliteit zijn.
49.	De steekproef- en wegingsprocedures zijn zodanig ingericht dat de representativiteit op alle bekende populatiekenmerken zo goed mogelijk geborgd wordt conform een vooraf opgesteld steekproefdesign.
50.	Interviews worden beoordeeld en geïnterpreteerd aan de hand vooraf vastgestelde criteria. Zo wordt gewaarborgd dat participanten op betrouwbare wijze met elkaar vergeleken kunnen worden.
51.	Opdrachtnemer is in staat om op analytische en objectieve wijze de onderzoeksresultaten te vertalen naar inzichten, conclusies en aanbevelingen, waarbij de onderzoeksvragen als leidraad dienen
52.	Opdrachtnemer is in staat, in geval van kwantitatief onderzoek, onderbouwing te geven voor de analysemethoden die gebruikt worden. Opdrachtnemer is bereid om inhoudelijk te sparren over de gewenste analyses en (kleine) vervolganalyses uit te voeren.
53.	Opdrachtnemer is in staat om resultaten te analyseren vanuit een breed perspectief, rekening houdend met de context van de bredere maatschappelijke en politieke ontwikkelingen.
54.	Opdrachtnemer is in staat om gangbare statistische toetsen (zoals significantietoetsen en analysemethodieken zoals correlatieanalyse, factoranalyse en clusteranalyse) toe te passen. Opdrachtnemer is hierdoor in staat om significante verschillen tussen groepen vast te stellen en te analyseren of hypothesen te toetsen zoals samenhang tussen uitkomsten of om onderliggende patronen uit data te halen.
55.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord statistisch significante en niet-significante resultaten weer te geven voor ieder type vraag die zich daarvoor leent, om zo waardevolle inzichten te creëren.
56.	Opdrachtnemer is in staat duiding te geven over de betrouwbaarheid, validiteit en representativiteit van de resultaten.
57.	Opdrachtnemer is in staat, in geval van kwalitatief onderzoek, onderbouwing te geven voor de analysemethode die gebruik wordt. Opdrachtnemer is bereid om inhoudelijk te sparren over de gewenste analyse. Waar mogelijk zal de Opdrachtnemer resultaten bundelen en kwantificeren.
Eisen aan de rapportage van de onderzoeksresultaten	
58.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de onderzoekaankpak, datasets, analyses en de onderzoeksresultaten door Opdrachtgever gereviseerd kunnen worden. Opdrachtnemer is ook bereid om inhoudelijk te reageren op de mogelijke bevindingen van deze review en deze na afstemming met Opdrachtgever te implementeren.
59.	De onderzoeksresultaten en de rapportage(s) die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever levert bevatten geen gegevens die naar een individueel persoon of een onderneming te herleiden zijn en zijn derhalve anoniem.
60.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord voor ieder onderzoek een korte en bondige rapportage op te leveren die de belangrijkste inzichten, concrete argumenten en

	aanbevelingen bevat. Deze kan direct gedeeld worden met de organisatie. Daarnaast wordt een rapportage met meer achtergrond opgeleverd.
61.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord voor ieder onderzoek (indien gewenst) een uitgebreide rapportage op te leveren waarin alle relevante resultaten voor de beantwoording van onderzoeksvragen zijn beschreven. De resultaten zijn geïllustreerd met tabellen, grafieken, beelden, foto's of citaten. Daarnaast bevat het rapport conclusies die een antwoord geven op de onderzoeksvraag, aanbevelingen en een reflectie op de gebruikte onderzoeksmethoden, werving, etc.
62.	Opdrachtnemer is in staat om een accuraat en bruikbaar advies te geven op basis van de conclusies van het onderzoek dat een duidelijk meerwaarde geeft aan de onderzoeksresultaten.
63.	Opdrachtnemer is in staat om verschillende (co-creatieve) werkvormen toe te passen om conclusies te (helpen) vertalen naar adviezen en vervolgacties.
64.	Rapportages bevatten een bijlage met een verantwoording over de respondentenwerving, toegepaste methoden en (indien van toepassing) een overzicht van bijvoorbeeld testmateriaal, gehanteerde vragenlijsten en andere onderzoeksmaterialen.
65.	Opdrachtnemer is in staat om 15 kalenderdagen na onderzoek een analyserapportage op te leveren.
66.	Opdrachtnemer verzorgt desgewenst een presentatie van de resultaten.
67.	De vragenlijsten, gemaakt voor ieder onderzoek, geanonimiseerde data en inzichten worden intellectueel eigendom van de Opdrachtgever.
	Eisen aan de evaluatie van de dienstverlening
68.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de werkwijze ten aanzien van de evaluatie en prestatie monitoring zoals uitgewerkt in het Beschrijvend document in paragraaf 2.2.
69.	Halfjaarlijks vindt een evaluatie plaats van de dienstverlening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de uitvoering van de Overeenkomst.
70.	Na afloop evalueert Opdrachtnemer iedere nadere opdracht samen met de Opdrachtgever. Het initiatief voor deze evaluatie ligt bij de Opdrachtnemer. Deze evaluatie dient schriftelijk vastgelegd te worden door Opdrachtnemer.
71.	Opdrachtnemer stuurt per jaar een managementrapportage naar de Opdrachtgever met minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtinformatie van de uitgevoerde opdrachten; • Gegunde en niet gegunde opdrachten; • Opgave van niet aangeboden offertes met redenen; • Behandelde klachten; • Voortgang inzet op het gebied van social return. De definitieve inhoud van de managementrapportage wordt na gunning van de Overeenkomst definitief vormgegeven.
72.	Opdrachtnemer signaleert en rapporteert tijdig op basis van zijn kwaliteitsmetingen als de kwaliteitsafspraken niet behaald kunnen worden.
73.	Opdrachtnemer rapporteert onmiddellijk aan Opdrachtgever zodra zich problemen of andere zaken voordoen of worden verwacht die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de Overeenkomst en/of Nadere overeenkomsten.
	Social Return
74.	Opdrachtnemer maakt na gunning een Plan van aanpak Social return en dient dit binnen één maand na ingangsdatum van de Raamovereenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft Opdrachtnemer hoe Social return wordt toegepast bij de uitvoering van de Overeenkomst en 5% van de opdrachtwaarde realiseert. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • De wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert;

	<ul style="list-style-type: none"> • De manier waarop Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert; • De rolverdeling; • De randvoorwaarden; • De planning. <p>Na akkoord op het plan van aanpak, is Opdrachtnemer verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt jaarlijks besproken met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer vult daartoe periodiek het Verantwoordingsformulier Social return in.</p>
	Offerteaanvraag en Nadere overeenkomsten
75.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het proces rondom nadere opdrachtverstrekking zoals beschreven in 2.2. van het Beschrijvend document.
76.	De minimale gestanddoeningstermijn van een offerte onder de Overeenkomst is zestig kalenderdagen.
77.	Opdrachtnemer brengt voor iedere offerteaanvraag een offerte uit binnen de daarvoor gestelde termijn.
78.	Indien Opdrachtgever aanleiding ziet om een offerte te laten toetsen op marktconformiteit, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de offerte op marktconformiteit te laten toetsen door een (externe) kostenadviseur. Het oordeel en de onderbouwing van de kostenadviseur wordt besproken met de Opdrachtnemer.
79.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, indien er geen passende en/ of marktconforme offertes worden ingediend, binnen de daarvoor gestelde oplevertermijn, de Opdrachtgever gerechtigd is om de betreffende opdracht en de mogelijk later daaruit voortvloeiende Nadere overeenkomst bij derden (dus buiten de Overeenkomst) te plaatsen.
	Implementatie en exit
80.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn organisatie op de ingangsdatum van de Overeenkomst 1 juni 2026 gereed is om de dienstverlening conform de Overeenkomst te kunnen starten.
81.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren een gezamenlijke kick-off/informatiebijeenkomst. Opdrachtgever zal hiervoor het initiatief nemen.
82.	Voor de implementatie/voorbereiding en de in de implementatieperiode verrichte activiteiten, worden door Opdrachtnemer geen kosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
83.	Bij beëindiging van de Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gezorgd voor een ordentelijke overgang van de Opdrachtnemer naar de nieuwe dienstverlener om de continuïteit van de diensten te waarborgen. Opdrachtnemer is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan een zo soepel mogelijke overdracht. Opdrachtnemer dient deze transitie uit te werken in een plan en in te dienen een half jaar voor verlopen van de Overeenkomst. De vastleggingen van de opgehaalde inzichten, adviezen en leidende richtlijnen worden overzichtelijk gedeeld. Ook de documenten met de gemaakte werkafspraken.