



Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van Eisen

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 Milieu- en/of klimaatcriteria en/of circulariteit	6
2.2.3 Verzekering.....	6
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	7
3.1. Prijsstelling	7
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	8
Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht	9
4.1. Kwalitatieve eisen opdracht	9
4.2. Eisen aan ingezette medewerkers:	9
4.3. Eisen aan de monitor	10
4.4. Algemene eisen voor onderzoekstrajecten	10
4.5. Eisen aan de uitvoering van het onderzoek	11
4.6. Resultaten uit onderzoek: analyse en rapportage	12
4.7. Eisen aan het access panel.....	13
4.8. Eisen aan het dashboard	14
4.9. Eisen aan contractmanagement	14
4.10. Informatiebeveiligingseisen	15

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Dienstverleningsmonitor met kenmerk IUC24-742. 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

2.2.1 Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de opdrachtnemer niet meetellen.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een drempelbedrag hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social return.

Opdrachtgever raamt de waarde van de voor de duur van de raamovereenkomst voorgenomen opdrachten in deze Europese aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW. De Aanbestedende dienst neemt in deze procedure daarom de verplichting op bij te dragen aan social return.

Bij social return gaat het in ieder geval om de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder reïntegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden;

- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

Meer over sociale return kunt u lezen op de volgende website:

<https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen/social-return>

Eis 2.	Inschrijver gaat met het indienen van zijn Inschrijving akkoord met hetgeen beschreven is in deze paragraaf ten aanzien van social return.
UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdrachten 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 minimaal 5% van de gefactureerde omzet van de Raamovereenkomst 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 10 Social return spelregels.
UE 2.	Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever elke elk 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 ingevulde social return. 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 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: - Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer. - 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 UE1, kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen een boete opleggen. Anders dan in bijlage 2 Social Return spelregels is het boetebedrag maximaal 100% (en niet 200%) van de waarde van de tekortgekomen social return bijdrage. Er wordt geen boete opgelegd in geval dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.
UE 5.	Gedurende de implementatiefase van de van de Raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door opdrachtgever. In de contractmanagementoverleggen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden de voorgang en de eventuele uitdagingen besproken.

2.2.2 Milieu- en/of klimaatcriteria en/of circulariteit

UE 6.	De opdrachtnemer voert de Opdracht uit met aantoonbare aandacht voor milieu, klimaat en circulariteit. Dit houdt ten minste het volgende in: Duurzame mobiliteit • Reizen ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht worden bij voorkeur uitgevoerd met het openbaar vervoer of elektrische voertuigen. • Vliegreizen zijn niet toegestaan, tenzij vooraf schriftelijk gemotiveerd en goedgekeurd door de opdrachtgever. Digitale werkwijze • Rapportages, communicatie en dataverzameling ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht vinden zoveel mogelijk digitaal plaats. • Printen ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht wordt beperkt tot het strikt noodzakelijke en gebeurt op FSC-gecertificeerd papier. Circulaire inzet van middelen • Bij gebruik van fysieke materialen ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht (zoals enquêteapparatuur of promotiemateriaal) wordt gekozen voor herbruikbare of gerecyclede producten.
-------	--

2.2.3 Verzekering

UE 7.	Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 25 ARVODI-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen: - Beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.000.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar; - Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar; Op daartoe strekkend verzoek verstrekt de voor de Opdracht in aanmerking komende opdrachtnemer bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze bij definitieve gunning af te sluiten.
-------	--

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

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

Eis 3.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 4.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/tarief in het prijzenblad.
Eis 5.	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 6.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.
Eis 7.	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 8.	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 9.	Kosten voor het basisonderzoek 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 10.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 11.	De overeengekomen (maximum) tarieven staan vast gedurende de eerste 24 maanden van de Raamovereenkomst. Daarna kunnen de overeengekomen prijzen eenmaal per twaalf maanden geïndexeerd worden. De eerste indexering kan plaatsvinden ingaande op 5 december 2027. Voor het indexeren geldt de jaar op jaar methode. De peilmaand ten behoeve van het bepalen van de indexatie is 3 maanden voor indexering plaatsvindt en het voorstel dient uiterlijk 1 maand voor ingangsdatum ingediend te zijn. Indien opdrachtnemer gebruik wil maken van de mogelijkheid tot indexatie, dient hij een onderbouwd voorstel voor nieuwe tarieven in, waar opdrachtnemer gebruik maakt van de volgende index: CBS-prijsindexcijfer, Cao-lonen per maand incl. bijz. beloningen, totaal Cao sectoren, categorie M-N Zakelijke dienstverlening. https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=90032 Indien van toepassing gelden altijd de eerst-gepubliceerde cijfers. De opdrachtnemer hanteert de onderstaande rekenmethode, waarbij het Indexeringspercentage wordt afgerond op twee decimalen. $\text{Indexcijfer (nieuw)} - \text{indexcijfer (oud)} / \text{Indexcijfer (oud)} * 100\%$

	De opdrachtnemer voegt een schermafdruck van de gebruikte gegevens toe ter onderbouwing. De opdrachtnemer stuurt dit voorstel, voorzien van contractnaam en – kenmerk, naar het volgende emailadres: o.en.p.contractmanagement@belastingdienst.nl De indexering is pas van kracht nadat opdrachtgever schriftelijk instemt met het ingediende voorstel. Voorwaarde is dat levering of dienstverlening over de voorgaande periode conform de gemaakte afspraken plaatsvond. Indien opdrachtnemer te laat is met zijn voorstel wordt er slecht geïndexeerd over de resterende tijd; er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.
--	---

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

UE 8.	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 9.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Belastingdienst worden gedragen door de opdrachtnemer.
UE 10.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op factuur aan opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
UE 11.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van 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 12.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht

4.1. Kwalitatieve eisen opdracht

UE 13.	Na definitieve gunning wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het format van deze overeenkomst is als bijlage zatoegevoegd aan de aanbestedingsstukken.
UE 14.	Opdrachtnemer erkent dat opdrachtgever juridisch en economisch eigenaar is van alle in het kader van de Opdracht ontwikkelde of verzamelde gegevens en materialen. Dit omvat onder andere: • ontwikkelde vragenlijsten per onderzoek; • geanonimiseerde data (indien gebruik is gemaakt van een access panel); • daaruit voortvloeiende analyses, inzichten en rapportages; • documentatiemateriaal, correcties, bewerkingen en gegenereerde bestanden; • en eventueel ten behoeve van de uitvoering aangeschafte en aan opdrachtgever gefactureerde apparatuur. Deze onderdelen worden aangemerkt als intellectueel eigendom van de opdrachtgever.
UE 15.	De geleverde dienstverlening voldoet altijd aan de betreffende wetgeving. Hieronder vallen de rijksbrede richtlijnen Digitoegankelijk (www.digitoegankelijk.nl), AVG, portretrecht, auteursrecht en informatiebeveiliging. Afwijken van deze richtlijnen is niet toegestaan zonder overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtnemer.
UE 16.	Opdrachtnemer toont aantoonbare inzet op het gebied van innovatie in onderzoeksmethoden, respondentwerving, rapportagevormen en alternatieve wijzen van kennisdeling. Minimaal eenmaal per jaar informeert opdrachtnemer de opdrachtgever actief over relevante innovaties en past deze — indien relevant en passend binnen de scope van de opdracht — toe binnen deze raamovereenkomst.
UE 17.	Opdrachtnemer wijst één vaste vertegenwoordiger aan die bevoegd is zelfstandig beslissingen te nemen wanneer de voortgang van de Opdracht in het gedrang komt. Deze vertegenwoordiger is tevens het operationeel aanspreekpunt voor de opdrachtgever.
UE 18.	Indien opdrachtnemer gebruikmaakt van onderaannemers, blijft opdrachtnemer het exclusieve aanspreekpunt voor opdrachtgever. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit en naleving van verplichtingen door de onderaannemer(s).
UE 19.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor vervanging van de vertegenwoordiger te verlangen indien daar op redelijke gronden aanleiding voor bestaat.

4.2. Eisen aan ingezette medewerkers:

UE 20.	Opdrachtnemer garandeert dat bij de inzet van personeel geen sprake is van belangenverstrengeling bij de uitvoering van de Opdracht. Er geldt een meldingsplicht voor (mogelijke) belangenverstrengeling. Onder belangenverstrengeling wordt verstaan: elke situatie waarin de opdrachtnemer of diens medewerkers gelijktijdig meerdere belangen dienen die niet met elkaar verenigbaar zijn. Dit omvat ook situaties waarbij werkzaamheden worden uitgevoerd voor organisaties met belangen die strijdig zijn met de doelstellingen van de opdrachtgever.
UE 21.	Op verzoek van opdrachtgever zorgt opdrachtnemer ervoor dat ingezet personeel beschikt over:

	• een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), afgegeven op basis van de betreffende functie en taakomschrijving, niet ouder dan drie (3) maanden voor aanvang werkzaamheden; • een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs); • indien van toepassing: een geldige verblijfs- en werkvergunning die op het moment van indiensttreding nog ten minste zes (6) maanden geldig is; • indien vereist: een ondertekende geheimhoudingsverklaring. Medewerkers zonder geldige documenten wordt geen toegang verleend tot locaties van opdrachtgever. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen voor rekening van opdrachtnemer.
--	---

UE 22.	Het ingezette team is in staat om de resultaten van het monitoringsonderzoek te vertalen naar vervolgvragen of aanvullende onderzoeken, zowel kwalitatief als kwantitatief van aard.
--------	--

UE 23.	Het ingezette team denkt actief mee over een slimme onderzoeksopzet die effectief relevante informatie ophaalt en tegelijkertijd zorgt voor minimale belasting voor respondenten.
--------	---

4.3. Eisen aan de monitor

UE 24.	Respondenten die hebben deelgenomen aan het monitoringsonderzoek worden gedurende een periode van minimaal zes (6) maanden niet opnieuw benaderd voor deelname.
--------	---

UE 25.	De actuele status van het onderzoek is live in te zien voor tenminste twee medewerkers van de opdrachtgever via een dashboard of portaal van opdrachtnemer. Onder actuele status wordt ten minste verstaan: inzicht in de respons en de ingevoerde antwoorden.
--------	--

UE 26.	Opdrachtnemer levert periodiek, conform nader overeen te komen frequentie, een overzicht aan van de bruto- en netto steekproef, inclusief responspercentages per onderzoeksdoelgroep en per categorie van de wegingsvariabelen.
--------	---

UE 27.	Opdrachtnemer is in staat om vraagblokken flexibel toe te voegen aan of te verwijderen uit de monitor, indien de onderzoeksbehoefte van de opdrachtgever daarom vraagt.
--------	---

UE 28.	Opdrachtnemer verwerkt de resultaten van (tijdelijk) toegevoegde vraagblokken in de monitoringsrapportage, dan wel rapporteert deze afzonderlijk indien daar volgens opdrachtgever aanleiding toe is.
--------	---

UE 29.	Opdrachtnemer levert halfjaarlijks een uitgebreide rapportage op, waarin ontwikkelingen in de resultaten van de monitor worden geanalyseerd. Indien van toepassing wordt deze rapportage aangevuld met resultaten van tijdelijk toegevoegde vraagblokken.
--------	---

4.4. Algemene eisen voor onderzoekstrajecten

UE 30.	Opdrachtnemer beschikt faciliteiten voor het uitvoeren van kwalitatief onderzoek, waaronder individuele interviews en focusgroepen. Deze kunnen zowel fysiek (offline) als digitaal (online) plaatsvinden. Tijdens deze sessies dient het voor de Opdrachtgever mogelijk te zijn om live mee te kijken, bijvoorbeeld via een meekijkruimte of een beveiligde online verbinding.
--------	---

UE 31.	Opdrachtnemer is in staat om op basis van de onderzoeksvraag of probleemstelling een passende methode in te zetten (kwalitatief, kwantitatief of een combinatie). Daarbij worden de randvoorwaarden van budget, planning en doelgroepbeschikbaarheid in acht genomen. Zowel online als offline onderzoeksmethoden kunnen worden toegepast.
--------	--

UE 32.	Een ad-hoc onderzoekstraject bestaat uit ten minste de volgende fasen: 1. voorbereiden
--------	--

	2. uitvoeren en analyseren 3. opleveren en rapporteren Bij aanvang van elk onderzoekstraject specificeert opdrachtnemer per fase de uit te voeren activiteiten en de verwachte tijdsbesteding (in uren) in een plan van aanpak. Uitvoering vindt pas plaats na formele goedkeuring van de plan van aanpak inclusief prijzen conform prijzenblad door opdrachtgever.
--	---

UE 33.	Opdrachtnemer levert alle tussen- en eindproducten in het Nederlands op, geschreven in eenduidige, bondige en begrijpelijke taal, zonder spel- en stijlfouten.
--------	--

UE 34.	Opdrachtnemer stelt na het startgesprek een beknopt verslag op met daarin de gemaakte afspraken, besproken keuzes en planning. Dit verslag wordt gedeeld met opdrachtgever.
--------	---

UE 35.	Binnen maximaal tien (10) Werkdagen na het startgesprek levert opdrachtnemer de definitieve onderzoeksopzet, planning en – indien van toepassing – een prijsopgave aan, tenzij in onderling overleg anders overeengekomen.
--------	--

UE 36.	Opdrachtnemer stemt de onderzoeksopzet en planning definitief af voor aanvang van de opdracht met opdrachtgever en legt de bijbehorende werkafspraken vast per e-mail.
--------	--

UE 37.	Opdrachtnemer beschikt over de capaciteit om ook telefonisch, schriftelijk of face-to-face onderzoeksmethoden toe te passen voor kwantitatief onderzoek, bijvoorbeeld onder professionals of specifieke doelgroepen. Het is wenselijk dat opdrachtnemer tevens aanvullende onderzoeksmethoden kan inzetten, aansluitend op het hoofdonderzoek.
--------	--

UE 38.	Opdrachtnemer is in staat om bestaande kwantitatieve en kwalitatieve klantinzichten van de Belastingdienst effectief te benutten en te integreren in het nieuwe onderzoekstraject.
--------	--

4.5. Eisen aan de uitvoering van het onderzoek

UE 39.	Opdrachtnemer heeft binnen een week na ondertekening van het contract een startbijeenkomst met opdrachtgever over de opzet en uitvoering van het basisdeel van de dienstverleningsmonitor.
--------	--

UE 40.	Opdrachtnemer levert binnen twee weken na ondertekening van het contract een concept vragenlijst (de oude vragenlijst wordt verstrekt als voorbeeld) aan voor het basisdeel van de dienstverleningsmonitor.
--------	---

UE 41.	Opdrachtnemer is tijdens Werkdagen (maandag t/m vrijdag, 09:00–17:00 uur) bereikbaar voor respondenten met vragen over technische werking (zoals verstoringen of inlogproblemen), wijzigingsverzoeken en interpretatie van items of stellingen. • Opdrachtnemer behandelt respondenten altijd op klantvriendelijke wijze. • Oplossingen bij technische problemen worden binnen 48 uur gerealiseerd. • Opdrachtnemer verstrekt op geen enkel moment resultaten of doet uitspraken over het onderzoek richting respondenten. • Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever maandelijks, of eerder indien nodig, over de aard en het aantal technische vragen. • Bij downtime als gevolg van een storing wordt de opdrachtgever binnen 48 uur geïnformeerd.
--------	---

UE 42.	De steekproefprocedures van opdrachtnemer waarborgen de representativiteit van de steekproef en ondervangen mogelijke verstoringen zoals non-respons, straightlining en het gebruik van niet-menselijke respondenten (zoals bots).
--------	--

UE 43.	Door opdrachtnemer wordt de steekproef gestratificeerd en gequoteerd, met als doel het beperken van weegfactoren. Daarbij wordt rekening gehouden met te verwachten responsverschillen tussen gedefinieerde groepen (cellen) binnen de steekproef.
--------	--

UE 44.	Tijdens de dataverzameling monitort opdrachtnemer actief de voortgang van de respons. Bij achterblijvende respons worden in overleg met opdrachtgever passende maatregelen genomen. Tevens voert opdrachtnemer kwaliteitscontroles uit op de verzamelde data, zoals controle op invul tijd en straightlining.
UE 45.	Opdrachtnemer realiseert de overeengekomen netto steekproefgrootte en bijbehorende quota, zodat een voldoende representatieve respons wordt gewaarborgd.
UE 46.	Indien aanvullende niet-kwantitatieve onderzoeksonderdelen worden uitgevoerd, draagt opdrachtnemer zorg voor de kwalitatieve uitvoering daarvan én voor de inhoudelijke samenhang tussen deze onderdelen en de hoofdmonitor.
UE 47.	Opdrachtnemer ontwikkelt voor kwantitatief ad-hoc onderzoek vragenlijsten die: • zo kort als mogelijk zijn; • logisch gestructureerd zijn; • in begrijpelijke taal zijn opgesteld; • eenvoudig en prettig in te vullen zijn voor respondenten.
UE 48.	De conceptvragenlijst uit vorige UE (48) wordt voorgelegd aan opdrachtgever ter goedkeuring. De geprogrammeerde versie wordt voorafgaand aan uitvoering getest op routing en technische werking.
UE 49.	Bij gebruik van een online vragenlijst voldoet opdrachtnemer aan de volgende eisen: a) Minimaal 50 respondenten moeten tegelijkertijd toegang kunnen hebben tot de vragenlijst; b) Respondenten kunnen het invullen pauzeren en op een later moment hervatten met behoud van eerder ingevoerde antwoorden en dezelfde inlogcode; c) De vragenlijst is uitsluitend toegankelijk voor uitgenodigde respondenten.
UE 50.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gebruikte hardware en software, en voor het operationeel beschikbaar houden van de vragenlijstomgeving gedurende de uitvoering van het onderzoek.
UE 51.	Kwantitatieve vragenlijsten zijn volledig mobile responsive en voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijnen van WCAG 2.2. Zie: https://wcag.nl/kennis/richtlijnen/wcag-2-2-richtlijnen

4.6. Resultaten uit onderzoek: analyse en rapportage

UE 52.	Indien opdrachtnemer de rapportage oplevert via een dashboard of online systeem, kunnen ten minste twee (2) gebruikersautorisaties van opdrachtgever worden toegekend. Deze autorisaties kunnen qua toegangsrechten en functieniveau verschillen.
UE 53.	Kwantitatieve onderzoeksresultaten worden (ook) aangeleverd in overzichtelijke en eenvoudig te bewerken tabellenrapporten. De opmaak daarvan wordt bij de aanvang van de samenwerking afgestemd met opdrachtgever en geldt vervolgens als standaard.
UE 54.	Opdrachtnemer analyseert onderzoeksresultaten met oog voor de maatschappelijke en politieke context waarin deze zijn verzameld, en kan duiding geven vanuit een breed analytisch perspectief.
UE 55.	De steekproef- en wegingsprocedures zijn zodanig ingericht dat representativiteit over alle relevante populatiekenmerken zo goed mogelijk wordt geborgd, conform het vooraf overeengekomen steekproefontwerp.
UE 56.	Opdrachtnemer is in staat om gangbare statistische toetsen (zoals significantietoetsen) en analysemethodieken (zoals regressie, correlatieanalyse, factoranalyse en clusteranalyse) toe te passen. Hiermee worden onder meer significante groepsverschillen vastgesteld, samenhangen tussen variabelen geanalyseerd en patronen in data geïdentificeerd.

UE 57.	Voor het kunnen maken van tijdreeksen en vergelijkingen in de tijd werkt opdrachtnemer met SPSS- en Excelbestanden in een door opdrachtgever voorgeschreven structuur.
UE 58.	Uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen na afronding van het veldwerk levert opdrachtnemer de bijbehorende Excel-tabellen aan opdrachtgever op.
UE 59.	Uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen na afronding van aanvullend kwantitatief onderzoek levert opdrachtnemer de bijbehorende analyserapportage aan opdrachtgever op.
UE 60.	Opdrachtnemer denkt actief mee over alternatieve manieren van rapporteren of presenteren die bijdragen aan een bredere verspreiding van de onderzoeksresultaten binnen de organisatie van opdrachtgever.
UE 61.	In de rapportages wordt duidelijk onderscheid gemaakt tussen feitelijke bevindingen uit het onderzoek en de interpretaties of duidingen van opdrachtnemer.
UE 62.	Elke rapportage bevat een bijlage met een verantwoording van: • de gehanteerde methodologie; • de respondentenwerving; • de toegepaste weging; • het eventuele testmateriaal; • en, indien gewenst, de gebruikte vragenlijsten.
UE 63.	Wanneer het onderzoek bestaat uit meerdere deelstudies (kwalitatief en/of kwantitatief), draagt opdrachtnemer zorg voor inhoudelijke samenhang tussen conclusies en aanbevelingen. Deelrapportages worden niet als losstaande onderdelen gepresenteerd.
UE 64.	Voor verzending naar opdrachtgever worden rapportages altijd tegengelezen door een senior onderzoeker van opdrachtnemer.
UE 65.	Opdrachtnemer is in staat om (cocreatieve) werkvormen in te zetten waarmee onderzoeksconclusies worden vertaald naar concrete adviezen of vervolgstappen.
UE 66.	Indien onderzoeksrapporten openbaar worden gemaakt, stelt opdrachtnemer deze documenten op in overeenstemming met de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid, zoals vastgelegd op www.digitoegankelijk.nl .
UE 67.	Opdrachtnemer is in staat op basis van de onderzoeksresultaten een accuraat, bruikbaar en praktisch advies op te stellen dat de toegevoegde waarde van het onderzoek versterkt.

4.7. Eisen aan het access panel

UE 68.	Opdrachtnemer beschikt over (toegang tot) een burger-accesspanel met een omvang van minimaal 40.000 deelnemers. Dit panel is samengesteld conform de 'gouden standaard' van MOA/CBS of een vergelijkbaar ikinstrument.
UE 69.	Opdrachtnemer benadert geen personen (inclusief zzp'ers) die zich via het MOA-onderzoekfilter hebben afgemeld voor onaangekondigd telefonisch marktonderzoek. Zie: www.onderzoekfilter.nl
UE 70.	Opdrachtnemer beschikt over (toegang tot) een representatief MKB-accesspanel van minimaal 10.000 personen die (mede)verantwoordelijk zijn voor belastingzaken binnen de onderneming waar zij werkzaam

	zijn. Dit panel voldoet aan de 'gouden standaard' van MOA/CBS of een daarmee vergelijkbaar ijkinstrument.
--	---

UE 71.	Opdrachtnemer is in staat een samenhangend steekproefkader te realiseren door het combineren van respondenten uit het eigen MKB-panel met aangeleverde steekproeven van opdrachtgever, met inachtneming van vooraf vastgestelde quota. Van elke respondent wordt de bron geregistreerd.
--------	---

4.8. Eisen aan het dashboard

UE 72.	Indien opdrachtgever gebruikt maakt van PowerBI dan dient Opdrachtnemer een dashboard in Power BI in te richten op de serveromgeving van opdrachtgever, en levert data zodanig aan dat deze eenvoudig en periodiek geactualiseerd kan worden.
--------	---

4.9. Eisen aan contractmanagement

UE 73.	Opdrachtnemer levert elke zes (6) maanden de spendgegevens aan bij de contractmanager, via een format dat door de Belastingdienst wordt verstrekt na gunning.
--------	---

UE 74.	Indien zich situaties voordoen of situaties worden voorzien die invloed (kunnen) hebben op de uitvoering van de raamovereenkomst, informeert opdrachtnemer de contractmanager hier direct over.
--------	---

UE 75.	Het contractmanagement op de raamovereenkomst wordt uitgevoerd door de contractmanager van Directie O&P. Deze bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening en organiseert jaarlijkse evaluatiegesprekken. De evaluatie is gebaseerd op: • evaluaties van uitgevoerde opdrachten; • een jaarrapportage met alle ontvangen aanvragen (via standaardformat opdrachtgever); • afspraken in het kader van social return. Dit gesprek, samen met eventuele wetswijzigingen en spendgegevens, vormt de basis voor het besluit tot voortzetting of opzegging van de raamovereenkomst (rekening houdend met de opzegtermijn). Opdrachtnemer wordt vertegenwoordigd door ten minste één vast contactpersoon en verzorgt een kort gespreksverslag dat ter kennisname wordt gedeeld met opdrachtgever. Indien de opdrachtnemer het nodig acht kunnen ook tussentijdse voortgangsgesprekken plaatsvinden, waarop aanvullende werkafspraken of verbeterplannen kunnen volgen.
--------	--

UE 76.	De contractmanager van opdrachtgever is het eerste aanspreekpunt voor toepassing en uitleg van de raamovereenkomst. Deze persoon bewaakt de voortgang en prestaties van de overeenkomst. Structurele problemen worden geëscaleerd via de lijn van de contractmanager richting opdrachtnemer.
--------	--

UE 77.	Op verzoek van opdrachtgever stelt opdrachtnemer een verbeterplan op naar aanleiding van een incident of evaluatiegesprek. Het verbeterplan bevat minimaal: • een beschrijving van de aanleiding of het probleem; • de huidige situatie; • de gewenste situatie; • een concrete aanpak om tot de gewenste situatie te komen; • betrokken personen met bijbehorende rollen en verantwoordelijkheden; • een tijdsplanning voor uitvoering.
--------	--

4.10. Informatiebeveiligingseisen

Het beveiligingsbeleid van de aanbestedende dienst heeft tot doel om ongeautoriseerde toegang tot systemen en informatie tegen te gaan, vertrouwelijke informatie te beveiligen, de integriteit van informatie te garanderen, privacy te waarborgen en de continuïteit van de dienstverlening te garanderen.

UE 78.	Opdrachtnemer verklaart dat de in het onderzoek gebruikte accesspanels voldoen aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast garandeert opdrachtnemer dat alle data- en bestandverwerking in het kader van de opdracht volledig AVG-conform plaatsvindt.
UE 79.	Opdrachtnemer waarborgt dat de gegevens van opdrachtgever niet toegankelijk zijn voor derden. Na beëindiging van de raamovereenkomst worden — voor zover geen wettelijke bewaarplicht van toepassing is — alle gegevens en gerelateerde informatie over opdrachtgever: • overgedragen aan opdrachtgever, én • definitief verwijderd uit de digitale en papieren archieven van opdrachtnemer. Opdrachtnemer stemt ermee in dat opdrachtgever de overdracht en verwijdering mag controleren.
UE 80.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wisselen opdrachtgever en opdrachtnemer bestanden uitsluitend uit via het bestandsuitwisselingssysteem van de Belastingdienst: https://filetransfer.belastingdienst.nl Dit systeem vereist geen installatie van software. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor een uitnodiging van opdrachtgever.
UE 81.	Opdrachtnemer handelt conform de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot: • bewaartermijnen, • signalering en monitoring, • archivering en anonimisering, en • (indien van toepassing) het veilig en rechtmatig vernietigen van persoonsgegevens.