

1e Nota van inlichtingen: Klanttevredenheidsonderzoeken

Datum: 3 april 2026

Mededeling Aanbestedende dienst:

* Bij de publicatie van de nota van inlichtingen is een nieuwe versie van het prijsinvalformulier beschikbaar gesteld, genaamd Bijlage F - Prijsinvalformulier V1.0.

* In het Prijsinvalformulier onder D. Additionele dienstverlening mogen geen kosten worden opgevoerd voor de realisatie/verwezenlijking/totstandkoming van de subgunningscriteria G2 Kwaliteit - vraag 1 t/m vraag 4 van de offerteaanvraag

* T.b.v. van vraag 23 is de bijlage Architectuur Principes v1.0.pdf beschikbaar gesteld.

* T.b.v. vraag 3 en 22 is de bijlage Aanvullende informatie vragenlijsten beschikbaar gesteld.

Nr	Onderwerp	Gestelde vraag	Antwoord
1	3.2.3.1 Kerncompetentie	Bij kerncompetentie 1 en 2 wordt specifiek gevraagd naar referenties bij een publieke dienstverlener. Is opdrachtgever ook bereik om referenties toe te staan van commerciële organisaties, zoals bijvoorbeeld een bank? Indien nee, volstaat dan bijvoorbeeld wel een zorgverzekeraar zonder winsttoegmerk?	Referentieopdrachten van commerciële organisaties worden niet toegestaan. Wij zijn immers geen commerciële organisatie. Wel zijn wij bereid om ook referentieopdrachten van semi-publieke dienstverleners zonder winsttoegmerk toe te staan. Daartoe rekenen wij ook een zorgverzekeraar zonder winsttoegmerk.
2	Algemeen	Welke partij voert op dit moment de onderzoeken uit?	De offerteaanvraag inclusief bijlagen bevat alle informatie die relevant is voor het opstellen van een passende inschrijving. Beantwoording van de vraag is (ook) niet relevant voor (het kunnen doen van) een inschrijving op de thans aanbestede opdracht. We geven dus geen antwoord op de vraag.
3	Algemeen	In verband met level playing field ten opzichte van de huidige uitvoerder: zouden jullie de vragenlijst(en) en onderzoeksrapportage(s) kunnen delen?	De aanbestedende dienst heeft al een vragenlijst gedeeld bij publicatie. Als bijlage deelt de aanbestedende dienst aanvullend nog de vragenlijst van de relationele meting, een andere klantreismeting (verzuimreductiebegeleiding) en de vragenlijst voor een touchpointmeting (MijnVf). Deze zijn representatief voor de aard en omvang van de andere metingen inclusief de respons over 2025. De aanbestedende dienst vraagt u in deze aanbesteding niet om rapportages op te stellen m.b.t. de KTO's. De aanbestedende dienst beschikt daarom ook niet over de gevraagde rapportages.
4	Algemeen	Over welke punten in de huidige onderzoeken en samenwerking zijn jullie niet tevreden of zoeken jullie verbetering?	De offerteaanvraag inclusief bijlagen bevat alle informatie die relevant is voor het opstellen van een passende inschrijving. De in de vraag genoemde (niet tevreden- en verbeterings-) punten zijn niet relevant voor (het kunnen doen van) een inschrijving op de thans aanbestede opdracht. We gaan dus niet inhoudelijk in op de (algemene) vraag.
5	Offerteaanvraag 5.1.1	Om een score van 4 punten te krijgen, moet het antwoord voldoen aan de eisen en verwachtingen. Om in de beoordeling een score van 5 te krijgen, moet het antwoord ook 'waardevermeerderende' factoren bevatten. De dienstverlening waar jullie om vragen zou sowieso waardevermeerderend moeten zijn, anders zouden jullie er geen geld voor betalen, dus vanuit die redenatie is voldoen aan de eisen en verwachtingen al redenerend. Onze vraag is daarom a) hoe bepalen jullie in de beoordeling of iets waardevermeerderend is? b) Hebben jullie hiervoor criteria of wordt dit relatief bepaald, door inschrijvingen met elkaar te vergelijken?	Deelvraag a: Bij 'waardevermeerderende factoren' volgens ('Score 5' van) de tabel op pagina 34 en 35 van de Offerteaanvraag worden er door een inschrijver 'inhoudelijke specifieke relevante en innovatieve bijzonderheden aangeboden die boven de verwachting uitstijgen van de vraag'. Deelvraag b: Aangezien wij marktpartijen niet de mogelijkheid willen onthouden/ontnemen om zich op kwaliteit (van elkaar) te onderscheiden, hebben wij geen criteria met betrekking tot 'waardevermeerderende factoren' bepaald. Met zulke criteria zou overigens ook iedere innovatie, creativiteit of ieder zelfstandig denkproces bij de inschrijvers worden weggenomen, hetgeen niet de bedoeling is. De beoordeling vindt (echter) niet relatief plaats, maar volgens hetgeen in paragraaf 5.3 en de tabel op pagina 34 en 35 van de Offerteaanvraag is bepaald.
6	Offerteaanvraag 5.1.1	Om een score van 3 punten te krijgen moet het antwoord op de vraag is inhoudelijk duidelijk en concreet geformuleerd zijn. Voor een score van 4 punten moet het inhoudelijk duidelijk, concreet en aansprekend geformuleerd zijn. A) Hoe bepalen jullie of iets aansprekend geformuleerd is? B) En doelen jullie hier op een taalkundig aansprekend geformuleerd antwoord of gaat het om inhoudelijke aansprekendheid?	Deelvraag A: 'Aansprekend geformuleerd' volgens ('Score 4' van) de tabel op pagina 34 en 35 van de Offerteaanvraag betekent, dat in/bij het antwoord op de vraag duidelijk en concreet sprake is van 'inlevingsvermogen' door/van de inschrijver (in ons, de opdrachtgever). Deelvraag B: Het gaat om concreet en duidelijk op schrift geformuleerd en (daardoor) blijvend 'inlevingsvermogen' door/van de inschrijver (in ons, de opdrachtgever).
7	Offerteaanvraag 5.2 vraag 2	Wat is volgens jullie de reden dat het verbeteren van klantgerichtheid zich nu vooral beperkt tot de direct betrokkenen bij het continu verbeterteam en de klantreiseigenaren?	Ons beeld is dat door de drukte van de dagelijkse werkzaamheden en allerlei andere projecten/verandertrajecten er soms onvoldoende prioriteit kan worden gegeven aan het verbeteren van de klantgerichtheid.
8	Programma van Eisen 34	Betekent dit dat jullie willen dat de data niet geanonimiseerd worden en herleidbaar zijn tot individuele respondenten? Of gaat het hier alleen om respondentgegevens die niet herleidbaar zijn tot een persoon?	Het gaat erom dat in de datawarehouse-koppeling een sleutel bestaat naar de respondent, al dan niet een persoon. Deze sleutel is alleen door VfPf herleidbaar naar een individuele respondent of dienst, wanneer op deze sleutel wordt gekoppeld met interne systemen van VfPf. De data in de koppeling bevat bijvoorbeeld het re-integratietraject nummer ABC987. Door ABC987 op te zoeken in ons re-integratiesysteem, achterhalen wij zelf dat dit traject X is voor persoon Y. Met alleen de data uit de datakoppeling, dus zonder toegang tot de interne systemen van VfPf, is dit niet te achterhalen. Door het gebruik van deze sleutel, hoeven wij geen persoonsgegevens in de data-koppeling op te nemen, maar kunnen we wel gedetailleerde analyses doen op de respons.
9	Programma van Eisen 35	Wat bedoelen jullie met betekenissen? Heb je hier een (fictief) voorbeeld van?	We bedoelen de betekenis van de waarden van een bepaald veld. Bijvoorbeeld: Kolom 'statuscode' (fictieve kolom) Formaat: Tekst, 2 karakters Verplicht: Ja Betekenis: geeft aan in welke fase de respons op de vragenlijst zich bevindt. Mogelijk waarden: 01 Nog niet uitgenodigd 02 Uitgenodigd 03 Herinnerd 04 Gedeeltelijke respons 05 Volledige respons 06 Non-respons 08 Uitnodiging niet aangekomen (bounce) 09 Niet uitgenodigd / geannuleerd
10	Programma van Eisen 35	Wat bedoelen jullie met formaten? Welke formaten zijn voor jullie geschikt?	Het formaat van een bepaald veld. Bijvoorbeeld: Numeriek, 2 decimalen Tekst 20 karakters Boolean (true of false)

11	Programma van Eisen 35	Wat bedoelen jullie met de mate van verplichtheid van data-elementen? Heb je hier een (fictief) voorbeeld van?	Dit geeft aan of een kolom (ook wel 'veld' genoemd) altijd een waarde moet bevatten of ook leeg mag zijn. Bijvoorbeeld (fictieve kolomnamen): De kolom 'Enquête ID' in de antwoorden moet altijd gevuld zijn, anders weten we niet bij welke vragenlijst het antwoord hoort. De kolom 'Antwoord opmerking' hoeft niet altijd gevuld te zijn, omdat dit ook in de vragenlijst een optioneel antwoord is. De kolom 'herinneringsdatum' hoeft niet altijd gevuld te zijn, omdat niet elke respondent een herinnering krijgt De kolom 'statuscode' is altijd gevuld omdat elke vragenlijst zich in een bepaalde fase bevindt.
12	Offerteaanvraag	De aanvraag lijkt er op verschillende punten op te wijzen dat u graag de huidige werkwijze voortzet en lijkt daarmee ook (onbewust) voor te sorteren op de huidige uitvoerder, bijvoorbeeld in de formulering van de kerncompetenties door onder meer toe te spitsen op publieke dienstverlening. Kunt u aangeven op welke wijze u binnen deze aanbesteding een level playing field tussen verschillende leveranciers waarborgt?	Het level playing field in de aanbestedingsprocedure is, en wordt, geborgd door de (inhoud van de) aanbestedingsstukken, de mogelijkheid voor ondernemers om tijdens de inlichtingenrondes vragen te stellen, en de toepassing van het motiveringsbeginsel door de aanbestedende dienst bij de gunningsbeslissing.
13	Offerteaanvraag	Op p.34 van de offerteaanvraag stelt u "We vragen in deze aanbesteding grofweg om voortzetting van de huidige dienstverlening. Wij vragen u om een plan van aanpak op te stellen voor het opstarten van de dienstverlening". Dit wijst erop dat u tevreden bent over de huidige uitvoering. Klopt dat? Zijn er onderdelen waar u wel wijzigingen dan wel verbeteringen wilt zien, of dient alles op dezelfde wijze voortgezet te worden?	Of wij tevreden zijn over de huidige dienstverlener is niet relevant voor deze aanbesteding. Met het grofweg voortzetten van de huidige dienstverlening bedoelen we dat we geen grote wijzigingen doorvoeren (denk aan het stoppen met bepaalde metingen of het op een andere manier bevragen van klanten). Uiteraard zijn in het uitgebreide programma van eisen wijzigingen opgenomen om de dienstverlening verder te verbeteren.
14	Dashboard eisen	U beschrijft de functionele eisen. Heeft u ook specifieke wensen rondom de analyse-mogelijkheden die het dashboard biedt? Zoals open tekst analyse, klantreinsichten, draaitabellen en/of correlatiematrixen van de verschillende drivers. Welke zaken zijn gewenst dan wel noodzakelijk?	De in het programma van eisen benoemde punten zijn minimum eisen ten aanzien van het dashboard. U kunt eventueel aanvullende functionaliteiten benoemen bij de beantwoording van de vragen met betrekking tot de kwaliteitscriteria (zie hoofdstuk 5.3 G2: Kwaliteit) van de offerteaanvraag.
15	Het voorkomen van herhaalverkeer	Bij Offerteaanvraag: 1.1 'voorkomen van herhaalverkeer' Klopt het dat u bedoelt dat als een klant een enquête heeft ontvangen, dat hij of zij gedurende x-periode dan niet nog een uitnodiging voor een andere enquête zal ontvangen? Wilt u ook dat bepaalde metingen hierbij voorrang kunnen krijgen? Bijvoorbeeld: indien de klant voor 2 enquêtes in aanmerking komt, dan heeft enquête 'a' prioriteit boven enquête 'b'. Of is daar geen voorkeur en is voorkomen van herhaalverkeer voldoende?	Uw aanname klopt. De door u genoemde situatie dat een klant op precies hetzelfde moment meerdere enquêtes zou moeten ontvangen, komt op dit moment nauwelijks voor. Voor de specifieke situatie hebben we dan ook geen voorkeur en is voorkomen van herhaalverkeer voldoende.
16	Kwaliteitseisen begeleiding verbeteren klantgerichtheid	Bij Programma van eisen punt 6: Uw minimale eis past bij een junior / lichte medior rol op het gebied van klanttevredenheidsonderzoek. Terwijl uw wensen over continu verbeteren en VoC een bredere CX kennis en ervaring lijken te vragen. Is een profiel van de contactpersoon/accountmanager die u gaat begeleiden gewenst om een goede kwaliteitsvergelijking te kunnen maken? Met aantoonbare ervaring op de gebieden die u benoemt.	Uw constatering is terecht. Voor het ontwikkelen van de klanttevredenheidsonderzoeken vragen we iemand met minimaal drie jaar ervaring (zie eis 3). Voor het verbeteren van de klantgerichtheid in bredere zin (zie eis 6) is per abuis de eis van 3 jaar werkervaring blijven staan. Dit moet minstens 6 jaar werkervaring op het gebied van klantvervalsingonderzoek bij een semi-publieke dienstlener zijn. Ook hier geldt: eventuele aanvullende ervaring bovenop de minimumeisen kunt u benoemen bij de beantwoording van de vragen met betrekking tot de kwaliteitscriteria (zie hoofdstuk 5.3 G2: Kwaliteit) van de offerteaanvraag.
17	Overige kosten berekening	Bij Prijsinvalformulier cel A26 Kunt u de overige kosten specificeren? Nu staat er "aanvullen Matthijs" Vallen onder de overige kosten ook de vaste kosten voor bijvoorbeeld de database, het dashboard, de API en de SSO waar de metingen in worden gefaciliteerd? Zo niet, hoe wilt u dat naast de kosten van de verschillende metingen de overige vaste kosten worden opgenomen? Moeten we die dan evenredig verdelen over de 16 genoemde metingen?	De tekst aanvullen Matthijs is per abuis blijven staan en is verwijderd. De nieuwe versie van het prijsinvalformulier is bij publicatie van deze nota van inlichtingen beschikbaar gesteld. De overige maandelijkse kosten kunnen inderdaad de door u genoemde kosten bevatten. Het is aan de inschrijver om deze hier apart te vermelden of te verdelen over de andere metingen. Zoals in het prijsformulier staat vermeld omvatten de tarieven de minimale eisen zoals gemeld in Offerteaanvraag incl. bijlagen en formulieren, waaronder ook begrepen de nota's van inlichtingen.
18	Security database	Bij Programma van eisen ICT en Security: Is er een specifiek niveau van beveiliging dat VFPf als minimum hanteert voor de database (bijvoorbeeld encryptie)? Of is voldoen aan hetgeen omschreven is bij punt 52 voldoende? Wat zijn de wensen / eisen rondom right to audit of andere periodieke (terugkoppeling op) beveiligingstest? Wat zijn jullie wensen / eisen rondom backups van data en uitwijk faciliteiten bij eventuele calamiteiten?	VFPf verwacht dat de inschrijver passende technische en organisatorische maatregelen treft, waarbij wordt voldaan aan eis 52 van het Programma van Eisen. Daarnaast stelt VFPf als minimumeis dat de inschrijver voldoet aan eis 58 van het Programma van Eisen, inclusief de daarbij behorende beveiligingsmaatregelen. VFPf behoudt het recht om, indien tijdens de samenwerking blijkt dat bepaalde beveiligings- of procesmatige aspecten niet naar behoren functioneren, een audit uit te voeren of te laten uitvoeren. Hoewel VFPf geen specifieke eisen stelt aan back-ups en uitwijkfaciliteiten, dient uit de verklaring van toepassing te blijken dat passende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen om deze voorzieningen adequaat te borgen.
19	Indexatie	Bij Programma van eisen Indexeren: Artikel 70 & 71 lijken tegenstrijdig, aangezien het contract niet op 1 januari start. Wat is het eerst mogelijke moment voor indexering? 1-1-2027 of 6-7-2027 of 1-1-2028?	Binnen VFPf geldt als uniform beleid dat de tarieven gedurende het eerste contractjaar vaststaan en dat indexatie uitsluitend per 1 januari kan plaatsvinden. Derhalve is 1 januari 2028 de eerst mogelijke datum waarop indexatie kan worden toegepast.
20	Gebruik inzichten KTO	Als het gaat om het gebruik van de inzichten uit de KTO's binnen VFPf, waar zit volgens jullie de grootste uitdaging? Wat zijn 2 of 3 resultaten n.a.v. de KTO's uit de voorgaande jaren waar jullie echt heel trots op zijn?	Zie voor de eerste vraag het antwoord op vraag 7. We zijn trots op de relatief hoge respons op de vragenlijsten en de over het algemeen hoge algemene waardering. Daarnaast zijn wij trots op de verbeteringen die klantreizeigenaren mede op basis van de KTO-input doorvoeren.
21	SSO-koppeling	In paragraaf 4.1 en 65 van het PvE wordt gevraagd om een SSO-koppeling voor medewerkers van het Participatiefonds. Kan de aanbestedende dienst aangeven welke Identity Provider (IdP) hiervoor wordt gebruikt (bijv. Azure AD/Entra ID, ADFS, Okta) en welke protocollen (SAML 2.0 / OIDC) hiervoor beschikbaar zijn?	De aanbestedende dienst maakt gebruik van AAD/Entra ID en ondersteunen beide genoemde protocollen. Voorkeur gaat uit naar SAML 2.0.
22	Prijzenblad	Het prijzenblad is erg algemeen geformuleerd. Kunt u voor zowel onderdeel A als B specificaties geven van de onderzoeken die worden onderscheiden (relatieve meting, klantreismeting, touchpointmeting)? Zoals gemiddelde lengte vragenlijst, aantal respondenten, soort rapportage? En kunt u een toelichting geven bij de post "Overige kosten bij onderdeel A? Het lijkt alsof hier tekst ontbreekt/nog toegevoegd had moeten worden.	Als bijlage bij de nota van inlichtingen is een drietal extra vragenlijsten opgenomen. Nergens in het programma van eisen wordt gevraagd om rapportages op te leveren. De informatievoorziening verloopt via het dashboard van de opdrachtnemer en/of een eigen ontwikkeld dashboard op basis van de data in ons datawarehouse. Opdrachtnemer kan in de tweewekelijkse gesprekken bijzonderheden toelichten. Enige aanvullende informatie m.b.t. de verschillende metingen: * De relationele meting gaat jaarlijks naar rond de 700 besturen (per kwartaal wordt een batch verzonden). De vragenlijst is opgenomen in de bijlage. * De klantreismetingen worden over het algemeen uitgestuurd na afloop van een traject dat is doorlopen; dit kan een doorlopen mentor- of re-integratietraject zijn, maar ook dienstverlening bij een schoolbestuur. Er is naast de meting 'Startende leerkracht' nog een aanvullende meting 'Verzuimreductie' als bijlage opgenomen. Deze bijlagen geven een representatief beeld van de overige vragenlijsten. In deze bijlage is ook het aantal uitgezette vragenlijsten en de respons over 2025 opgenomen. * De touchpointmetingen worden ofwel via een popup aangeboden of via een QR-code of link. Er is een meting 'MijnVf' als bijlage opgenomen. Deze geeft een representatief beeld van de overige vragenlijsten. Voor deze metingen is de respons over 2025 opgenomen in de bijlage. Voor een toelichting op de overige kosten wordt u verwezen naar het antwoord op vraag 17. Voor de goede orde: er is een nieuwe versie van het prijzenblad toegevoegd bij deze nota van inlichtingen.

23	Programma van Eisen	Bij eis 62 staat "... voldoet aan de architectuur principes van VFPf". Wat zijn deze principes?	Zie bijlage Architectuur Principes v1.0.pdf die beschikbaar is gesteld bij de publicatie van de 1e nota van inlichtingen.
24	PvE eis 8	Er staat dat "Opdrachtgever stuurt indien noodzakelijk ook een reminder." Klopt het dat hier opdrachtgever staat of moet het opdrachtnemer zijn?	Dit klopt en dient opdrachtnemer te zijn.