



## BIJLAGE 6– PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

### EUROPESE AANBESTEDING MMM – MENSELIJKE MAAT MONITOR

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

Algemeen	
E 1	Dit PvE heeft betrekking op de Menselijke Maat Monitor (klantonderzoek). Opdrachtnemer garandeert dat het in ieder geval de dienst kan leveren, die voldoet aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PvE.
E 2	Opdrachtnemer garandeert de diensten landelijk te kunnen leveren aan UWV.
E 3	Opdrachtnemer handelt in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst te allen tijde in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
E 4	Openbare publicatie of bekendmaking van onderzoekresultaten, door Opdrachtnemer, in welke vorm dan ook, vindt alleen plaats na voorafgaande schriftelijke toestemming van de vanuit UWV betrokken hoofd marktonderzoeker.
E 5	Inschrijver stelt een vaste contactpersoon op voor UWV die te allen tijde op de hoogte is van elke nieuwe opdracht en alle mogelijke zaken die er spelen.
E 6	UWV is gerechtigd geplande onderzoeken te allen tijde te annuleren of uit te stellen. De reeds door Opdrachtnemer gemaakte kosten en niet meer te annuleren verplichtingen worden door UWV vergoed met inachtneming van de overeengekomen tarieven. Opdrachtnemer moet de gemaakte kosten en aangegane verplichtingen met bewijsstukken aantonen.
E 7	Opdrachtnemer gaat akkoord met het nader uitwerken van samenwerkingsafspraken in de service level agreement (SLA). Hierover zal met gegunde partij in gesprek worden getreden na ingang van Raamovereenkomst.
E 8	Realtime integratie via API's of events De integratie met Workday moet voldoen aan het UWV architectuurkader 'Realtime integraties zijn de norm'. Dit betekent dat de integratie gebruikmaakt van moderne, realtime koppelmethode zoals RESTful API's of event-driven architectuur (bijvoorbeeld via webhooks of message queues).
E 9	Centrale logging en monitoring De integratie moet voldoen aan het architectuurkader 'Centrale logging en monitoring integraties'. Dit houdt in dat alle relevante loggegevens (bijvoorbeeld aanvraag/antwoordberichten, foutmeldingen, prestatie metriecken) en monitoringinformatie (bijvoorbeeld beschikbaarheid, latentie) automatisch worden geregistreerd en doorgestuurd naar het integratieplatform van UWV. De logging moet voldoen aan de UWV-standaard voor registratieplicht en moet traceerbaar zijn voor beheerdoeleinden.

Juridische en Commerciële Eisen	
E 10	Opdrachtnemer factureert conform de eisen zoals opgenomen in het Beschrijvend document en conform de opgegeven tarieven (i.e. uw Inschrijving).

Inhoudelijke Eisen	
E 11	Opdrachtnemer is lid van de Data & Insights Network (voorheen MOA) (i.e. bedrijfslidmaatschap) of toont op een andere manier aan zich te houden aan de internationale gedragscode voor het marktonderzoek (ESOMAR) en aan de gedragscode inzake de bescherming van de privacy.
E 12	Opdrachtnemer ontwikkelt en implementeert, in overleg met UWV, een proces voor het omgaan met respondenten die zich afmelden voor onderzoek. Hierbij is van belang dat: respondenten zich kunnen afmelden bij de Opdrachtnemer en dat UWV op de hoogte wordt gebracht van de afgemelde respondenten t.b.v. haar listmanagement.
E 13	Opdrachtnemer beschikt over een online platform voor enquête-onderzoek, en de benodigde kennis om het platform te gebruiken voor de datacollectie voor enquêteonderzoek.



E 14	Opdrachtnemer is in staat de vragenlijst voor kwantitatief onderzoek zo te programmeren dat deze geschikt is voor alle gangbare browsers/devices, zonder enig verlies van functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid. Ook is de Opdrachtnemer instaat om te voldoen aan de digitale toegankelijkheidseisen die er in Nederland aan overheidscommunicatie worden gesteld.
E 15	Opdrachtnemer is in staat de uitnodigingen voor kwantitatief onderzoek te versturen vanuit een e-mailadres van UWV. Hiervoor moet Opdrachtnemer in staat zijn SPF records bij te werken en een DKIM in te stellen. Hieraan gekoppeld moet de Opdrachtnemer voldoen aan DMARC-eisen.
E16	Om kwaliteit van het proces te kunnen borgen en monitoren is het van belang dat na elke verzending een rapport wordt opgeleverd met cijfers over de verzending: <ul style="list-style-type: none"><li>• hoeveel mails zijn verzonden</li><li>• hoeveel mails zijn aangekomen</li><li>• Hoeveel mails zijn geopend (met daarin onderscheid tussen totale opens en unieke opens)</li><li>• Hoeveel keer is er in de mail geklikt (met daarin onderscheid tussen totale aantal kliks en unieke kliks)</li></ul> Op basis hiervan kan worden nagegaan of verbeteringen doorgevoerd dienen te worden.
E 17	Opdrachtnemer is in staat om op verschillende momenten kwaliteitscontroles uit te voeren (softlaunch, tijdens datacollectie, naderhand) en hier verslag van te doen en eventuele problemen op een redelijke termijn te verhelpen.
E 18	Opdrachtnemer garandeert bij online datacollectie dat vragenlijsten 24/7 operationeel zijn, met een beschikbaarheid van minimaal 99,5%.
	<i>Oplevering</i>
E 19	Opdrachtnemer is in staat om op objectieve wijze de onderzoeksresultaten te vertalen naar inzichten, waarbij de onderzoeksvragen als leidraad dienen.
E 20	Opdrachtnemer voert verbrede analyses uit, waarbij MMM-resultaten worden gekoppeld aan maatschappelijke trends en ontwikkelingen binnen UWV.
E 21	Opdrachtnemer is in staat om de inzichten te vertalen naar concrete aanbevelingen voor de organisatie. Waarbij de inzichten en aanbevelingen zijn gerelateerd aan de strategie van UWV en/of grote thema's die binnen UWV op het moment van dataverzameling en/of rapportage spelen.
E 22	Opdrachtnemer is in staat om voor een zo breed mogelijke lezersgroep een toegankelijke rapportage op te stellen. De Opdrachtnemer is ervaren met het rapporteren van onderzoeksresultaten op het taalniveau B1 (Nederlands). Daarnaast is de Opdrachtnemer instaat om rapportages op te leveren die gemakkelijk en vlot te lezen zijn, doordat er bijvoorbeeld gebruik wordt gemaakt van storytelling of piramidaal schrijven. De Opdrachtnemer beschikt over software en gebruikerskennis, waarmee grafieken en tabellen visueel aantrekkelijk en begrijpelijk kunnen worden weergegeven in de huisstijlkleuren van UWV.
E 23	Opdrachtnemer is in staat om rapportages op te leveren die voldoen aan de huisstijl eisen van UWV, met gebruikmaking van de door UWV daarvoor aangeleverde sjablonen en kennis.
E 24	Opdrachtnemer adviseert over interpretatie van data en werkt samen met UWV aan adviesontwikkeling.
E 25	Opdrachtnemer beheerst ten minste de volgende kwantitatieve analyse technieken: <ul style="list-style-type: none"><li>• Significantietoetsen;</li><li>• (Multivariate) correlatieanalyse;</li><li>• Relative weights analyse/key driver analyse</li><li>• Clusteranalyse;</li><li>• Text analytics;</li><li>• Factor analyse (EFA en CFA).</li></ul>
E 26	Hoewel de rapportage door meerdere personen geschreven kan worden, verwacht UWV dat dit in de rapportage en de samenwerking niet zichtbaar is. Hiermee wordt bedoeld dat de Opdrachtnemer intern goed onderling afstemt en stijl en toon aan elkaar aanpast. Ook verwachten wij van de Opdrachtnemer dat de schrijvers van de rapporten ervaren zijn in het rapporteren van teksten op het B1-taalniveau.

#### Duurzaamheid en Milieucriteria

E 27	Opdrachtnemer verplicht zich om 5% van de totale gerealiseerde opdrachtwaarde in te zetten voor social return. Opdrachtnemer registreert de bewijslast van de social return verplichting in een digitaal monitoringssysteem (Wizzr). Dit systeem wordt na gunning nader toegelicht.
------	---



E 28	Opdrachtnemer gaat akkoord en handelt conform de Handleiding social return – Bouwblokkenmethode, bijlage 5.
E 29	Opdrachtnemer verplicht zich om te handelen conform de UWV gedragscode (MVO Integriteit) Bijlage 4.

### Implementatieplan

E 30	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met UWV een implementatieplan en een communicatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Projectleider vanuit Opdrachtnemer;</li><li>• Projectteam deelnemers Opdrachtnemer (o.a. teamsamenstelling per meting; inzet junior, medior en senior) en UWV;</li><li>• Resultaten/deliverables;</li><li>• Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie;</li><li>• Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie;</li><li>• Een inschatting van kosten en uren per onderdeel van een meting (dit staat in het prijsopgaveformulier opgegeven, UWV ontvangt hier graag een nadere toelichting), aangevuld met een plan wanneer kosten en uren overschreden dreigen te worden.</li></ul>
E 31	Het implementatieplan en communicatieplan dienen na gunning door UWV uiterlijk twee (2) weken na definitieve gunning te worden overeengekomen, voordat kan worden gestart met de implementatie.
E 32	De implementatie van MMM dient ruim op tijd te zijn afgerond (binnen 6 weken), zodat op 1 februari 2027 gestart kan worden met veldwerk. Dit betekent dat alle voorbereidingen, waaronder het afstemmen en vaststellen van de vragenlijsten, volledig gereed zijn.

### Informatiebeveiliging

E 33	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst / Beveiligingsovereenkomst (BVO), bijlage 9a.
E 34	Opdrachtnemer voldoet aan de EU Cyber Resilience Act (CRA) van 10 oktober 2024.
E 35	Opdrachtnemer onderhoudt een volledige Bill of Materials (SBOM) voor de geleverde software en levert de SBOM op aan UWV bij elke update en/of nieuwe versie. De SBOM moet geleverd worden in een machinaal leesbaar formaat (bijv. JSON, XML of YAML) op basis van het CycloneDX-format. Als alternatief mag Opdrachtnemer de SBOM ook leveren in het SPDX-format. Voor meer informatie zie: <ol style="list-style-type: none"><li>1. <a href="#">European Council Adopts Cyber Resilience Act (CRA) - Digital Government</a></li><li>2. <a href="#">SBOM startersgids   Publicatie   Nationaal Cyber Security Centrum</a></li><li>3. <a href="#">Factsheet Open Source Security   Factsheet   Nationaal Cyber Security Centrum</a></li></ol>
E 36	Opdrachtnemer voldoet, en blijft voldoen, aan de grenzen van open overheid- en webstandaarden ( <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden</a> )
E 37	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat data uitsluitend binnen de Europees Economische Ruimte (EER) wordt opgeslagen en/of verwerkt.
E 38	Cookies <ul style="list-style-type: none"><li>• Opdrachtnemer/applicatie plaatst geen third party cookies of andere toepassingen bij de diensten van UWV .</li><li>• Opdrachtnemer deelt met UWV welke cookies gebruikt worden en wat het doel is</li><li>• Opdrachtnemer geeft inzage in welke gegevens de cookies verwerken, en of hier (herleidbare) persoonsgegevens gebruikt worden</li><li>• Opdrachtnemer classificeert de cookies in functioneel, analytisch of tracking</li><li>• Opdrachtnemer geeft aan welke cookies eventueel uit kunnen op verzoek van UWV</li><li>• Bij gunning worden alle cookies opgenomen in de inventarisatie van UWV, en er kan een audit uitgevoerd via een Cookiebot.</li></ul>
E 39	Opdrachtnemer heeft de applicatie/omgeving zo ingericht dat het technisch mogelijk is te voldoen, aan inzage, correctie en "verwijder" recht.

### Digitale toegankelijkheid



E 40	De te leveren Diensten en/of Producten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 2.2, niveau AA. Bij Inschrijving kan Opdrachtnemer dit op verzoek van UWV aantonen.
E 41	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om zelf steekproefsgewijs te controleren of de te leveren Diensten/Producten toegankelijk zijn voor alle medewerkers en klanten, ongeacht eventuele beperkingen van medewerkers van Opdrachtnemer. Eventueel door Opdrachtgever gevonden afwijkingen worden door Opdrachtnemer opgelost zonder daarvoor kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Ook eventuele kosten voor het blijven voldoen aan de WCAG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Personeel	
E 42	Het uitvoerend personeel van Opdrachtnemer, dat contacten onderhoudt met UWV en klanten van UWV, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen op ten minste C1-niveau.
E 43	Alle medewerkers die worden ingezet voor de Opdracht moeten een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen. Medewerkers die niet door de VOG-screening komen, of die het veiligheidsonderzoek niet doorlopen of niet voldoen aan de uitkomsten daarvan, mogen niet worden ingezet op de Opdracht.
E 44	Opdrachtnemer is in staat de senioriteit te bieden die wij wensen. Dat betekent minimaal: <ul style="list-style-type: none"><li>• De vaste contactpersoon is een senior onderzoeker met minimaal vijf (5) jaar werkervaring op het gebied van klantonderzoek voor non-profit organisaties.</li></ul>
E 45	Rapporten worden voordat ze naar UWV gestuurd worden, altijd eerst tegengelezen door een senior onderzoeker (minimaal 5 jaar ervaring).
E 46	Er is bij de Opdrachtnemer altijd een achtereenvolgende aanwezig, zodat bij ziekte of anderszins onverwachte afwezigheid de continuïteit van de opdracht gegarandeerd is.

Communicatie en administratie	
E 47	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.

AI	
E 48	Indien Opdrachtnemer bij het leveren van zijn diensten aan UWV gebruik maakt van AI-systemen, volgens de definitie van de AI-verordening, waaronder ook AI-systemen voor algemene doeleinden, heeft Opdrachtnemer gecontroleerd of dit AI-systeem en de leverancier van dit AI-systeem voldoet aan de eisen van de AI-verordening.
E 49	Opdrachtnemer houdt zich bij de inzet van AI-systemen aan de verplichtingen die als aanbieder of gebruiksverantwoordelijke op hem rusten krachtens de AI-verordening. Dit betreft met name, maar niet uitsluitend, de verplichting om transparantie te betrachten over de uitkomsten van het AI-systeem. Dit betekent dat Opdrachtnemer kan uitleggen hoe de resultaten tot stand zijn gekomen alsmede uitleg geven over de resultaten. Tevens kan Opdrachtnemer aantonen dat bij het gebruik van AI-systemen altijd menselijk toezicht in het proces is ingebouwd en in de praktijk wordt toegepast.
E 50	Opdrachtnemer staat ervoor in dat de inzet van AI-systemen voor de levering van zijn Diensten op geen enkele wijze is gebaseerd op of leidt tot discriminatie van personen of groepen. Opdrachtnemer levert op verzoek van UWV informatie over de genomen maatregelen om discriminatie bij de levering van zijn diensten te voorkomen.
E 51	Opdrachtnemer garandeert dat, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van UWV, op geen enkele wijze (persoons)gegevens of persoonsgebonden sensitieve kenmerken in de AI-systemen worden verwerkt.
E 52	Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van UWV niet direct of indirect gebruik worden voor het trainen van de AI-systemen die door de Opdrachtnemer worden gebruikt.
E 53	Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan het inzetten van AI-systemen bij de uitvoering van de opdracht aan Opdrachtgever een compleet overzicht van de AI-systemen, inclusief documentatie over de werking. Opdrachtgever kan op, redelijke gronden, aangeven dat een specifiek AI-systeem ongewenst is en Opdrachtnemer verzoeken hier een alternatief voor aan te geven.
E 54	Opdrachtnemer is verplicht zijn medewerking te verlenen aan audits of andere inspecties die door of in naam van UWV worden uitgevoerd om te beoordelen of Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen uit de AI-



	verordening. Op verzoek van UWV deelt Opdrachtnemer een derdenverklaring van een onafhankelijke audit-partij over zijn compliance ten aanzien van de AI-verordening.
--	--