

Algemene informatie

Aanbesteding: De Menselijke Maat Monitor (MMM)
Aanbestedende Dienst: UWV
Referentie: 802
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Vragenronde

Vraag:

We vragen ons af: Is er een template waarin we de vragen voor de Nota van Inlichtingen ronde 1 in één bestand kunnen indienen volgens een vast format of moeten we de vragen 1 voor 1 hier bij 'vraag en antwoord' indienen?

Antwoord:

Er is geen template beschikbaar gesteld omdat de vragen ingediend dienen te worden via de vragenmodule (1 voor 1).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

14 apr 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Beschrijvend document, 4.2.1

Vraag:

De MMM wordt sinds 2023 uitgevoerd door de huidige opdrachtnemer, die daarmee diepgaande kennis heeft opgebouwd van de vragenlijst, het menselijke maat model en de wensen vanuit UWV rondom strategisch en tactisch advies. Op welke wijze waarborgt u dat de beoordeling van het casus-rapport (sub-gunningscriterium 1) louter op de kwaliteit van de uitwerking wordt beoordeeld, onafhankelijk van voorkennis van eerdere MMM-rapportages?

Antwoord:

De aanbestedende dienst beoordeelt inschrijvingen uitsluitend op basis van de eisen, criteria en beoordelingssystematiek zoals opgenomen in het Beschrijvend Document en de bijlagen daarbij. Bij de beoordeling van het casus-rapport in het kader van sub#gunningscriterium 1 wordt uitsluitend gekeken naar de inhoud en kwaliteit van de aangeleverde uitwerking op basis van de vertstreckte informatie, zoals deze door de inschrijver in het kader van deze aanbesteding is

ingediend. Aanvullende informatie, waar niet naar gevraagd is, wordt niet meegenomen in de beoordeling. Eventuele voorkennis van eerdere opdrachten, eerdere rapportages of ervaringen met (een) inschrijver(s) maakt geen onderdeel uit van de beoordeling en wordt niet meegenomen bij de waardering. Dit volgt uit het gelijkheidsbeginsel en het transparantiebeginsel zoals verankerd in de Aanbestedingswet 2012.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van Eisen, E8/E9

Vraag:

Eisen E8 en E9 beschrijven een realtime integratie via API's of events met Workday, inclusief centrale logging en monitoring. Kunt u nader specificeren welke gegevens er via deze integratie uitgewisseld dienen te worden, wie verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en het beheer van deze koppeling, en welke technische documentatie (API-specificaties, endpoints) UWV hiervoor beschikbaar stelt?

Antwoord:

Eisen E8 en E9 zijn opgesteld vanuit de veronderstelling dat binnen deze opdracht een technische koppeling met Workday noodzakelijk zou zijn (onder andere in relatie tot facturatie). Nadere analyse heeft uitgewezen dat dit niet het geval is.

De opdracht omvat geen integratie met Workday en er worden geen gegevens via API's, events of andere technische koppelingen uitgewisseld. Daarmee zijn ook aspecten zoals centrale logging, monitoring, ontwikkeling, beheer en technische documentatie niet van toepassing op deze aanbesteding.

Om die reden worden eisen E8 en E9 volledig verwijderd uit het Programma van Eisen. Deze eisen maken geen onderdeel meer uit van de aanbesteding en hoeven niet te worden betrokken bij de inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van Eisen, E35

Vraag:

Waarop is eis E35 (SBOM in CycloneDX/SPDX-format) van toepassing? Geldt dit ook indien opdrachtnemer gebruik maakt van een bestaand SaaS-platform (bijv. een commercieel survey-tool)?

Antwoord:

De genoemde eisen met betrekking tot de EU Cyber Resilience Act (CRA) en het onderhouden en aanleveren van een Software Bill of Materials (SBOM) hebben uitsluitend betrekking op die onderdelen van de dienstverlening waarbij door de opdrachtnemer software wordt geleverd of ontwikkeld die binnen de reikwijdte van de CRA valt.

De onderhavige aanbesteding ziet primair op het leveren van onderzoeksdiensten. Voor zover in het kader van deze opdracht geen software, digitale producten of systemen worden opgeleverd en er geen integratie plaatsvindt met systemen van UWV, zijn de eisen ten aanzien van CRA en SBOM niet van toepassing.

Indien de opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de opdracht wel (ondersteunende) software, tooling of digitale middelen inzet of oplevert die onder de CRA kunnen vallen, dan dienen deze onderdelen te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder, indien van toepassing, het kunnen aanleveren van een SBOM conform de genoemde standaarden. Met deze bepaling wordt geen aanvullende verplichting geïntroduceerd voor inschrijvers die uitsluitend onderzoeksdiensten leveren zonder software#oplevering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Beschrijvend document, 5.3

Vraag:

In H5.3 wordt uitgelegd hoe de prijsscore wordt berekend op basis van P = uurtarief junior + uurtarief medior + uurtarief senior. In H4.2.2 worden echter twee prijsonderdelen onderscheiden: prijs per meting (max 150 punten) en uurtarieven (max 50 punten). Kunt u verduidelijken hoe de

prijs per meting wordt beoordeeld?

Antwoord:

Prijs per meting

Voor het prijsonderdeel prijs per meting wordt de door inschrijver opgegeven prijs per meting gehanteerd als P. De laagste geldige prijs per meting bepaalt P_{min}. Op basis daarvan worden maximaal 150 punten toegekend.

Uurtarieven

Voor het prijsonderdeel uurtarieven geldt dat P wordt bepaald door de som van het uurtarief junior + medior + senior, zoals opgenomen in het Prijsopgaveformulier (Bijlage 7). De laagste som bepaalt P_{min}. Op basis daarvan worden maximaal 50 punten toegekend.

Het rekenvoorbeeld in hoofdstuk 5.3 illustreert uitsluitend de werking van de formule en ziet daarmee conceptueel op de beoordeling van een prijsonderdeel. De daadwerkelijke puntentoekenning vindt plaats conform bovenstaande systematiek, waarbij beide prijsonderdelen afzonderlijk worden beoordeeld en vervolgens worden opgeteld tot de totale prijsscore.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Beschrijvend document, 3.3

Vraag:

U geeft aan dat de referentieopdracht gedaan moet zijn bij een grote (i.e. >5000 medewerkers) publieke dienstverleningsorganisatie of overheidsorganisatie. Door uit te gaan van organisaties met >5000 medewerkers, sluit u ook veel partijen uit. Veel publieke dienstverleningsorganisaties waarvoor wij werken hebben minder medewerkers, bijvoorbeeld KVK en DNB. Kan de eis wat betreft aantal medewerkers verlaagd worden naar bv. 1500-2000 medewerkers zodat dit soort - vergelijkbare- organisaties ook mee mogen doen als referentie? Ook daar hebben we te maken met een divers intern en extern stakeholderveld en met een groot aantal verschillende klanten en afnemers van diensten.

Antwoord:

De kerncompetenties zien op de complexiteit en gelaagdheid van de opdracht, en niet uitsluitend op financiële omvang. Ter illustratie, wij bedoelen organisaties die bijvoorbeeld:

- 1) meerdere afdelingen en betrokken stakeholders met uiteenlopende belangen;
- 2) een complexe bestuurlijke en organisatorische structuur (zoals centrale overheidsorganisaties, uitvoeringsorganisaties of grote gemeenten: i.e. 4G gemeenten);
- 3) een context waarin zorgvuldigheid, transparantie en (bestuurlijke) verantwoording centraal staan.

Onder deze organisaties vallen publieke organisaties. Daarnaast worden ook semi#publieke organisaties toegestaan, voor zover zij qua aard, verantwoordelijkheden en wijze van verantwoording inhoudelijk vergelijkbaar zijn met publieke organisaties en een gelijkwaardige mate van complexiteit en gelaagdheid kennen. Omdat hiermee sprake is van een inhoudelijke verduidelijking van de reikwijdte van de kerncompetentie, worden de aanbestedingsstukken hierop aangepast. Hiervoor zal een rectificatie plaatsvinden. Dit is tevens aangepast in zowel het beschrijvend document als bijlage 2 (v2.0).

Het aantal wordt weggelaten. >5000 medewerkers komt hiermee te vervallen.

De context en dynamiek binnen grotere publieke/overheidsorganisatie is wezenlijk anders dan binnen bedrijven in de commerciële sector (denk bijvoorbeeld aan andere klantrelatie, wet- en regelgeving).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1

Vraag:

U geeft aan dat "Daarnaast wordt in samenwerking met UWV voor ieder meetmoment een wisselend thema vastgesteld waarvoor passende vragen moeten worden ontwikkeld." Hoeveel vragen zitten er gemiddeld in het wisselende thema?

Antwoord:

Dit zijn gemiddeld 5 vragen. We houden altijd rekening met de lengte van de vragenlijst, omdat we te allen tijde willen voorkomen dat de vragenlijst te lang wordt om in te vullen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1

Vraag:

Toegankelijk in de zin van goed begrijpelijk voor iedereen of moeten de rapportages ook voldoen aan de eisen van het Besluit Digitale Toegankelijkheid overheid? En indien het laatste: wie is dan verantwoordelijk voor de opstelling van de toegankelijkheidsverklaring?

Antwoord:

(1) Allebei. Met "toegankelijk" wordt in deze aanbesteding bedoeld dat rapportages goed begrijpelijk en leesbaar zijn voor een brede doelgroep, onder andere door het gebruik van helder taalniveau (B1), een logische opbouw en ondersteunende visualisaties. Het voldoen aan de eisen van het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (zoals WCAG#normen) maakt onderdeel uit van deze aanbesteding, tenzij UWV expliciet besluit om een rapportage openbaar te maken via een digitaal overheidskanaal waarop dit besluit van toepassing is.

(2) Indien en voor zover een rapportage door UWV openbaar wordt gemaakt onder de reikwijdte van het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid, ligt de verantwoordelijkheid voor het opstellen en publiceren van een toegankelijkheidsverklaring bij UWV als opdrachtgever. Van de opdrachtnemer wordt in dat geval verwacht dat deze, binnen de opdracht, desgevraagd medewerking verleent door bronbestanden of inhoud aan te leveren die dit mogelijk maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1

Vraag:

"De opmaak van de rapportage is in Powerpoint en in de UWV-huisstijl. Kleurcodes, lettertypen en een Powerpoint-format worden gedeeld met UWV en in overleg aangepast of overgenomen door de Opdrachtnemer." Klopt het dat hier moet staan: ... worden gedeeld door UWV (in plaats van "met")? Als aanvulling op voorgaande vraag: Graag een bevestiging dat we dus geen eigen template hoeven te gebruiken dat voldoet aan het besluit Digitale Toegankelijkheid overheid.

Antwoord:

Ja dat klopt (ook dit is aangepast in de 2.0 versie van het beschrijvend document), UWV deelt de Powerpoint template in UWV huisstijl met de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer hoeft geen

eigen template te maken of gebruiken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1

Vraag:

"We verwachten van de opdrachtnemer flexibiliteit in de planning. Waarbij het streven is om zo snel mogelijk na het afronden van de dataverzameling een afgeronde rapportage op te leveren." Wat vinden jullie hier gerekend van de laatste dag van het veldwerk een realistische termijn voor? Het betreffen 6 rapportages. Moeten die allemaal tegelijk worden opgeleverd of ontvangen jullie de rapportages per klantreis die af zijn graag zo snel mogelijk?

Antwoord:

(1) De rapportages hoeven niet gelijktijdig te worden opgeleverd. In overleg met de Opdrachtnemer wordt een realistische planning opgesteld, waarbij afspraken worden gemaakt over het moment van oplevering per rapportage.
(2) Zie antwoord onder (1).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1

Vraag:

"Opdrachtnemer levert een (geautomatiseerd) grafiekenbestand op met een grafische weergave

van de vragen uit de vragenlijst en een beperkt aantal vooraf bepaalde relevante uitsplitsingen (gelijk aan punt 3)."

'- Klopt het dat dit bestand los staat van de gebruikte visualisaties in de rapportages?

- Uit hoeveel grafieken bestaat dit bestand op dit moment?

- Welk type grafieken zitten hierbij, standaard (100%) staafgrafieken of ook minder gebruikelijke grafieken?

Antwoord:

(1) In het grafiekenbestand worden (nagenoeg) alle vragen uit de vragenlijst weergegeven in grafieken of tabellen (als grafiek niet leesbaar is). Deze hoeven niet overeen te komen met de grafieken uit de rapportage. Het doel is ook anders: we gebruiken dit bestand om, samen met opdrachtnemer, snel trends en opvallende resultaten te kunnen signaleren. Veel van de grafieken uit dit bestand kunnen ook gebruikt worden in de uiteindelijke rapportage.

(2) Per document zijn dit circa 52 grafieken (dit is per klantreis; totaal 6). Het grafiekenbestand geeft een weergave van alle vragen uit de vragenlijst, per klantreis.

(3) Momenteel zijn dit verschillende soorten grafieken. Echter, de meest voorkomende grafieken zijn lijngrafieken en staafdiagrammen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1

Vraag:

Is het format van het CSV bestand tbv Power BI heel afwijkend van de SPSS dataset? Met andere woorden: dienen hier nog veel bewerkingen plaats te vinden?

Antwoord:

SPSS en .csv komen redelijk overeen qua inhoud, maar zijn structuur wel iets anders. Het verschil is dat er bij het SPSS bestand gebruik wordt gemaakt van 1 bestand (per doelgroep) en voor het dashboard wordt dit opgesplitst in 3 bestanden: kenmerken van een client, antwoorden van een client, open antwoorden van een client. Die laatste zijn alle antwoorden op de open vragen van de vragenlijst. Er dienen dus nog wel bewerkingen plaats te vinden op het SPSS bestand om deze te gebruiken voor de dashboards.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Beschrijvend document, 4.2.1

Vraag:

In welke zin hoeft de rapportage niet volledig of definitief te zijn:

- hoeft er bv. geen inhoudsopgave en onderzoeksverantwoording bij?
- of mag ook een deel van de resultaten uit bijlage 13 niet gebruikt worden als de slides een goed beeld geven over de resultaten die wel gebruikt zijn?

Antwoord:

(1) De invulling van de slides laten we jullie over. Zoals omschreven rekenen we het voorblad en de eindslide niet mee. De overige 10 slides kunnen worden vormgegeven op een manier die past bij jullie aanpak.

(2) Het is niet noodzakelijk om het volledige databestand te verwerken, mits de gevraagde punten uit de opdracht helder naar voren komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 13

Vraag:

Kunnen jullie wat meer achtergrond geven bij de 4 variabelen: klantreisfase, wet, wijziging_doorgegeven en vraag_gesteld?

- geeft iemand een wijziging door in de aanvraag en wordt deze dan afgewezen? Soms blijft de aanvraag ook lopend.
- aan wie is waarover een vraag gesteld? Op welke manier? Kan dat ook overlappen met medewerker gesproken?

Antwoord:

(1) klantreisfase: waar in de klantreis bevindt een persoon zich op moment van steekproeftrekking

(aanvraag uitkering lopend (UWV heeft nog geen beslissing op de aanvraag voor de uitkering genomen), aanvraag uitkering afgewezen, in de continueringsfase is een uitkering lopend, in de beëindigingsfase is de uitkering beëindigd. wijzings_doorgegeven: heeft iemand onlangs een wijziging doorgegeven (bijvoorbeeld in woonadres, mate van ziekte, werk), vraag_gesteld: heeft iemand onlangs een vraag gesteld via UWV telefoon.

(2) vraag gesteld aan UWV telefoon, ja dat zou kunnen overlappen met medewerker gesproken, maar hoeft niet. medewerker_gesproken kan ook een andere functionaris binnen UWV zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Beschrijvend document, 4.2.1

Vraag:

Kan het zijn dat paragraaf 1.2 ontbreekt? Een toelichting op de vorm en voorwaarden tav het uitvoeringsplan en de projectorganisatie. Bv. Welk lettertype, regelafstand en welke grootte dienen we te gebruiken?

Antwoord:

Dit lijkt per abuis weggevalen te zijn uit het Beschrijvend Document. Paragraaf 1.2, met een toelichting op de vorm en voorwaarden ten aanzien van het uitvoeringsplan en de projectorganisatie (waaronder richtlijnen voor lettertype, regelafstand en omvang), wordt toegevoegd aan het Beschrijvend Document (V2.0).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.**Onderwerp:**

16

Beschrijvend document, 6.4

Vraag:

Waarom zitten er bijna 2 maanden tussen de gesprekken en de (voorlopige) gunningsbeslissing? Dan hoeft er alleen consensus te komen toch?

Antwoord:

Tussen de gesprekken en de (voorlopige) gunningsbeslissing vindt meer plaats dan alleen het bereiken van consensus. Na afronding van de gesprekken worden de beoordelingen zorgvuldig vastgesteld, waarna per inschrijver een gemotiveerde (voorlopige) gunnings# of afwijzingsbrief wordt opgesteld.

Deze brieven zijn uitgebreid en transparant, mede gezien het aantal marktaanbieders en het belang van een zorgvuldig gemotiveerde beslissing. Daarnaast doorlopen de documenten meerdere interne controle# en toetsingsrondes, zowel door de beoordelaars als door Juridische Zaken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Beschrijvend document -6.5

Vraag:

Wanneer er recent een pentest is uitgevoerd waarin geen bevindingen als Hoog geclassificeerd zijn en er een recente SOC 2 type II attest aangeleverd wordt, wordt de Pentest dan alsnog uitgevoerd?

Antwoord:

UWV heeft een eigen security center welke zelf pentesten uitvoert. In beginsel voeren zij de pentesten uit. Mocht de opdrachtnemer zelf een recente pentest hebben uitgevoerd, dan wordt in samenspraak met het UWV security center besloten of dit voldoende is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 9 – Concept BVO MMM

Vraag:

Bij het doornemen van Bijlage 2 (pagina 21) viel ons op dat de eerste tabel mogelijk niet geheel aansluit bij de gebruikelijke AVG indeling. Bij 'Beschrijving soort persoonsgegevens' verwachten we normaal gesproken een opsomming van de typen persoonsgegevens die worden verwerkt (zoals identificatie-, contact-, demografische of uitkeringskenmerken). Bij 'Beschrijving categorieën betrokkenen' gaat het juist om de groepen personen van wie deze gegevens afkomstig zijn (bijvoorbeeld uitkeringsgerechtigden, werkgevers of UWV medewerkers). In de huidige tabel lijken deze onderdelen te zijn omgewisseld, waarbij onder 'betrokkenen' nu medewerkers van het marktonderzoeksbureau zijn opgenomen. Direct onder deze tabel wordt echter wél expliciet per categorie personen opgesomd welke persoonsgegevens worden verstrekt. Kunnen jullie aangeven of dit zo bedoeld is?

Antwoord:

Opmerking is terecht en bedankt hiervoor: beschrijving van soort persoonsgegevens staat in tabel onder Categorieën betrokkenen Categorie betrokkenen wordt uitgebreid met de gegevens welke nu staan bij soort persoonsgegevens. BVO dient bij een definitieve versie hierop te worden aangepast en worden gedeeld na voorlopige gunning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 12 SLA 2.2 p4.

Vraag:

OLO. In welke fases van de MMM verwacht UWV dat dagelijks overleg nodig is en waarover?

Antwoord:

Dit zal voornamelijk ter voorbereiding van het onderzoek, tijdens het onderzoek en na het onderzoek plaatsvinden. In de tussentijd is er altijd een mogelijkheid om elkaar te spreken over operationele vraagstukken. Er is geen vast dagelijks spreekmoment, maar als die nodig zijn dan kunnen deze altijd ingepland worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
20**Onderwerp:**

Bijlage 6 PVE E8

Vraag:

Waar in de MMM is de integratie met Workday relevant?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
21**Onderwerp:**

Bijlage 6 PVE E9

Vraag:

Welke loggegevens en monitoringinformatie met betrekking tot de MMM betreft het hier?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Bijlage 6 PVE E40

Vraag:

Bevat de huidige vragenlijst geen vraagtypen die problematisch (kunnen) zijn om WCAG compliant te zijn zoals bijv. drag- and dropvraagtypen, grote matrixvragen of visueel afhankelijke vraagtypen?

Antwoord:

Ja, de huidige vragenlijst bevat vragen die problematisch zijn om WCAG compliant te zijn. We hebben wel eens een test gedaan met voorleesapparatuur. Dat was met name voor grote matrixvragen een probleem. Dit is in ontwikkeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
23

Onderwerp:

Beschrijvend document 2.1 P9

Vraag:

U vraag om een continue vragenlijst optimalisatie (indien nodig). Wat is er sinds 2023 aan de vragenlijst geoptimaliseerd? Wat voor soort optimalisaties zijn er gedaan en welke ruimte heeft een opdrachtnemer om de vragenlijst te optimaliseren?

Antwoord:

De basis van toen, staat nog steeds. Aan het model/de stellingen die de menselijke maat meten / uitvraagt, is tot op heden niets veranderd. Daar is geen reden toe geweest, omdat het model statistisch gezien nog altijd klopt. We stellen daar omheen echter nog andere vragen, daar is weleens iets in veranderd: het totaal aantal vragen is om en nabij hetzelfde, maar er zijn bijv. wel eens vragen verwijderd (of 'uit' gezet), omdat de relevantie op den duur ontbrak of juist vragen aan toegevoegd. Voor de opdrachtnemer is er ruimte om in overleg te gaan over optimalisatie van de

vragenlijst (we waarderen juist een kritische blik), uiteraard altijd in acht genomen wat dit doet met continuïteit, lengte van de vragenlijst en eventuele trendbreuk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1, Producten, 3

Vraag:

Wordt met a t/m d het aantal tabellensets bedoelt, of uitsplitsingen binnen 1 tabellenset?

Antwoord:

Hier worden uitsplitsingen genoemd die we in tabellen willen kunnen terugzien. Het aantal tabellenset is wat ons betreft afhankelijk van de overzichtelijkheid en wat hierin logisch is. Momenteel ontvangen we er meerdere. Er is geen specifieke voorkeur hierbinnen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Beschrijvend document 2.1, Producten, 4

Vraag:

Wat wordt bedoelt met een grafiekenbestand? Enkel grafieken van alle vragen onder elkaar? En moeten deze grafieken overeenkomen met de grafieken uit de rapportage?

Antwoord:

Het gaat hier inderdaad om een bestand met grafieken (soms tabellen als het in een grafiek niet leesbaar is) van alle vragen onder elkaar. Deze hoeven niet (maar kunnen wel) overeen te komen met de grafieken uit de rapportage. Het doel is ook anders: we gebruiken dit bestand om, samen met opdrachtnemer, snel trends en opvallende resultaten te kunnen signaleren. Het is dus belangrijk dat hierin alle metingen en relevante doelgroepen (die voor gedefinieerd zijn), zichtbaar zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
26**Onderwerp:**

Beschrijvend document, 2.1, Producten, 1f

Vraag:

U noemt dat u graag ziet dat opdrachtnemer resultaten kan plaatsen binnen algemene maatschappelijke ontwikkelingen. Kunt u voorbeelden geven van hoe dit is gedaan in de afgelopen 4 jaar?

Antwoord:

Een thema is 'vertrouwen' geweest. In de analyse en rapportage zijn deze resultaten afgezet tegen publieke informatie over vertrouwen in de overheid en politiek in het algemeen. Daarin is gekeken naar de verhouding van die resultaten tot de resultaten van UWV.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
27**Onderwerp:**

Beschrijvend document, 4.2.2 SG Prijs

Vraag:

U noemt dat 'er rekening gehouden dient te worden met aanvullende inspanning voor de eerste meting, zonder af te wijken van het tarief- en prijsmodel'. De huidige partij lijkt in dat geval voordeel te hebben, want zij hoeven geen rekening te houden met opstartkosten. Kan dit, i.v.m. level playing field, losgetrokken worden van de prijs per meting?

Antwoord:

De aanbestedende dienst onderschrijft het belang van een gelijk speelveld. De aanvullende inspanning die samenhangt met de eerste meting zal geen onderdeel uitmaken van de beoordeling en niet worden betrokken bij het tarief# en prijsmodel. Daarmee geldt dat de prijs per meting losstaat van eventuele opstartkosten uitsluitend ziet op de uitvoering van de metingen conform het vastgestelde prijsmodel. De opstartkosten zullen apart onderdeel uitmaken van het prijsopgaveformulier; wat betekent dat het als apart onderdeel wordt meegenomen in het prijsopgaveformulier, maar geen onderdeel uitmaakt van de beoordeling. Zowel het beschrijvend document als het prijsopgaveformulier worden hierop aangepast (beide V2.0).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1 P19

Vraag:

Van de huisstijl van UWV staan in het document op dit moment alleen de huisstijlkleuren benoemd. Stelt UWV nog verdere eisen aan het toepassen van de huisstijl voor dit sub-gunningscriterium? Zoals bijvoorbeeld een lettertype of grootte van de letters of verdere opmaak?

Antwoord:

Voor het Sub gunningscriterium is dit niet nodig. Na gunning, wel. Dan is er inderdaad naast kleurgebruik, ook een gebruikt lettertype en lettergrootte. Dit is echter een door UWV ontwikkeld lettertype en daardoor nu niet deelbaar. Na gunning kan toelating worden verleend tot onze communicatie-omgeving en kunnen alle noodzakelijke huisstijl-elementen worden gedownload.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2.1 P20

Vraag:

Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2. Er staat dat het uitvoeringsplan uit maximaal 8 pagina's mag bestaan. Mag de opdrachtnemer daarin kiezen of dit bijvoorbeeld via Word of Powerpoint gedaan wordt?

Antwoord:

Dit is niet nader gespecificeerd. Het staat de inschrijver vrij om een eigen format te hanteren, mits de gevraagde inhoud volledig en conform het subgunningscriterium wordt aangeleverd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1, Uitvoering, steekproef

Vraag:

Wordt met populatieverschuiving enkel bedoeld op basis van leeftijd en soort uitkering? Of bedoelt u iets anders? Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

De belangrijkste is populatieverschuivingen binnen de soort uitkering die men ontvangt en de impact die dit heeft op de scores. Bijv. het aandeel WW'ers neemt toe; dan is de kans aanwezig dat verschuivingen in de beleving te maken hebben met een andere populatie, ipv een andere beleving. Ook andere zaken (zoals verschuiving in leeftijd) is belangrijk om te controleren, al kan dat op een bepaalde manier dan weer terug te linken zijn aan het type uitkering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Beschrijvend document 5.3 P25

Vraag:

In de tabel op pagina 18 staat dat voor de inschrijfprijs maximaal 200 punten te behalen zijn, verdeeld over 3.1 prijs per meting (150 punten) en 3.2 uurtarieven (50 punten). Op pagina 25 staat echter beschreven '100 punten per prijs onderdeel (2 totaal; 200 punten voor prijs).' Dit komt niet met elkaar overeen. Welke verdeling kunnen we vanuit gaan?

Als tweede vraag over prijs: omdat prijs uit 2 sub-onderdelen bestaat is onze vraag: worden er per sub-onderdeel (3.1 en 3.2) punten toegekend op basis van de laagste totaalprijs per sub-onderdeel? Of wordt de berekening gemaakt op basis van één totaalprijs van beide onderdelen samen?

Antwoord:

(1) De juiste en leidende verdeling is opgenomen in de tabel op pagina 18. Voor het prijs criterium kunnen in totaal 200 punten worden behaald, verdeeld als volgt:

3.1 Prijs per meting: maximaal 150 punten

3.2 Uurtarieven: maximaal 50 punten

Het beschrijvend document zal op dit punt worden aangepast (V2.0), zodat paragraaf 5.3 in overeenstemming is met deze verdeling.

(2) Omdat het onderdeel prijs bestaat uit 2 componenten, betekent dit dat de punten worden toegekend op basis van de laagste totaalprijs per sub-onderdeel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1, Producten, 1h

Vraag:

Het streven is zo snel mogelijk na het afronden van de dataverzameling een afgeronde rapportage op te leveren. Kunt u dit specifiek maken? Aan welke termijn denkt u?

Antwoord:

De maximale doorlooptijd tussen begin dataverzameling en afgeronde rapportages is circa 3 - 3,5 maanden (waarvan dataverzameling = 3 weken). Uiteraard willen wij die doorlooptijd zo kort als mogelijk houden, tegelijk staat kwaliteit hoog in het vaandel en moet de planning haalbaar zijn voor de opdrachtnemer. We komen daar graag samen uit met de opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1, Producten, 1e

Vraag:

Uitsplitsingen kunnen per meting verschillen, waar hangt dit vanaf? Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

We laten in onze rapportages graag enkel relevante uitsplitsingen zien, zodat we geen onnodig lange rapportages krijgen en we als het ware 'de data laten spreken'. Zo kan het zijn dat er in meting 1 een relevante verschuiving plaatsvindt in doelgroep X, waardoor dit een plek in de rapportage verdient. In een volgende meting kan dit minder relevant geworden zijn en kan het doelgroep Y zijn die aandacht verdient.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr. 34	Onderwerp: Beschrijvend document, 2.1, Producten, 5
	Vraag: Kan UWV toelichten in welk format en datastructuur het databestand ten behoeve van dashboards (bijv. Power BI) dient te worden aangeleverd, en in hoeverre hierbij aansluiting wordt verwacht op een bestaand datamodel?
	Antwoord: (1) Het betreft een CSV bestand. (2) Het is handig als de volgorde en indeling van het CSV bestand gelijk is aan de eerder gebruikte indeling, maar belangrijker is het dat, bij begin contractperiode, de indeling goed met elkaar wordt afgestemd en geborgd wordt dat deze iedere meting dezelfde indeling kent, waardoor het inladen van de data makkelijk verloopt.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 7 mei 2026
	Percelen: P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr. 35	Onderwerp: Beschrijvend document, 2.1, Producten, 5
	Vraag: Kan UWV toelichten in hoeverre wordt verwacht dat gecodeerde thema's uit open antwoorden als variabelen worden opgenomen in het aan te leveren databestand ten behoeve van de dashboards?
	Antwoord: Wat UWV verwacht is dat het databestand inzicht geeft in de gekozen codes, (overkoepelende) thema's en de aantallen/scores per code en thema. Het doel is onder andere het kunnen volgen van thema's in de tijd.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Beschrijvend document, 4.2.1, Subgunningscriterium kwaliteit 1, 1.1

Vraag:

De casus is gebaseerd op één meetmoment, terwijl in de beoordelingscriteria wordt gesproken over trendanalyses en trendinterpretaties. Trendanalyses impliceert normaal gesproken analyse over metingen heen. Kan UWV toelichten in hoeverre van inschrijvers wordt verwacht dat zij daadwerkelijk trends analyseren, of dat het gaat om het vermogen om trendmatig te interpreteren?

Antwoord:

Uw constatering is onjuist. De casus betreft meer meetmomenten. Zie kolom A in het data-proefbestand, de verschillende metingen staan onder elkaar. Het gaat om het analyseren van trends en daaruit volgt automatisch het vermogen om trendmatig te interpreteren / rapporteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Beschrijvend document 6.4 P28

Vraag:

UWV geeft op meerdere momenten in de planning een streefdatum aan voor het publiceren van de Nota van Inlichtingen en een voorlopige gunningsbeslissing. Zal UWV de opdrachtnemer ook tijdig informeren wanneer deze streefdata niet gehaald worden? Wij houden in het schrijven van de aanbesteding veel rekening met deze voorgestelde planning.

Antwoord:

UWV zal inschrijvers zo tijdig en zorgvuldig mogelijk informeren indien blijkt dat streefdata in de planning niet worden gehaald. UWV begrijpt dat inschrijvers bij het voorbereiden van hun inschrijving rekening houden met de voorgestelde planning en ziet het belang van tijdige communicatie hierover. Eventuele wijzigingen in de planning worden via TenderNed gecommuniceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
38**Onderwerp:**

Beschrijvend document, 2.1, Vragenlijst optimalisatie

Vraag:

Voor het variabele deel van de vragenlijst (wisselend thema per meting): geldt hiervoor een maximum aantal vragen / maximale invulduur van dit blok?

Antwoord:

Dit zijn gemiddeld 5 vragen. We houden altijd rekening met de lengte van de vragenlijst, omdat we te allen tijde willen voorkomen dat de vragenlijst te lang wordt om in te vullen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
39**Onderwerp:**

§2.1 Dataverzameling, p.9

Vraag:

Beschikt UWV naast e-mailadressen ook over telefoonnummers van cliënten en werkgevers die binnen de steekproef aan de opdrachtnemer beschikbaar kunnen worden gesteld? Zo ja, onder welke voorwaarden mogen deze worden ingezet (bijvoorbeeld voor SMS-reminders of telefonisch benaderen van moeilijk bereikbare doelgroepen)?

Antwoord:

(1) Ja, van cliënten vaak wel, maar geen 100% telefoonnummer dekking noch 100% e-maildekking. Van werkgevers zijn geen telefoongegevens bekend en ook daar geen 100% e-mail dekking. We hebben alleen gegevens als er een klantrelatie bestaat. Echter: UWV gebruikt allen die contactgegevens die daadwerkelijk nodig zijn voor het onderzoek, waarbij wij ons houden aan

onze privacy en security richtlijnen.
(2) Onder de AVG voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

40

Onderwerp:

§2.1 Projectorganisatie, p.11 en §4.2.1 onderdeel 6, p.20

Vraag:

Kunt u toelichten hoe het projectteam aan UWV-zijde is samengesteld? Welke rollen zijn betrokken (bijv. onderzoeker, klantreismanager, gedragswetenschapper, opdrachtgever), hoeveel mensen en met welke tijdsbesteding per meting?

Antwoord:

Het vaste team bestaat uit 2 marktonderzoekers, aangestuurd door een manager die aanwezig is tijdens bepaalde overlegmomenten (zoals de evaluatie) en eindverantwoordelijkheid draagt. De samenwerking zal voornamelijk zijn met het vaste team van 2 marktonderzoekers, zij zijn ook het eerste aanspreekpunt voor het bureau. Daar waar relevant, kunnen deze twee marktonderzoekers gedurende bijv. de rapportagefase andere rollen betrekken. Zo worden ook bepaalde collega's (klantreismanagers, gedragswetenschappers of marktonderzoekers) betrokken bij de review van de rapportages. De feedback vanuit die collega's zal echter via het vaste team van UWV bij opdrachtnemer terecht komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1, Producten

Vraag:

Kan UWV toelichten wie de primaire gebruikers zijn van de rapportages en hoe deze worden ingezet in de praktijk (bijv. strategisch, tactisch, operationeel)?

Antwoord:

Rapportages zijn inzichtelijk voor iedere UWV'er. Inzichten worden gebruikt op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Strategisch: het monitoren van het behalen van ambities en verbeteringen te prioriteren (wat moeten we doen). Op tactisch niveau: richtinggevend voor verbetering van onderdelen van de dienstverlening en voor welke specifieke groepen (hoe) en op medewerkersniveau: ter inspiratie voor het verbeteren van de klantgerichte cultuur. De rapportages kunnen ook publiek gemaakt worden via UWV.nl.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

42

Onderwerp:

§4.2.1 onderdeel 6, p.20

Vraag:

Hoe is de overlegstructuur met de huidige opdrachtnemer ingericht? Welke vaste overlegmomenten (kick-off, tussentijds, oplevering) zijn er per meting en met welke frequentie?

Antwoord:

(1): Er zijn een aantal vaste overlegmomenten per meting: 1) kick-off van de meting 2) bespreking resultaten / verhaallijn na dataverzameling (vaak in circa 3 overleggen gesplitst) 3) evaluatie van de meting. De tot nu toe genoemde overleggen zijn fysiek bij opdrachtnemer of opdrachtgever op kantoor en volgen een vaste agenda. Verder hebben we 4) tussentijds waar nodig (kort) telefonisch overleg. Dit kan op initiatief van zowel opdrachtgever als -nemer zijn. De overlegstructuur genoemd bij 1, 2, 3 zien wij als noodzakelijk om goed met elkaar samen te werken. De overlegstructuur bij 4 kan worden ingericht al naar gelang de wensen van opdrachtnemer. (2): zie antwoord bij 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1, Producten

Vraag:

Kunnen we uitgaan van 6 rapportages per meting (1 overall en 5x per klantreis) of wordt er ook nog onderscheid in rapportage(vormen) gemaakt per gebruikersgroep intern?

Antwoord:

Per meting gaan we inderdaad uit van 6 rapportages; 1 per klantreis (5 in totaal) en 1 overkoepelend rapport.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

44

Onderwerp:

§1.1, p.5-6 en §2.1, p.8

Vraag:

Het document noemt diverse interne opdrachtgevers (Verandermotor, 4 integrale klantreizen, Werkbedrijf, SMZ, Uitkeren, Handhaving). Welke van deze stakeholders zijn betrokken bij besluitvorming over (a) de vragenlijst, (b) de themakeuze per meting, (c) de rapportage-inhoud? Wie heeft finale beslissingsbevoegdheid?

Antwoord:

(1) De besluitvorming over die zaken ligt binnen ons eigen team, 'vakgroep Klantbeleving & Design'. Dat geldt zowel voor de vragenlijst, als het thema en de rapportage-inhoud. Het hoofd van deze vakgroep is eindverantwoordelijk en draagt de beslissingsbevoegdheid. De ideeën voor een thema of het verzoek voor eventuele aanvullende vragen kunnen wel uit de bredere organisatie voortkomen.

(2) Het hoofd van onze vakgroep 'Klantbeleving & design'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

45

Onderwerp:

§4.2.1 onderdeel 5, p.20

Vraag:

Hoe komt de themakeuze per meting momenteel tot stand? Wat is de rolverdeling tussen UWV en de opdrachtnemer, en op welk moment in de cyclus wordt het thema vastgesteld?

Antwoord:

Het thema komt tot stand door een wisselwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. UWV brengt de organisatiekennis (wat speelt er intern) en opdrachtnemer heeft een adviserende rol vanuit de data en/of maatschappij. Er is daarin geen vaste rolverdeling en wordt in overleg besloten. Als het thema tot stand is gekomen (in dit overleg zijn aanleiding, vraagpunten en hypothesen al geformuleerd), dan ligt de rol bij de opdrachtnemer om dit thema uit te werken tot een select aantal vragen. Het thema wordt iedere meting circa een maand voor de start van de dataverzameling vastgesteld, zodat er nog voldoende ruimte is om voorbereidingen te treffen (vragen uitwerken) maar we ook in kunnen blijven spelen op actualiteiten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1, Vragenlijst optimalisatie

Vraag:

In hoeverre ligt het huidige meetmodel (inclusief de vier dimensies en bijbehorende stellingen) vast, en welke ruimte ziet UWV voor doorontwikkeling hiervan door de opdrachtnemer?

Antwoord:

(1) Het huidige meetmodel is statistisch gezien betrouwbaar en valide, maar dit moet wel

regelmatig worden vastgesteld. (2) Indien er inhoudelijk redenen zijn om het model aan te passen, is hier ruimte voor. Uiteraard moet dan wel worden nagedacht over trendbreuken, maar dat moet niet in de weg staan voor inhoudelijke verbeteringen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

47

Onderwerp:

§2.1 Projectorganisatie, p.11

Vraag:

Welke aspecten van de huidige samenwerking wilt u expliciet behouden en welke aspecten ziet u graag anders? Kunt u concrete verbeterpunten benoemen die u in het nieuwe contract wilt adresseren?

Antwoord:

Voor de onderhavige aanbesteding geldt dat de wensen, uitgangspunten en verwachtingen van UWV ten aanzien van de uitvoering en de samenwerking expliciet zijn vastgelegd in het Beschrijvend Document en de bijbehorende documenten. Deze vormen het leidende kader voor de inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

48

Onderwerp:

§4.2.1 onderdeel 7, p.20 en §2.1 Producten 1h, p.10

Vraag:

Kunt u de huidige doorlooptijd per meting aangeven, van kick-off tot oplevering van de

eindrapportages? Welke fasen (voorbereiding, veldwerk, analyse, rapportage, correctierondes) kosten hoeveel tijd?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 31.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
49

Onderwerp:

§2.1 Producten, p.10

Vraag:

U vraagt om 6 rapporten per meting (5 klantreizen + 1 overkoepelend). Worden deze gelijktijdig opgeleverd of gefaseerd? Welke doorlooptijd tussen einde veldwerk en definitieve oplevering is wenselijk/haalbaar?

Antwoord:

Momenteel worden de rapporten gefaseerd opgeleverd. Dat is meer vanuit praktisch oogpunt, maar daar kan ook van worden afgeweken mocht dat handig zijn. De maximale doorlooptijd tussen begin dataverzameling en afgeronde rapportages is circa 3 - 3,5 maanden (waarvan dataverzameling = 3 weken). Uiteraard willen wij die doorlooptijd zo kort als mogelijk houden, tegelijk staat kwaliteit hoog in het vaandel en moet de planning haalbaar zijn voor de opdrachtnemer. We komen daar graag samen uit met de opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

Onderwerp:

50	<p>Beschrijvend document, 2.1, Het meetmodel</p> <p>Vraag: Kan UWV toelichten waarop de genoemde verklaarde variantie (.71 voor cliënten en .62 voor werkgevers) betrekking heeft? Is dat de verklaarde variantie van de stellingen op de directe score van gemeten ervaren menselijke maat?</p> <p>Antwoord: Dat klopt; het is de verklaarde variantie van de stellingen op de directe score van de gemeten ervaren menselijke maat.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 7 mei 2026</p> <p>Percelen: P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)</p>
Ref.nr. 51	<p>Onderwerp: §2.1 Producten 1h, p.10</p> <p>Vraag: Er zijn maximaal 3 correctierondes per rapport. Kunt u aangeven hoeveel doorlooptijd UWV gebruikelijk nodig heeft per correctieronde en hoeveel reviewers daarbij betrokken zijn?</p> <p>Antwoord: Mits de planning ruim van te voren bekend en afgestemd is, heeft UWV gemiddeld 3 werkdagen nodig voor een review. Er zijn twee vaste reviewers (de 2 onderzoekers uit het vaste team), aangevuld met 1 andere reviewer per klantreis (een expert binnen die klantreis). De feedback van die expert wordt eerst door het vaste team bekeken en in lijn gebracht met andere feedback, voor deze wordt overgeheveld naar opdrachtnemer.</p> <p>Fase: Inschrijffase</p> <p>Inschrijfronde: Inschrijfronde 1</p> <p>Vragenronde: Vragenronde 1</p> <p>Beantwoord op: 7 mei 2026</p> <p>Percelen:</p>

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
52

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1, Producten

Vraag:

De vier dimensies van de menselijke maat worden via onderliggende stellingen gemeten. Kan UWV toelichten hoe deze vier afzonderlijke dimensies in analyse en rapportage worden gebruikt? Krijgen zij ook een afzonderlijke score en in hoeverre gelden deze ook als vaste KPI's?

Antwoord:

Er wordt geen score toegekend aan de dimensie. Dat heeft vooral als reden dat er dan een samengestelde score ontstaat (van de verschillende stellingen) en deze door de tijd heen niet snel van zijn plaats zal komen. De dimensies zelf zijn momenteel niet meer dan een 'titel' en fungeren als een soort kapstok in de rapportages / communicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
53

Onderwerp:

§4.2.1 sub 1.1, p.19

Vraag:

U vraagt drie elementen: onderzoeksresultaten (A), strategisch advies (B) en tactisch advies (C). Heeft u een voorkeur voor de verhouding waarin deze onderdelen in de 10 slides aan bod komen? Ligt de nadruk op de adviezen (B+C) of op een gebalanceerde presentatie?

Antwoord:

Een gebalanceerd geheel waarbij de verschillende adviezen logisch voortvloeien uit de gepresenteerde onderzoeksresultaten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
54

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1, Vragenlijst

Vraag:

Kan UWV bevestigen in hoeverre de vragenlijst uniform is over de verschillende klantreizen, en of klantreis uitsluitend als analysevariabele wordt gebruikt of ook invloed heeft op de inhoud van de vragenlijst (bijv. via routing of specifieke modules)?

Antwoord:

90% van de vragenlijst is uniform voor de verschillende klantreizen. Er is een klein aantal achtergrondvragen dat specifiek voor specifieke klantreizen geldt, alsmede er voor de werkgeversklantreis af en toe andere bewoordingen gebruikt worden. Hierdoor is routing van de vragenlijst dus wel noodzakelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
55

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1, Vragenlijst

Vraag:

In hoeverre verwacht UWV dat de opdrachtnemer differentieert in vragenlijst per doelgroep (bijv. cliënten vs werkgevers)?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 54.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1, Producten

Vraag:

Kan UWV toelichten welke achtergrondvariabelen standaard worden meegeleverd met de steekproef, en op hoeveel variabelen er normaal gesproken gewogen wordt?

Antwoord:

(1) Cliënten: naam, e-mail, geslacht, leeftijd, district/rayon, opleiding, type uitkering, aantal uitkeringen, klantreisindeling, aantal specifieke zaken per klantreis (bijv. ziekte duur, arbeidsvermogen).

(2) Er wordt gewogen op type uitkering en leeftijd. Werkgevers: e-mail, herkomst bron, district / rayon, aantal medewerkers, SBI / branchecode. Er wordt momenteel niet gewogen bij werkgevers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Beschrijvend document, 4.2.1, Subgunningscriterium kwaliteit 2, 2.1

Vraag:

UWV geeft aan dat alle doelgroepen op inclusieve wijze meegenomen moeten worden. Met welke specifieke doelgroepen ervaren jullie momenteel vooral uitdagingen, waarop jullie oplossingen zoeken?

Antwoord:

Er zijn twee categorieën te benoemen. 1) de groep die we wel bereiken, maar waar de respons laag is. Dit gaat met name om Werkgevers, de Wajong en jongeren (leeftijd 18-34 jaar). 2) de groep die we helemaal niet bereiken, bijv. omdat zij een bepaalde toegankelijkheidsbehoefte hebben (laaggeletterd, niet NL-talig, niet digivaardig).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Beschrijvend document, 2.1, Uitvoering, analysering van de uitkomsten

Vraag:

Kan UWV toelichten hoe de analyse van open antwoorden momenteel wordt uitgevoerd (bijv. handmatige codering, NLP, combinatie), en welke uitdagingen UWV hierin ervaart?

Antwoord:

De analyse van open antwoorden wordt gedaan door de huidige opdrachtnemer. Het is een combinatie van geautomatiseerd codering naar thema's en handmatige controles / analyse. Er zijn geen specifieke uitdagingen bekend, anders dan de enorme hoeveelheid aan open antwoorden (dus compleet handmatige analyse is niet wenselijk/haalbaar) en het gevaar van het 'plat slaan' van de rijkheid aan informatie die quotes geven als je het enkel en alleen zou vertalen naar hoofdthema's. Een nadere analyse door opdrachtnemer is vereist om de waarde te halen uit de open antwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van eisen - E19

Vraag:

Ten aanzien van het genoemde architectuorkader 'Centrale logging en monitoring integraties' constateren wij dat dit document niet publiek beschikbaar is. Kan de aanbestedende dienst dit architectuorkader delen, dan wel de relevante eisen en specificaties opnemen in de aanbestedingsstukken, zodat opdrachtnemer de impact en benodigde implementatie-inspanningen adequaat kan beoordelen, mede met het oog op een realistische en vergelijkbare inschrijving en een gelijk speelveld? In aanvulling daarop verzoeken wij te verduidelijken wat wordt verstaan onder de "UWV-standaard

voor registratieplicht", inclusief de bijbehorende eisen ten aanzien van logging (zoals detailniveau, bewaartermijnen, auditability en traceability), en of deze standaard integraal onderdeel uitmaakt van voornoemd architectuurraster dan wel als separate norm van toepassing is.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van eisen - E20

Vraag:

Kunt u nader specificeren wat u bedoelt met 'verbrede analyses'? Kunt u voorbeelden geven van wat er de afgelopen 4 jaar is gedaan?

Antwoord:

Afhankelijk van wat er speelt, in de organisatie of maatschappij, kan er aanleiding zijn om bepaalde (statistische) analyse te starten anders dan de standaard. Voorbeeld: het nieuws over de foutieve WIA berekeningen. Ten tijde van de meting die toen liep is geanalyseerd in hoeverre cliënten en werkgevers het spontaan over het nieuws hadden en op welke manier (welk sentiment), zonder dat daar extra vragen over zijn gesteld in de vragenlijst. We vragen dus om een bredere blik dan het iedere meting rapporteren van de belangrijkste 'standaard' scores - dit zijn vaak eenmalige analyses.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr. 61	Onderwerp: Bijlage 6 - Programma van eisen - E38
	Vraag: "Opdrachtnemer maakt gebruik van een third party cookie voor analytische doeleinden, om inzicht te krijgen in hoe gebruikers (UWV-medewerkers, geen respondenten) door de software navigeren. Deze inzichten worden uitsluitend gebruikt om het gebruiksgemak te optimaliseren. De verwerking is volledig anoniem en er worden geen persoonsgegevens verwerkt. Dit lijkt echter in strijd met de eis dat er geen third party cookies geplaatst mogen worden. Kunt u aangeven of er ruimte is om dergelijke privacyvriendelijke analytische cookies toe te staan? Of kan deze eis eventueel worden verduidelijkt, bijvoorbeeld door een overgangstermijn te hanteren waarin dergelijke cookies nog toegestaan zijn?"
	Antwoord: Het is voor aanbestedende dienst onduidelijk wat u bedoelt. Third party cookies zijn volgens gestelde beleid UWV niet toegestaan. Privacyvriendelijke analytische cookies zijn echter wel toegestaan. De verwerking dient volledig anoniem te zijn en er mogen geen persoonsgegevens worden verwerkt.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 7 mei 2026
	Percelen: P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr. 62	Onderwerp: Bijlage 6 - Programma van eisen - E34
	Vraag: "De Cyber Resilience Act (CRA) wordt gefaseerd van toepassing. Relevante mijlpalen zijn: 10 december 2024: inwerkingtreding van de verordening 11 september 2026: start van de rapportageverplichtingen voor incidenten 11 december 2027: volledige toepasselijkheid van de verordening Kan de aanbestedende dienst bevestigen of van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze: op de bovengenoemde data voldoet aan de op dat moment geldende verplichtingen uit de CRA, of reeds bij aanvang van de opdracht volledig voldoet aan alle verplichtingen uit de CRA (inclusief verplichtingen die pas per 11 december 2027 van toepassing zijn)?"
	Antwoord: Opdrachtnemer dient te voldoen aan de gestelde mijlpalen dus : 10 december 2024: inwerkingtreding van de verordening 11 september 2026: start van de rapportageverplichtingen voor incidenten 11 december 2027: volledige toepasselijkheid van de verordening
	Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van eisen - E35

Vraag:

"Voortbordurend op eis E43 geldt dat de verplichtingen uit de Cyber Resilience Act (CRA) gefaseerd van toepassing zijn en pas per 11 december 2027 volledig van kracht zijn.

In dat kader merken wij op dat een formele SBOM-verplichting op grond van de CRA eerst per die datum geldt. Uiteraard dient opdrachtnemer reeds eerder te beschikken over adequate maatregelen om kwetsbaarheden te kunnen detecteren en melden.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen of zij ermee instemt dat een formele SBOM, zoals bedoeld in eis 44, pas vanaf 11 december 2027 verplicht is, en dat vóór die datum kan worden volstaan met alternatieve maatregelen ten behoeve van vulnerability management?"

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 62.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage 2 - Referentieverklaring

Vraag:

Telt een opdracht mee als referentie als de laatste meting binnen de afgelopen drie jaar is uitgevoerd, maar de meting ervoor langer geleden is?

Antwoord:

Ja, dit is toegestaan, omdat de referentieopdracht als geheel mag worden ingebracht zolang de opdracht binnen de afgelopen drie jaar is geëindigd of nog loopt. Bij lopende opdrachten worden uitsluitend de resultaten uit de afgelopen drie jaar betrokken bij de beoordeling, conform het Beschrijvend Document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
65

Onderwerp:

Bijlage 2 - Referentieverklaring - beide kerncompetenties

Vraag:

Is het toegestaan een opdracht voor UWV als referentie op te geven?

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan. UWV mag als referentie worden opgevoerd voor Kerncompetentie 1, mits de referentieopdracht inhoudelijk voldoet aan de omschrijving van de kerncompetentie zoals opgenomen in het Beschrijvend Document en Bijlage 2.

Het feit dat het hierbij een ander perceel dan de Menselijke Maat Monitor betreft, staat hier niet aan in de weg.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
66

Onderwerp:

Bijlage 2 - Referentieverklaring - Beide kerncompetenties

Vraag:

Is het toegestaan een referentie op te geven waarbij er onderzoek is gedaan onder medewerkers (van een overheidsorganisatie die niet direct klanten bediend), ipv klanten?

Antwoord:

Ja, dit is toegestaan en wordt ook aangepast in bijlage 2 (V2.0). Voor UWV is hierin geen onderscheid relevant, aangezien de werkwijze en complexiteit van het onderzoek leidend zijn. Een referentie waarbij onderzoek is uitgevoerd onder medewerkers van een overheidsorganisatie kan derhalve worden geaccepteerd, mits wordt voldaan aan de voorwaarden zoals opgenomen de aanbestedingsdocumenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Bijlage 2 - Referentieverklaring - Beide kerncompetenties

Vraag:

Vindt u een doelgroep representatief wanneer bijvoorbeeld alle klanten zijn benaderd die in een bepaalde periode contact hebben gehad met een organisatie of wanneer klanten zijn benaderd die een bepaalde dienst hebben afgenomen (waarbij er verder geen weging heeft plaatsgevonden op achtergrondkenmerken)?

Antwoord:

Nee, wij zien het als representatief als de doelgroep een weerspiegeling is van heel het UWV cliëntenbestand. Dit is ongeacht of iemand bijv. in een bepaalde periode wel/geen contact heeft gehad of bepaalde vorm van dienstverlening heeft ontvangen. Om representativiteit te waarborgen wegen we naar verdeling in type uitkering en leeftijd. Het is belangrijk om daarop te wegen, omdat de beleving van de verschillende groepen cliënten verschilt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Bijlage 2- Referentieverklaring - Kerncompetentie 1

Vraag:

Is het toegestaan referenties aan te dragen die zijn uitgevoerd zijn in opdracht van banken, verzekeraars, pensioenfondsen of (openbare)vervoersbedrijven?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage 2 - Referentieverklaring - Kerncompetentie 1

Vraag:

Wat bedoelt u met 'visie op de problematiek'? Kunt u daar voorbeelden van geven?

Antwoord:

Daarmee wordt bedoeld dat er een rapportage is opgeleverd die verder gaat dan enkel het presenteren van de resultaten. Dat er een onderdeel is waar de opdrachtnemer visie deelt over hoe bepaalde problematiek moet worden aangepakt en/of aanbevelingen geeft ter verbetering van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

	Percelen: P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)
Ref.nr. 70	Onderwerp: Bijlage 2 - Referentieverklaring - Kerncompetentie 1
	Vraag: Is het ook voldoende wanneer er rapportages zijn geschreven met enkel conclusies op basis van onderzoeksresultaten? (geen aanbevelingen)
	Antwoord: Ja, dat is voldoende.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 7 mei 2026
	Percelen: P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)
Ref.nr. 71	Onderwerp: Bijlage 2 - Referentieverklaring - Kerncompetentie 1
	Vraag: Bij punt 1 staat 'een Nederlandse publieke en/of non-profit organisatie met > 5.000 medewerkers' terwijl u het in de tekst erboven hebt over 'een grote publieke dienstverleningsorganisatie of overheidsorganisatie (i.e. > 5000 medewerkers)'. Wat bedoelt u hier precies mee? Bedoelt u hier hetzelfde mee? En zo nee, welke geldt? En wat is de definitie?
	Antwoord: Zie het antwoord bij vraag 6. In aanvulling daarop: zolang de essentie getoond kan worden én de referent is bijvoorbeeld een non-profit, dan telt dit (ook).
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
72

Onderwerp:

Bijlage 2 - Referentieverklaring - Beide kerncompetenties

Vraag:

Geldt een referentie wanneer we iedere maand meten gedurende het jaar (en meerdere jaren) en ieder half jaar of jaar een rapport schrijven over netto > n=1000, maar waarbij niet iedere (maandelijke) meting een netto steekproef heeft van n=1000 ?

Antwoord:

Ja, dit geldt als referentie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
73

Onderwerp:

Bijlage 2 - Referentieverklaring - Beide kerncompetenties

Vraag:

Is aanbestedende dienst bereid de minimale netto 'n' te verlagen naar bijvoorbeeld n=200?

Antwoord:

Dit kan niet worden verlaagd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage 7 - Prijsopgaveformulier - Tabblad prijs per meting

Vraag:

Kan deze prijs gebaseerd worden op voortzetten huidige vragenlijst/opzet van de MMM? En geldt 'doorontwikkeling' (eventueel aanpassen meetmodel) dan als meerwerk?

Antwoord:

(1) Het is onduidelijk waar uw vraag op ziet. Wij hebben geen huidige vragenlijst gedeeld met de aanbestedingsstukken. De prijzen zouden gebaseerd moeten zijn op de gewenste dienstverlening (omvang en doorontwikkeling), zoals benoemd in het beschrijvend document. (2) Doorontwikkeling valt onder de gevraagde dienstverlening en wordt dus niet aangemerkt als meerwerk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

75

Onderwerp:

PvE eis 8: Workday

Vraag:

In het PvE popt bij eis 8 'Workday' op. In het beschrijvende document komt Workday niet voor en wordt ook niet gesproken over API's of data-integraties. Waarom is deze eis opgenomen en waar heeft het betrekking op?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Ref.nr.
76

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Onderwerp:

PvE eis 9: integraties

Vraag:

In eis 9 wordt gesproken over de eisen waaraan de integratie moet voldoen. Maar over welke integratie gaat dit? En als we er wel aan moeten voldoen, wat is dan de UWV-standaard waarnaar wordt verwezen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
77

Onderwerp:

PvE eis 16

Vraag:

We begrijpen dat inzicht is gewenst in de effectiviteit van de uitnodigings- en remindermails die naar de doelgroepen worden verzonden. We registreren daarom hoeveel mails zijn verzonden, gebounced, afgeleverd en geopend. En vervolgens ook of er wordt doorgelikt naar de vragenlijst en of deze wordt afgemaakt en bij welke vraag men eventueel uitvalt. In de eis wordt echter ook gevraagd naar het aantal keren dat er in een mail wordt geklikt (met een onderscheid naar totaal aantal en aantal unieke kliks). Welke meerwaarde ziet UWV in dit gegeven (aantal kliks in de mail) en welke responsverbeterende actie zou hier uit kunnen volgen?

Antwoord:

- (1) U geeft aan dat u registreert of de mail wordt geopend en of er wordt doorgelikt naar de vragenlijst, dat is wat wij bedoelen met het aantal keren dat er in een mail wordt geklikt.
- (2) Dit geeft op een diepgaander niveau inzicht in waar de verbetering moet zitten. Met andere woorden: zit het hem in de overtuiging dat men mee moet doen (doorklikken), of wordt de mail überhaupt al niet geopend?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Beschrijvend document, pag. 7 Frequentie MMM

Vraag:

Gesproken over meting 2x per jaar, maar kan op termijn afwijken. Hoe hiermee rekening te houden in de aanbesteding? Voor nu standaard uitgaan van de genoemde 2x?

Antwoord:

Voor nu kan er inderdaad uitgegaan worden van de genoemde 2x per jaar. In de toekomst kunnen dit er meer zijn. Hier wordt rekening mee gehouden door een prijs per meting uit te vragen. Verder betreft dit een raamovereenkomst. Dit maakt dat dit mogelijk is, gezien er geen rechten ontleend kunnen worden aan aantallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Beschrijven document, pag. 8 Gewenste dienstverlening

Vraag:

Zijn er al verwachtingen qua doorontwikkeling (rekening houdend met rapportage-opdracht naar ministerie)?

Antwoord:

De rapportage richting SZW vindt tweemaal per jaar plaats en is een harde verplichting. De gevraagde doorontwikkeling heeft betrekking op het in de volle breedte blijven aanscherpen van het onderzoek, met oog voor kwaliteit, relevantie en toekomstbestendigheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
81**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 9 Weging

Vraag:

Als in de steeproef al rekening wordt gehouden met een representatieve afspiegeling, als ook de historische ervaringen (lees responspercentrages per groep), en een periodieke check wordt ingebouwd op representativiteit, is dan wellicht het toepassen van een aanvullende weging niet overbodig / nodeloos complicierend?

Antwoord:

Mocht de verdeling na de dataverwerking al goed genoeg zijn, dan is weging inderdaad niet persé noodzakelijk. Tot op heden is weging (bij cliënten) echter wel noodzakelijk geweest, ondanks dat er in de steekproef al rekening wordt gehouden met een representatieve afspiegeling en responspercentages. Bij werkgevers wegen we niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
82**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 10 Analyse open antwoorden

Vraag:

Hoe wordt belang actueel door jullie toegekend aan de open feedback?

Antwoord:

De toelichting is gekoppeld aan een tevredenheidscijfer. Op die manier kan op overkoepelend niveau gekeken worden of een thema vaak wordt aangehaald door cliënten die ontevreden of juist

heel tevreden zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
83

Onderwerp:

Beschrijvend document, pag. 10 Maatsch. ontwikkelingen

Vraag:

Kan hier een voorbeeld van gegeven worden? Doel van de meting vs maatschappelijke ontwikkelingen is ons niet geheel duidelijk.

Antwoord:

Een thema is 'vertrouwen' geweest. In de analyse en rapportage zijn deze resultaten afgezet tegen publieke informatie over vertrouwen in de overheid en politiek in het algemeen. Daarin is gekeken naar de verhouding van die resultaten tot de resultaten van UWV.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
84

Onderwerp:

Beschrijvend document, pag. 10 Rapport per integrale klantreis

Vraag:

Wat wordt exact bedoeld met een integrale klantreis? Kan er wellicht een voorbeeld worden gegeven?

Antwoord:

(1) Een klantreis beschrijft een reeks activiteiten en interacties die een cliënt ervaart met een organisatie, plus de emotionele beleving die ze daarbij heeft - voor, tijdens en na het gebruik van de diensten. Binnen UWV zijn vijf integrale Klantreizen geformuleerd. Ze brengen de samenhang in beeld van alle contacten, handelingen en trajecten tussen de cliënt en UWV.

(2) De hoofdfases die we binnen de klantreis 'Ik ben ziek en/of (deels) arbeidsongeschikt' onderscheiden zijn aanvraag, beslissing, lopend, beëindigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
85**Onderwerp:**

Programma van Eisen, E32

Vraag:

De meting moet binnen 6 weken na gunning starten. Met voorbereiding kan pas gestart worden na gunning. Dit vraagt uiteraard een inspanning vanuit ons, maar ook nadrukkelijk qua capaciteit /beschikbaarheid een van UWV. Is dit echt realistische en ook afdoende geborgd?

Antwoord:

Ja, dit is realistisch. Bovendien is dit onderdeel van de implementatieperiode en zal gezamenlijk afgestemd worden (i.e. implementatieplan).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
86**Onderwerp:**

Programma van Eisen E33

Vraag:

Is het mogelijk de bijlage te ontvangen waar naar verwezen wordt? Zonder de bijlage kunnen we dit onderdeel niet beoordelen.

Antwoord:

Dit heeft betrekking op bijlage 9 (concept BVO), welke reeds met jullie is gedeeld. In eis E33 wordt 9a genoemd; dit betreft een omissie. Het Programma van Eisen zal hierop worden aangepast (zie V2.0).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
88

Onderwerp:

Programma van Eisen E35

Vraag:

De verplichting tot het leveren van een SBOM vloeit voort uit de CRA en is daarmee gericht op producten met digitale elementen die op de markt worden geplaatst. Bij een SaaS-oplossing wordt er geen software aan UWV geleverd of bij UWV geïnstalleerd — de applicatie draait volledig in de onze cloud-omgeving. Er is dus geen sprake van een 'geleverd softwareproduct' waarvoor een SBOM in de traditionele zin relevant is. Kunt u toelichten wat het beoogde doel is van de SBOM-eis in de context van een SaaS-dienst? Indien UWV inzicht wenst in de beveiligingsmaatregelen rondom de softwarecomponenten die wij gebruiken, zijn wij graag bereid dit op een andere passende wijze te verstrekken — bijvoorbeeld via een beveiligingsrapportage of een onafhankelijke audit."

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
90

Onderwerp:
Inhoudelijke focus & maatschappelijke thema's

Vraag:
Zijn er specifieke maatschappelijke thema's die voor UWV prioriteit hebben om structureel mee te nemen in de duiding?

Antwoord:
Er zijn geen specifieke vastgestelde thema's die structureel moeten worden meegenomen. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij, waar passend, relevante maatschappelijke thema's meenemen in hun uitwerking.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
7 mei 2026

Percelen:
P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Samenwerking & Proces

Vraag:
Hoe ziet de gewenste samenwerking eruit tussen UWV en opdrachtnemer gedurende een meetcyclus?

Antwoord:
Wij laten de invulling van de samenwerking aan de inschrijver, passend bij de voorgestelde aanpak.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Stakeholders & Governance

Vraag:
Waar ligt binnen UWV het eigenaarschap voor het doorvertalen van MMM-inzichten naar actie?

Antwoord:
UWV is in beweging. Zoals het er nu naar uitziet zijn de klantreisclusters eigenaar van realiseren van verbeteringen in de dienstverlening. Daarnaast is natuurlijk elke medewerker vanuit zijn professie eigenaar van zijn eigen klantgerichte handelen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
7 mei 2026

Percelen:
P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Stakeholders & Governance

Vraag:
Welke stakeholders zijn betrokken bij de interpretatie en toepassing van de resultaten?

Antwoord:
Collega's binnen de afdeling Klantbeleving & design wat betreft interpretatie, voor de toepassing is dit heel UWV.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
7 mei 2026

Percelen:
P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr. 94	Onderwerp: Gebruik & Activatie van inzichten (MMM)
	Vraag: Waar ziet UWV momenteel de grootste uitdagingen in het daadwerkelijk benutten van de MMM-inzichten binnen de organisatie?
	Antwoord: Het bieden van handelingsperspectief voor medewerkers om bij te dragen aan een klantgerichte cultuur binnen UWV.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 7 mei 2026
	Percelen: P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)
Ref.nr. 95	Onderwerp: Gebruik & Activatie van inzichten (MMM)
	Vraag: Hoe worden de inzichten uit de MMM momenteel vertaald naar concrete beleidsaanpassingen en verbeterinitiatieven binnen UWV?
	Antwoord: Inzichten worden gebruikt op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Strategisch het monitoren van het behalen van ambities en verbeteringen te prioriteren (wat moeten we doen), op tactisch niveau richtinggevend voor verbetering van onderdelen van de dienstverlening en voor welke specifieke groepen (hoe) en op medewerkersniveau niveau ter inspiratie voor het verbeteren van de klantgerichte cultuur.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Gebruik & Activatie van inzichten (MMM)

Vraag:

Kunnen er voorbeelden worden gedeeld van hoe inzichten uit de MMM momenteel gebruikt worden binnen de organisatie en welke rol UWV verwacht van de opdrachtnemer in mogelijk activeren van de inzichten?

Antwoord:

Inzichten worden gebruikt op strategisch, tactisch en operationeel niveau gebruikt. Strategisch het monitoren van het behalen van ambities en verbeteringen te prioriteren (wat moeten we doen), op tactisch niveau richtinggevend voor verbetering van onderdelen van de dienstverlening en voor welke specifieke groepen (hoe) en op medewerkersniveau niveau ter inspiratie voor het verbeteren van de klantgerichte cultuur. Rol opdrachtnemer: We laten ons graag inspireren door inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Rol van de opdrachtnemer (uitvoering vs. advies)

Vraag:

Hoe wordt de balans gezien tussen uitvoerende onderzoeksactiviteiten en de strategische adviesrol richting beleid en dienstverlening?

Antwoord:

Op basis van verleden 90% onderzoeksactiviteiten inclusief rapportages 10% strategische adviesrol. Strategische adviesrol binnen de organisatie ligt voornamelijk bij Klantbeleving & Design.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Data & Overdracht

Vraag:

In hoeverre wordt historische data en documentatie volledig beschikbaar gesteld aan de nieuwe opdrachtnemer?

Antwoord:

Ja, relevante gegevens en documentatie worden uitgewisseld met de nieuwe opdrachtnemer. De nadere specificatie van welke gegevens dit precies betreft en op welke wijze deze beschikbaar worden gesteld, volgt na gunning. Dit is contractueel vastgelegd en vindt plaats conform de geldende voorschriften.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Doorontwikkeling & Innovatie van de vragenlijst

Vraag:

Er wordt een expliciete wens omschreven om de huidige vragenlijst te blijven doorontwikkelen. Welke ruimte ziet UWW expliciet voor fundamentele doorontwikkeling (versus optimalisatie binnen bestaande kaders)?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 46.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Bijlage 11.1 - DFA MMM

Vraag:

Houdt de beperking van indexatie tot de uurtarieven in dat de 'Prijs per meting' (waarin uren zijn verwerkt) gedurende de maximaal 4-jarige looptijd van de raamovereenkomst vaststaat en niet geïndexeerd mag worden?

Antwoord:

Uw constatering is onjuist. De "prijs per meting" kan op hetzelfde moment geïndexeerd worden als de uurtarieven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Bijlage 7 - Prijsopgaveformulier_vergrendeldMMM

Vraag:

Om de prijs per meting accuraat in te schatten: met hoeveel ingevulde open antwoorden (in volume of percentage van de netto respons) per meting moeten wij gemiddeld rekening houden in onze calculatie?

Antwoord:

Er worden op meerder plekken in de vragenlijst een toelichting gevraagd. Dat resulteert in meer dan 10.000 open antwoorden per meting voor cliënten. Voor werkgevers minder, maar nog steeds een aanzienlijk volume in duizenden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

102

Onderwerp:

Bijlage 7 - Prijsopgaveformulier_vergrendeldMMM

Vraag:

Dient het geschatte aantal uren per meting gespecificeerd te worden per functieniveau (Junior /Medior/Senior), of volstaat hier één totaal aantal uren over alle niveaus heen?

Antwoord:

Het volstaat één totaal aantal uren over alle niveaus heen aan te houden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E35

Vraag:

Geldt de verplichting tot het leveren van een SBOM in CycloneDX/SPDX format ook indien de inschrijver gebruik maakt van een bestaand commercieel SaaS-platform voor enquêtering, of is een ISO 27001 certificering voor dergelijke platformen voldoende?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 4.
ISO27001 is in ieder geval een vereiste voor deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E15

Vraag:

Kunt u bevestigen dat UWV de benodigde DNS-aanpassingen (SPF/DKIM) zal doorvoeren op basis van de door de opdrachtnemer aangeleverde technische specificaties?

Antwoord:

Dit bevestigen wij. UWV zal de benodigde DNS-aanpassingen doorvoeren zodat de externe opdrachtnemer kan voldoen aan de DMARC-vereisten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E9

Vraag:

Er wordt geëist dat de integratie voldoet aan het architectuurnkader 'Centrale logging en monitoring integraties', waarbij loggegevens automatisch naar het integratieplatform van UWV gestuurd moeten worden. Naar welk specifiek platform en via welk protocol moeten de loggegevens worden doorgestuurd?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
106

Onderwerp:

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E8

Vraag:

Kunt u bevestigen of de eis omtrent de Workday integratie correct is, of dat deze per abuis in dit document terecht is gekomen? In het Programma van Eisen wordt gesteld dat de integratie met Workday moet voldoen aan het architectuurkader voor realtime integraties. Echter is de Menselijke Maat Monitor een klantonderzoek gericht op cliënten en werkgevers, waarbij een integratie met een HR-systeem zoals Workday onlogisch lijkt.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
107

Onderwerp:

Bijlage 3 - AIV Diensten_mei 2023 - artikel 32 lid 3

Vraag:

Er wordt gesproken over een beperking van maximum van 3 miljoen per jaar. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidverzekering van 2,5 miljoen per jaar. Bent u bereid dit bedrag aan te passen naar 2,5 miljoen

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 163.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Bijlage 2 - Referentieverklaring

Vraag:

Is UWV bereid de eis inzake de >5000 medewerkers te schrappen, zolang de referentieopdracht aantoonbaar is uitgevoerd met een vergelijkbare steekproef (>1000 netto respons per meting)? Voor kerncompetentie 1 wordt uitvoering gevraagd van een onderzoek voor een organisatie met meer dan 5.000 medewerkers. Echter gaat het in deze aanbesteding om klantonderzoek, waarbij het aantal medewerkers van de opdrachtgever minder relevant is dan de omvang van de klantendatabase of de steekproef.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 6 en 72.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Beschrijvend document, p31

Vraag:

Mag de inschrijver tijdens de toelichting van 20 minuten gebruikmaken van meegebrachte papieren hand-outs (bijvoorbeeld uitdraaien van de reeds ingediende casus) ter ondersteuning van het gesprek?

Antwoord:

Het is toegestaan om de reeds ingediende inschrijving mee te nemen. Aanvullende of nieuwe documenten zijn dan ook niet toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
110**Onderwerp:**

Beschrijvend document, p28

Vraag:

Komen de kosten van de door UWV uit te voeren (her)PEN-tests volledig voor rekening van UWV, of wordt er een bijdrage van de opdrachtnemer verwacht?

Antwoord:

Nee, de pentesten worden uitgevoerd door het CDC van UWV en komen/zijn voor rekening UWV. Kosten voor het oplossen van bevindingen zijn voor rekening Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
111**Onderwerp:**

Beschrijvend document, p28

Vraag:

Zou UWV overwegen om een recent en onafhankelijk PEN-test rapport van een gerenommeerde derde partij, met een verklaring dat High/Medium bevindingen zijn opgelost, te accepteren in plaats van zelf een PEN-test uit te voeren?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 17.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
112**Onderwerp:**

Beschrijvend document, p28

Vraag:

Zes weken na 10 november 2026 is eind december 2026, terwijl het veldwerk pas op 1 februari 2027 start. Kunt u verduidelijken of de 6 weken doorlooptijd direct ingaat na gunning of pas dichterbij de veldwerkdatum?

Antwoord:

De doorlooptijd van zes (6) weken start direct na gunning op 10 november 2026. Hierdoor eindigt deze periode eind december 2026, voorafgaand aan de start van het veldwerk op 1 februari 2027.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
113**Onderwerp:**

Beschrijvend document, p19

Vraag:

U heeft de UWV-huisstijl kleuren opgenomen in het Beschrijvend document. Kunt u tevens de door u gebruikte lettertypen delen zodat we deze kunnen gebruiken in het voorbeeldrapport?

Antwoord:

Het lettertype dat UWV gebruikt is een door UWV ontwikkeld lettertype en daardoor niet bruikbaar. Na gunning kunnen alle relevante huisstijlelementen met de opdrachtnemer worden

gedeeld via een Communicatieportaal.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
114

Onderwerp:

Beschrijvend document, p19

Vraag:

Is UWV bereid het maximale aantal slides voor de casus uit te breiden naar 15, zodat inschrijvers voldoende ruimte hebben om de verhaallijn visueel en inhoudelijk optimaal over te brengen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Dient beknopt weergegeven te worden (daar zit de kern in). Voorblad en laatste (eind pagina) telt niet mee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
115

Onderwerp:

Beschrijvend document, p15

Vraag:

Mag UWV zelf worden opgevoerd als referentie bij Kerncompetentie 1? Het gaat hier om een ander perceel dan de MMM.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 65.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
116**Onderwerp:**

Beschrijvend document, p10

Vraag:

Gelden deze drie correctierondes voor het totale pakket van zes rapportages gezamenlijk, of mogen er maximaal drie correctierondes per afzonderlijk rapport plaatsvinden?

Antwoord:

Het zijn drie correctierondes per afzonderlijk rapport.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
117**Onderwerp:**

Beschrijvend document, p9

Vraag:

Is de minimale netto respons een harde prestatie-eis voor de opdrachtnemer, en hoe wordt omgegaan met factoren buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer (zoals de kwaliteit van de UWV-steekproef)?

Antwoord:

Het is geen harde prestatie-eis, want er kunnen ook factoren meespelen die buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer vallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
118**Onderwerp:**

Beschrijvend document, p9

Vraag:

En in welk bestandsformaat (bijv. Excel, PowerPoint, of een specifieke BI-tool export) dient dit geautomatiseerde grafiekenbestand te worden aangeleverd?

Antwoord:

In PowerPoint.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
119**Onderwerp:**

Beschrijvend document, p9

Vraag:

"Opdrachtnemer levert een (geautomatiseerd) grafiekenbestand op met een grafische weergave van de vragen uit de vragenlijst en een beperkt aantal vooraf bepaalde relevante uitsplitsingen (gelijk aan punt 3)."

Wat verstaat u precies onder een (geautomatiseerd) grafiekenbestand?

Antwoord:

Het gaat hierbij om een bestand met grafieken (of tabellen als een grafiek niet leesbaar is) van alle vragen uit de vragenlijst. Dit bestand zou ook geautomatiseerd kunnen worden. We gebruiken dit bestand om, samen met opdrachtnemer, snel trends en opvallende resultaten te kunnen signaleren. Veel van de grafieken uit dit bestand kunnen ook gebruikt worden in de uiteindelijke rapportage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
120**Onderwerp:**

Beschrijvend document, p9

Vraag:

"c. Andere relevante doelgroepen (wet, leeftijd, wel/geen samenloop)"

Wat wordt bedoeld met wel/geen samenloop?

Antwoord:

Met samenloop bedoelen we dat een cliënt in meerdere klantreizen tegelijk kan vallen. We gaan uit van drie verschillende klantreizen en door een samenloop van klantreizen kunnen er verschillende combinaties ontstaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
121**Onderwerp:**

Beschrijvend document, p9

Vraag:

"Steekproef"

Wat zijn de responspercentages per subdoelgroep? Om u goed te kunnen adviseren over het betrekken van lastig responderende doelgroepen, is informatie over wie deze doelgroepen zijn en hun huidige respons gewenst.

Antwoord:

De responspercentages wisselen sterk per doelgroep, of subgroep en kunnen fluctueren van 0% (oftewel: bereiken we helemaal niet) tot 15% of meer. Groepen die we nu niet of nauwelijks bereiken zijn bijvoorbeeld laaggeletterden, niet Nederlandstaligen, niet digivaardigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
122

Onderwerp:

Beschrijvend document, p8

Vraag:

"Gewenste dienstverlening"

Verwacht u van opdrachtnemer dat zij ook historische data opnemen in de PowerPoint-rapportages? Zo ja, van hoeveel jaar terug en in welk formaat gaat deze worden gedeeld door UWV?

Antwoord:

Ja, we verwachten dat er historische metingen worden opgenomen. Het aantal metingen wordt in onderling overleg besloten. Uitgangspunt is daarbij dat het een monitor betreft en dat trends inzichtelijk moeten zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
123

Onderwerp:

Beschrijvend document, p8

Vraag:

"Naast de 13 stellingen uit het menselijke maat model, stellen we ook een aantal open vragen. Juist de toelichtingen die cliënten en werkgevers geven, bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de UWV-dienstverlening."

Kunt u concrete voorbeelden geven van de aanknopingspunten voor verbetering die u uit de toelichtingen haalt?

Antwoord:

Bijvoorbeeld de wens van bepaalde cliëntgroepen voor een vast aanspreekpunt in de dienstverlening of de constatering dat veel mensen een opmerking maken over de lange wachttijd voor het aanvragen van een arbeidsongeschiktheidsuitkering zijn voorbeelden en aanknopingspunten om de dienstverlening te verbeteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
124

Onderwerp:

Beschrijvend document, p8

Vraag:

"Figuur 3"

Klopt onze aanname dat deze vraag de afhankelijke variabele is in uw model?

Antwoord:

Ja, dit klopt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
125

Onderwerp:

Beschrijvend document, p8

Vraag:

"Figuur 2"

Hoe wordt van de onderliggende stellingen een dimensiescore berekend? Tellen alle stellingen even zwaar mee of zit er gewicht aan bepaalde stellingen?

Antwoord:

De dimensies zelf zijn momenteel niet meer dan een 'titel' en fungeren als een soort kapstok in de rapportages / communicatie. Er wordt geen score toegekend aan de dimensie. Dat heeft vooral als reden dat er dan een samengestelde score ontstaat (van de verschillende stellingen) en deze door de tijd heen niet snel van zijn plaats zal komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
126

Onderwerp:

Beschrijvend document, p7

Vraag:

Plus wat is het ijkpunt/meetpunt geweest voor de verklaarde variantie van .71 en .62? En is hier in de looptijd van de MMM iets in veranderd? Zo ja, hoe heeft de verklaarde variantie zich ontwikkeld?

Antwoord:

- (1) De verklaarde variantie die is opgenomen, is van de meest recente meting. Deze is echter door de tijd heen niet veel veranderd.
- (2) De verklaarde variantie is vrij stabiel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Beschrijvend document, p7

Vraag:

En hierop volgend: welke dimensie verklaart de menselijke maat het sterkst? Kunt u de vier dimensies op volgorde van sterkte plaatsen?

Antwoord:

De dimensies verschillen in belang, maar de exacte volgorde is niet relevant voor de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Beschrijvend document, p7

Vraag:

"Tezamen vormen zij het Menselijke maat Model, dat voor cliënten een verklaarde variantie heeft van .71 en voor werkgevers van .62."

Hoe is de verklaarde variantie precies berekend? Op basis van de vier dimensies? Of op basis van alle onderliggende aspecten van de vier dimensies?

Antwoord:

De verklaarde variantie is berekend op basis van alle onderliggende aspecten van de vier dimensies.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

129

Onderwerp:

Beschrijvend document, p5

Vraag:

"De vakgroep Klantbeleving en Design richt zich vooral op het ontwerpen en verbeteren van toegankelijke en gebruiksvriendelijke oplossingen voor cliënten en werkgevers."

Aan wat voor een soort oplossingen moeten we denken? Kunt u hiervan voorbeelden geven?

Antwoord:

(1) Met oplossingen wordt bedoeld: het wegnemen van pijnpunten in de klantreis door de dienstverlening offline en/of online te verbeteren (2) Website en andere communicatie verbeteringen en of proces aanpassingen in de uitvoeringen die leiden tot een betere klantervaring.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

130

Onderwerp:

Data toelichtingsgesprekken

Vraag:

In het aanbestedingsdocument staat als periode voor de toelichtingsgesprekken genoemd: tussen 14 en 31 juli. Op het tabblad Planning/Details van de aanbesteding op TenderNed staat 23 juli als laatste dag genoemd. Wat is correct?

Antwoord:

In het aanbestedingsdocument is per abuis een afwijkende periode genoemd voor de toelichtingsgesprekken. De datum zoals vermeld op TenderNed (23 juli) is correct en leidend. Het Beschrijvend Document zal hierop worden aangepast (V2.0).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Paragraaf 3.3 Geschiktheidseisen, p. 17

Vraag:

Met betrekking tot de vereisten van 2 ISO's: Is het afdoende als er beschikt wordt over ISO27001 en ISO9001 certificering? En indien een combinatie van partijen inschrijft: Is het nodig, dat iedere partij binnen een combinatie zowel ISO20252 als ISO27001 heeft of kan men binnen een combinatie gebruik maken van de beschikbare ISO-certificeringen?

Antwoord:

De geschiktheidseis met betrekking tot kwaliteitscontrole ziet op het beschikken over technici of technische organen voor kwaliteitscontrole op het gebied van marktonderzoek en informatiebeveiliging. Daarbij geldt dat de inschrijver dient te beschikken over geldige certificering conform ISO 20252 (marktonderzoek) en ISO 27001 (informatiebeveiliging), dan wel aantoonbaar op gelijkwaardige wijze deze standaarden binnen de organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd. Het beschikken over uitsluitend ISO 9001 en ISO 27001 is niet afdoende, aangezien ISO 20252 specifiek ziet op kwaliteitsborging van marktonderzoek en als zodanig expliciet is vereist.

Indien wordt ingeschreven als Combinatie of met behulp van een Derde, is het niet toegestaan om gezamenlijk aan de geschiktheidseisen te voldoen. Dit betekent dat de vereiste ISO#certificeringen binnen de Combinatie niet gezamenlijk aanwezig mogen zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

4. Analyse en verwerking van toelichtingen (kerncompetentie 2)

In Bijlage 2 (Programma van Eisen), kerncompetentie 2, 4e bullit wordt gevraagd dat toelichtingen (open antwoorden) zijn geanalyseerd en verwerkt in conclusies en aanbevelingen.

- Heeft UWV een voorkeur voor een specifieke analysemethode of kwaliteitsstandaard (bijv. systematische codering, interbeoordelaarsbetrouwbaarheid, inzet van software/AI)?
- In hoeverre wordt verwacht dat de koppeling tussen open antwoorden en kwantitatieve uitkomsten expliciet wordt gemaakt (bijv. geïntegreerde analyse of triangulatie)?

Antwoord:

(1) Nee, we hebben geen specifieke voorkeur voor analysemethodes, mits het aan de technische / AVG eisen voldoet die UWV stelt (vindbaar in PvE).

(2) In principe verwacht UWV niet dat er een koppeling wordt gemaakt tussen open antwoorden en kwantitatieve uitkomsten, maar het wel erg gewaardeerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

3. Interpretatie kerncompetentie 1 (omvang opdrachtgever)

In Bijlage 2 (Programma van Eisen), kerncompetentie 1 wordt gesteld dat het onderzoek is uitgevoerd voor een Nederlandse publieke en/of non-profit organisatie met > 5.000 medewerkers.

- Hoe beoordeelt UWV situaties waarin de directe opdrachtgever een kleinere organisatie is, maar het onderzoek inhoudelijk en financieel wordt gedragen door (of onder regie staat van) een bredere publieke context (bijv. overheid of samenwerkingsverband) met in totaal > 5.000 medewerkers?
- Kan in dat geval alsnog aan deze kerncompetentie worden voldaan, mits dit aantoonbaar wordt gemaakt?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag nummer 71 en 6.

Voor wat betreft de beoordeling: Bij een kerncompetentie geldt nadrukkelijk dat het uit de referentie zelf duidelijk en ondubbelzinnig moet blijken dat aan alle gestelde eisen wordt voldaan. Hierdoor hoeft de aanbestedende dienst niet te interpreteren, aannames te maken of te reconstrueren hoe het onderzoek precies is uitgevoerd. Het nabelmoment (referentiecheck) er is ter verificatie, niet om ontbrekende of onduidelijke onderdelen alsnog 'in te vullen'.

Het uitvoeren van een onderzoek dient te zijn uitgevoerd bij een grote organisatie, ongeacht hoe dit wordt 'gedragen'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

**Ref.nr.
134****Onderwerp:**

Beschrijvend document

Vraag:

2. Beschikbaarheid historische data voor trendreeksen

In paragraaf 2.1 (Producten), onderdeel 3a Trendreeks (p.11) wordt het opnemen van trendreeksen genoemd.

- Worden de volledige datasets van eerdere metingen (inclusief open antwoorden en relevante achtergrondvariabelen) beschikbaar gesteld aan de opdrachtnemer?
- Indien ja, in welk format en met welke documentatie (codeboeken, weegfactoren, datadefinities)?
- Indien nee, welke beperkingen gelden voor het opstellen van robuuste trendreeksen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 98.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
135

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

1. Tekstanalyse open antwoorden (dataverzameling)
In paragraaf 2.1 (Uitvoering van de meting en rapportage), onderdeel Dataverzameling (4e bullit, p. 10) wordt gevraagd om 'grondige analyses van open antwoorden'.
• Heeft UWV een voorkeur voor een specifieke methode van tekstanalyse (bijv. handmatige codering, thematische analyse, topic modelling, AI/NLP-technieken)?
• Zijn er eisen of randvoorwaarden ten aanzien van transparantie, reproduceerbaarheid of validatie van deze analyses?

Antwoord:

(1) Door de grote hoeveelheid aan open antwoorden is het volledig handmatige coderen niet wenselijk (en niet haalbaar). Verder is er geen specifieke voorkeur voor de methode, het uitgangspunt is vooral dat de analyse bruikbare inzichten oplevert.
(2) Niet specifiek vanuit UWV (logischerwijs zijn hier in het algemeen wel standaarden voor).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
136

Onderwerp:
PvE eis 34 en 35

Vraag:

We gaan onderzoeksdiensten leveren, geen software of hardware en er komt voor zover we lezen in het beschrijvende document ook geen integratie met systemen van UWV. Op welk deel van de dienstverlening hebben deze eisen dan betrekking?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

137

Onderwerp:

Beschrijvend document p. 7 (Achtergrond)

Vraag:

Wat wilt u in de nieuwe contractperiode beter of anders (laten) doen als u kijkt naar de huidige dienstverlening? Met andere woorden: wat mist u nu en wilt u in de toekomstige dienstverlening terugzien?

Antwoord:

Dit staat omschreven in het beschrijvend document. Onder andere bij 'gewenste dienstverlening'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Beschrijvend document p. 7 (Achtergrond)

Vraag:

Hoe kijkt u aan tegen de spanning van de voortdurende doorontwikkeling van het onderzoek versus het kunnen volgen van trends?

Antwoord:

De impact van een doorontwikkeling op een eventuele trendbreuk moet uiteraard goed worden afgewogen. De doorontwikkeling van het instrument dat wij vragen is echter breder dan alleen eventuele aanpassingen in de vragenlijst zelf, bijvoorbeeld het meer toegankelijk maken van de vragenlijst voor onze diverse doelgroepen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Beschrijvend document - Tools, analysemethoden en AI

Vraag:

Heeft UWV een voorkeur voor een specifieke key driver methode en welke outputs verwacht UWV?

Antwoord:

UWV heeft geen voorkeur voor een bepaalde multivariate analyse. Output moet in ieder geval verwerkt worden in de op te leveren producten (rapportages).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

140

Onderwerp:

Beschrijvend document - Tools, analysemethoden en AI

Vraag:

Welke documentatie verwacht UWV bij inzet van (AI/LLM) tekstanalyse (modelnaam en versie, preprocess-stappen, taxonomie/woordenboek, etc)?

Antwoord:

Documentatie over:

- Welk model (versie etc) wordt gebruikt
- Leverancier van het model
- Hoe het model werkt (snappen dat dit lastig is bij bijv. ChatGPT)
- Welke trainingsdata is gebruikt voor training van het model
- Hoe het model in het proces wordt gebruikt, voor welke onderdelen
- Technische specificaties van het model (ook waar wordt data opgeslagen)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
141

Onderwerp:

Beschrijvend document - Tools, analysemethoden en AI

Vraag:

Is inzet van LLMs voor textanalytics, analyse en synthese toegestaan, en aan welke voorwaarden dient er dan voldaan te worden?

Antwoord:

Er moet sprake zijn van menselijk toezicht die de uitkomsten valideert.
Geen persoonsgegevens verwerkt worden (van cliënten of medewerkers, verplichte anonimiseren).
Data mag niet opgeslagen worden op servers van derden (na verwerking onmiddellijk vernietigen).
AVG voorwaarden moeten nageleefd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
142

Onderwerp:

Beschrijvend document - Tools, analysemethoden en AI

Vraag:

Welke programma's of tools worden momenteel gebruikt voor de uitvoer en analyse van de MMM?

Antwoord:

Afhankelijk van de fase van het proces worden verschillende tools gebruikt. Voor data analyse worden voornamelijk SPSS en Excel ingezet. Voor de presentatie en de rapportage wordt PowerPoint gebruikt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Beschrijvend document - Operationele kwaliteit, beschikbaarheid en beveiliging

Vraag:

Wat is de scope en timing van een mogelijke PEN test (componenten, testdata afscherming, rapportage requirements)?

Antwoord:

Dit is afhankelijk van de bevindingen en hoe snel dit door Opdrachtnemer kan worden opgelost. Indien alles klopt en dit snel kan worden opgelost, dan kan het binnen één week geregeld zijn. Doorgaans duurt dit langer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Beschrijvend document - Operationele kwaliteit, beschikbaarheid en beveiliging

Vraag:

Welke exacte onderdelen verwacht UWV in de op te leveren SPSS dataset?

Antwoord:

In de SPSS-dataset verwachten wij de antwoorden op alle vragen, inclusief de vooraf meegeleverde steekproefvariabelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

145

Onderwerp:

Beschrijvend document - Operationele kwaliteit, beschikbaarheid en beveiliging

Vraag:

Welke verplichte kwaliteitscontroles wil UWV minimaal zien en in welk rapportformat?

Antwoord:

Het is onduidelijk waar uw vraag op toeziet. Gaat dit over de SLA? Als het over het onderzoeksproces gaat dan gaat het over kwaliteitscontroles op betrouwbaarheid, validiteit, ethiek, en naleving van wet- en regelgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

146

Onderwerp:

Beschrijvend document - Operationele kwaliteit, beschikbaarheid en beveiliging

Vraag:

Hoe wordt de 99,5% beschikbaarheid gemeten (per maand/kwartaal), welke onderhoudsvensters zijn acceptabel en hoe wil UWV incidenten en downtime gerapporteerd zien?

Antwoord:

Wij herkennen deze verwijzing niet. In het Beschrijvend Document en de SLA is hierover niets opgenomen. Wij verzoeken u te verduidelijken waar dit percentage vandaan komt en waarop het betrekking heeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

147

Onderwerp:

Beschrijvend document - Operationele kwaliteit, beschikbaarheid en beveiliging

Vraag:

Welke SLA verwacht UWV voor de helpdesk voor respondenten (reactietijd, bereikbaarheidstijden, etc)?

Antwoord:

UWV verwacht dat de Opdrachtnemer binnen twee werkdagen reageert op opmerkingen, vragen en/of klachten (zoals omschreven in de SLA 3.1.3 KPI's-klanten).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

148

Onderwerp:

Beschrijvend document - Inkoop, scope & governance

Vraag:

In welke frequentie en in welk bestandsformat wil UWV dat opdrachtnemer bounce en opt out lijsten teruglevert voor listmanagement?

Antwoord:

De bounce en opt-out lijsten worden na iedere veldwerkperiode aangeleverd. Dit kan in verschillende gangbare bestandsformaten zijn, hierin is geen specifieke voorkeur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Beschrijvend document - Inkoop, scope & governance

Vraag:

Welke toetsingscriteria gebruikt UWV om representativiteit als "voldoende" te verklaren?

Antwoord:

Het is ons niet duidelijk waar uw vraag op toeziet. Voor zover de sub-gunningscriteria, verwijzen wij u naar tabel II "mogelijke scores sub-gunningscriteria" (pagina 26). Hier leest u o.a. wat een 'voldoende' is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Beschrijvend document - Inkoop, scope & governance

Vraag:

Wat verstaat UWV precies onder "soft launch" (gewenste samplegrootte, duur, meetbare go/no go criteria)?

Antwoord:

De steekproefgrootte die de opdrachtnemer daarvoor geschikt acht, is daarvoor prima. De soft launch heeft als doel om te kunnen controleren of alles goed loopt (komt de respons goed binnen en loopt de vragenlijst naar behoren).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

151

Onderwerp:

Beschrijvend document - Inkoop, scope & governance

Vraag:

Op basis van welke factoren wordt er na de looptijd van 1 jaar besloten of er verlengd gaat worden, en hoe worden deze factoren beoordeeld?

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan de overeenkomst na de initiële looptijd van één (1) jaar verlengen conform de bepalingen in het Beschrijvend Document.

Het besluit om al dan niet tot verlenging over te gaan, wordt genomen op basis van een integrale afweging, zoals bijvoorbeeld eventuele relevante ontwikkeling in behoeften, beleid of organisatie van de aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

152

Onderwerp:

Beschrijvend document - Inkoop, scope & governance

Vraag:

In het Beschrijvend document wordt genoemd dat deze opdracht niet is opgedeeld in verschillende percelen. Acht UWV het wel mogelijk dat er binnen deze aanbesteding twee partijen gezamenlijk aanbieden om genoemde diensten te kunnen leveren (bijv. uitvoering van de vragenlijst en advisering op resultaten), mits er één partij als 'hoofdopdrachtnemer' wordt gezien?

Antwoord:

Het feit dat de opdracht niet is opgedeeld in percelen staat los van de mogelijkheid om gezamenlijk in te schrijven. UWV staat het toe dat twee of meer partijen gezamenlijk inschrijven,

bijvoorbeeld in de vorm van een combinatie of met een onderaannemer, mits één partij als (hoofd) opdrachtnemer optreedt en integraal verantwoordelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

De opdracht is niet opgedeeld in percelen vanwege de aard en samenhang van de dienstverlening. UWV acht het noodzakelijk dat de dienstverlening als één integraal geheel wordt uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
153

Onderwerp:

Beschrijvend document - Rapportage, communicatie en adoptie

Vraag:

Hoe zorgt UWV er momenteel voor dat de uitkomsten (van met name de verdiepende sectie uit de vragenlijst) van de MMM aansluiten bij de behoeften en vraagstukken die leven binnen de organisatie? Is er een proces ingericht om dergelijke input vanuit de organisatie op te halen?

Antwoord:

1) Als afdeling zijn we goed op de hoogte van belangrijke organisatie-ontwikkelingen, weten we welke interne behoeften er leven en ook wat belangrijke pijnpunten zijn van cliënten en werkgevers. Tezamen kan dat mooie input zijn voor het te bedenken thema/de verdieping.
2) We volgen geen vast proces.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
154

Onderwerp:

Beschrijvend document - Rapportage, communicatie en adoptie

Vraag:

Is het de bedoeling dat enkel rapportages en schriftelijk advies wordt opgeleverd door de opdrachtnemer, of worden er ook sessies georganiseerd voor implementatie advies en adoptie.

Antwoord:

In ieder geval schriftelijke rapportages maar staan open voor andere vormen georganiseerd door opdrachtnemer die implementatie en adoptie vergroten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
155

Onderwerp:

Beschrijvend document - Rapportage, communicatie en adoptie

Vraag:

In het Beschrijvend document wordt genoemd dat er een aanleveren van grafiekenbestand met grafische weergave. Wat wordt hiermee precies bedoeld en in hoeverre verschilt dit van het PowerBI dashboard dat wordt beheerd door het UWV zelf en betrekking heeft op dezelfde data?

Antwoord:

Het gaat hierbij om een (ppt) bestand met grafieken (of tabellen als een grafiek niet leesbaar is) van alle vragen uit de vragenlijst. Dit bestand zou ook geautomatiseerd kunnen worden. We gebruiken dit bestand om, samen met opdrachtnemer, snel trends en opvallende resultaten te kunnen signaleren. Een deel van de grafieken uit dit bestand kunnen ook gebruikt worden in de uiteindelijke rapportage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr. 156	Onderwerp: Beschrijvend document - Rapportage, communicatie en adoptie Vraag: Staat UWV open voor andere, meer interessante formats (ipv of aanvullend op Powerpoint) om resultaten en boodschappen over te brengen naar relevante stakeholders? Antwoord: Zeker. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 7 mei 2026 Percelen: P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)
Ref.nr. 157	Onderwerp: Beschrijvend document - Rapportage, communicatie en adoptie Vraag: In het Beschrijvend document wordt er gesproken over het uitsplitsen van doelgroepen in de rapportage. Kunt u wat voorbeelden geven van dergelijke doelgroepen? Antwoord: Bijvoorbeeld het tonen van de resultaten uitgesplitst naar type uitkering, of fase van de klantreis, of leeftijd. Het betreft variabelen die worden meegeleverd in de steekproef. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 7 mei 2026 Percelen: P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)
Ref.nr.	Onderwerp:

158 Beschrijvend document - Rapportage, communicatie en adoptie

Vraag:
Welke (soorten) medewerkers binnen UWV dienen te acteren op de uitkomsten en boodschappen van de Menselijke Maat Monitor? Welke eisen vraagt dat van de producten die opgeleverd worden?

Antwoord:
De stakeholders en actoren zijn in principe alle UWV medewerkers. Dat vraagt dat de producten handelingsperspectief moeten bieden voor medewerkers in de organisatie die met cliënten werken en prioritering voor verbetering voor bestuurders meegeven (strategisch) en richtinggevend is voor het tactische niveau.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
7 mei 2026

Percelen:
P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
159

Onderwerp:
Beschrijvend document - Rapportage, communicatie en adoptie

Vraag:
. In het Beschrijvend document wordt er genoemd dat het doel van de rapportages is het overbrengen van een boodschap, niet zozeer alleen de uitkomsten. Hoe voorziet u dat Opdrachtnemer bijdraagt aan het formuleren en bij de juiste stakeholders goed laten landen van dergelijke boodschappen en vervolgens zorgen dat er geacteerd op deze boodschappen?

Antwoord:
D.m.v. van storytelling namelijk het presenteren van data en inzichten op een meeslepende, begrijpelijke manier die de lezer raakt en tot actie aanzet, willen we de urgentie van de uitkomsten benadrukken.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

160

Onderwerp:

Beschrijvend document p. 19 (Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1

Vraag:

Wie is de beoogde doelgroep van de (voorbeeld)rapportage; wie zijn de stakeholders? En gezien het feit dat het rapport zal worden voorzien van strategisch advies: is het de bedoeling dat ook dat op B1-taalniveau verwoord wordt?

Antwoord:

De stakeholders zijn in principe alle UWV-medewerkers. B1-taalniveau is vereist voor de communicatie met cliënten. Dus de vragenlijst moet minimaal op B1-niveau.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

161

Onderwerp:

Bijlage 6 Programma van Eisen - E16

Vraag:

PvE E16 vereist een rapport waarin ook is opgenomen hoeveel mails zijn geopend. Echter, dit vereist het meesturen van trackingpixels, Tracking pixel | Autoriteit Persoonsgegevens, wat volgens de AVG verwerking van persoonsgegevens behelst en toestemming vooraf vereist, dus voor het verzenden van de mail. ISO 20252 schrijft bovendien voor "Where digital identifiers (e.g. cookies) are used by the service provider during data collection, this shall be communicated to participants including the purpose of the intended identifiers." Hoe stelt UWV zich het verkrijgen van toestemming vooraf voor het plaatsen van tracking pixels, voorafgaand aan het verzenden van de uitnodigingsmails voor? En welke communicatie over het plaatsen van cookies en het doel daarvan in de uitnodigingsmail stelt UWV zich voor, zonder de deelname sterk negatief te beïnvloeden?

Antwoord:

1. UWV schrijft niet voor op welke technische wijze de rapportage zoals bedoeld in PvE eis E16 moet worden gerealiseerd. Het gebruik van tracking pixels is geen voorgeschreven of vereiste methode.

Voor zover bij de uitvoering sprake is van verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van deze rapportage, wordt niet uitgegaan van de grondslag toestemming.

2. UWV stelt eisen aan het gebruik van cookies of vergelijkbare technieken. Deze eisen zijn vastgelegd in de BVO. Daarnaast is het UWV cookiebeleid van toepassing op de verwerking van

gegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
162

Onderwerp:

Bijlage 9: BVO

Vraag:

Een half jaar na afloop vernietigen wij persoonsgegevens. In het contract wordt niet over een termijn gesproken, maar onze voorkeur heeft het om die toch op te nemen. Is dat mogelijk?

Antwoord:

Akkoord om een halfjaar na afloop van een meting aan te houden. De geanonimiseerde data dient echter nog wel langer beschikbaar te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
163

Onderwerp:

Bijlage 3: AIV

Vraag:

Daarin staat: "Directe schade in de zin van artikel 32 lid 1 en 2 is beperkt tot een bedrag van EUR 1 miljoen per gebeurtenis met een maximum van EUR 3 miljoen per jaar, tenzij partijen in de Overeenkomst anders zijn overeengekomen". Wij zijn verzekerd voor 2 miljoen. Kan het bedrag uit de AIV omlaag, ook gezien de veel lagere opdrachtwaarde?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met 2 mln. Dit wordt ook aangepast in de concept Raamovereenkomst (V2.0, zie artikel 10.2).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
164

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

We zien op de UWV site overkoepelend rapport M2 2025. Zijn ook andere rapporten van deze monitor uit 2025 (of 2026) beschikbaar voor bureaus die zich willen inschrijven?

Antwoord:

Tot op heden zijn twee rapporten uit 2025 beschikbaar gesteld op uwv.nl. Andere rapporten zijn op dit moment niet beschikbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
165

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Over de op te leveren schriftelijke rapportages worden enkele wensen genoemd: a) t/m h). Het is ons niet helemaal duidelijk wat onder die wensen precies wordt verstaan. Om helder te krijgen wat wordt bedoeld horen we graag in hoeverre overkoepelend rapport M2 2025 ook al aan deze criteria voldoet?

Antwoord:

(1) Dit betreffen wensen als in - verwachtingen vanuit UWV voor producten (per meting). A t/m h weergeeft de op te leveren producten.

(2) De wensen aan de rapportage zijn onderhevig aan de tijd, wensen en kunde van de organisatie, zowel UWV als de opdrachtnemer. De rapportage 2025 M2 voldoet in veel opzichten aan de wensen van UWV op dat moment. UWV stemt de criteria per meting met de opdrachtnemer af.

A. Met overstijgend wordt bedoeld: alle variabelen in acht nemend, samen met de bedrijfswerkelijkheid van UWV en een breder maatschappelijk perspectief.

B. Met delen van een boodschap wordt bedoeld: Op basis van een overstijgend beeld (A), in een overtuigende vorm advies meegeven voor de UWV-dienstverlening.

C. Zie A en B.

D. Met visueel aantrekkelijk wordt bedoeld: Het begrijpelijk en aantrekkelijk gebruiken van grafieken, figuren en afbeeldingen ten behoeve van het overbrengen van het advies.

E. Met (sub-)doelgroepen bedoelen wij: De hoofddoelgroepen zijn de cliënten en de werkgevers. Subdoelgroepen zijn bijvoorbeeld cliënten per klantreis of per uitkeringstype.

F. Zie A.

G. Geen aanvullende uitleg.

H. Geen aanvullende uitleg.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

166

Onderwerp:

Bijlage 6, E35

Vraag:

Hier staat: "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." Hierbij vragen wij ons af waarom dit gevraagd wordt en of daadwerkelijk wordt verwacht dat opdrachtnemer hierop antwoord geeft. We vragen ons af wat het idee hierachter is, want als deze informatie op veel plekken buiten ons bureau wordt opgeslagen, kunnen kwaadwillenden deze informatie ook misbruiken. Stel dat een marktonderzoeksbureau externe webbased vragenlijst software van een internationale partij gebruikt, dan is de kans zeer klein dat deze partij de SBOM zal (kunnen) leveren. Hoe moeten we deze vraag lezen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

167

Onderwerp:

Bijlage 9: BVO

Vraag:

UWV kan inzage krijgen in onze rapportages (bijvoorbeeld audit- of beveiligingsrapporten), maar deze worden i.v.m. de veiligheid niet ter beschikking gesteld. Is dat acceptabel voor UWV?

Antwoord:

Actief geleverd vanuit de leverancier verwacht het UWV de betreffende rapportage (s)niet . Maar bij opvraag door het UWV dient de leverancier deze wel te kunnen overhandigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.

168

Onderwerp:

Bijlage 6: E14

Vraag:

Hier staat: "Ook is de Opdrachtnemer instaat om te voldoen aan de digitale toegankelijkheidseisen die er in Nederland aan overheidscommunicatie worden gesteld". Bedoelt UWV hiermee digitale toegankelijkheidseisen WCAG AA (Midden)? En is beschikken door opdrachtnemer over status B voldoende?

Antwoord:

Met de passage over digitale toegankelijkheid worden de wettelijke digitale toegankelijkheidseisen bedoeld, zoals vastgelegd in de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Dit is nader geconcretiseerd in eis 40, waarin is bepaald dat de te leveren Diensten en/of Producten moeten voldoen aan WCAG versie 2.2, niveau AA. Deze eis is leidend binnen deze aanbesteding.

UWV stuurt nadrukkelijk op naleving van de WCAG#succescriteria (niveau A en AA) en niet op dashboard- of statusaanduidingen. Een toegankelijkheidsstatus (zoals status B) zegt op zichzelf niets over de daadwerkelijke WCAG#conformiteit van een leverancier of van de op te leveren producten, mede omdat leveranciers zelf geen dashboardstatus kunnen hebben en hiermee niet inzichtelijk wordt op welke specifieke succescriteria wel of niet wordt voldaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
169**Onderwerp:**

Bijlage 9

Vraag:

Hoeveel traffic met de helpdesk vond er plaats bij de eerdere metingen en is dit ook een goede indicatie voor wat we nu kunnen verwachten?

Antwoord:

- (1) Dit is onbekend voor de aanbestedende dienst. Echter, dit komt niet vaak voor.
- (2) Er is geen reden om aan te nemen dat dit meer of minder wordt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
170**Onderwerp:**

Programma van eisen

Vraag:

UWV wenst rapportages die "gemakkelijk en vlot te lezen zijn, doordat er bijvoorbeeld gebruik wordt gemaakt van storytelling of piramidaal schrijven". Wat wordt in dit geval onder storytelling

verstaan en is dat ook al naar tevredenheid toegepast in het overkoepelend rapport van de Menselijke Maat Monitor: M2 2025?

Antwoord:

- (1) het presenteren van data en inzichten op een meeslepende, begrijpelijke manier die de lezer raakt en tot actie aanzet.
- (2) ja, maar het kan altijd beter

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
171

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Bij rapportage is de wens van UWV om per meting de lezer mee te nemen in de resultaten d.m.v. een verhaal. De resultaten van het onderzoek moeten kunnen spreken. Wordt hiermee het gebruik van citaten bedoeld of gaat het om toepassing van storytellingtechnieken?

Antwoord:

Beide.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
172

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Hoeveel ruimte voor aanpassing aan de vragenlijst(en) is er, aan het begin van de contractperiode en later in deze periode?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 46.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
173

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Heeft UWV op dit moment behoeften of wensen ten aanzien van aanpassingen aan de vragenlijst (en)? Zo ja, wat zijn die?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 46.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
174

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Kunnen de meest recente vragenlijsten voor cliënten en werkgevers gedeeld worden zodat een gelijk speelveld ontstaat?

Antwoord:

Nee, de meest recente vragenlijsten voor cliënten en werkgevers worden niet gedeeld. Deze zijn niet noodzakelijk voor het indienen van een goede inschrijving (i.e. sub-gunningscriteria); ook zonder deze vragenlijsten is sprake van een gelijk speelveld voor alle inschrijvers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
175

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Waarom duurt de vragenlijst voor de cliënten langer dan voor de werkgevers? Waarin zitten de verschillen?

Antwoord:

- 1) omdat dit meer vragen zijn.
- 2) meer en vaker themavragen voor cliënten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
176

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Wat is de reden dat voor 2 verschillende doelgroepen (cliënten en werkgevers) een model wordt

gebruikt dat bestaat uit dezelfde variabelen?

Antwoord:

UWV heeft zowel Werkgevers als particulieren (cliënten) als klant. Bij het gebruiken van een construct/model is het gebruikelijk om de variantie te bepalen voor de doelgroep waarvoor het is bestemd. Zodoende is er voor het model een verklaarde variantie voor cliënten en voor werkgevers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
177

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Met welke analysetechniek(en) is de verklaarde variantie berekend en welke variabelen zijn hierbij geanalyseerd?

Antwoord:

Om tot de definitieve vragenlijst te komen zijn factor analyse, betrouwbaarheidsanalyses, regressie analyses uitgevoerd. Alle analyses met de 13 vragen over de menselijke maat beleving, de algemene tevredenheid, de mate van vertrouwen in UWV en de mate waarin respondenten zelf de menselijke maat ervaren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
178

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Welke stappen en analyses zijn uitgevoerd om tot het Menselijke Maat model te komen?

Antwoord:

Interviews, concept vragenlijst ontwikkeling, concept vragenlijst testen, concept vragenlijst in grotere pilot getest, factor analyse, betrouwbaarheidsanalyses, regressie analyse, definitieve vragenlijst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)

Ref.nr.
179

Onderwerp:

Programma van Eisen E34

Vraag:

De EU Cyber Resilience Act (CRA) richt zich op 'producten met digitale elementen' die op de markt worden aangeboden — dat wil zeggen: software- en hardwareproducten die aan een eindgebruiker worden geleverd. Pure SaaS-diensten vallen expliciet buiten de scope van de CRA (zie overweging 12 en artikel 2 van de verordening). Aangezien wij een SaaS-oplossing bieden waarbij er geen software wordt geleverd aan of geïnstalleerd bij UWV, verzoeken wij UWV te verduidelijken op basis waarvan deze eis van toepassing wordt geacht op een SaaS-leverancier. Mocht UWV doelen op vergelijkbare beveiligingsprincipes (zoals vulnerability handling en secure development), dan vernemen wij graag welke specifieke onderdelen UWV verwacht, zodat wij hier gericht op kunnen antwoorden.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

7 mei 2026

Percelen:

P1 De Menselijke Maat Monitor (MMM)