



# BIJLAGE 6 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

## EUROPESE AANBESTEDING EKO: EXTERN KLANTONDERZOEK

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

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

Juridische en Commerciële Eisen	
E 10	Opdrachtnemer factureert conform de eisen zoals opgenomen in Beschrijvend document en conform de opgegeven tarieven (i.e. uw inschrijving).
E 11	Opdrachtnemer dient ook rekening te houden met het volgende: <ul style="list-style-type: none"><li>• Eens per half jaar een evaluatiedocument op te stellen met daarin een analyse van de dienstverlening binnen het contract (zie ook opdrachtomschrijving);</li><li>• Eens per jaar een tactisch overleg te voeren en daarvan een verslag op te stellen;</li></ul> De onderzoekers van UWV te informeren over ontwikkelingen op het gebied van nieuwe onderzoeksmethoden, -instrumenten of casussen die relevant zijn voor het onderzoek.

Inhoudelijke Eisen	
E 12	Inschrijver is lid van de Data & Insights Network (voorheen MOA) (i.e. bedrijfslidmaatschap) of toont op een andere manier aan zich te houden aan de internationale gedragscode voor het marktonderzoek (ESOMAR) en aan de gedragscode inzake de bescherming van de privacy.
E 13	Inschrijver heeft de kennis om onderzoeksmethoden en analysetechnieken te adviseren, passend bij de onderzoeksvragen. Hierbij rekening houdend met randvoorwaarden zoals bijvoorbeeld budget, planning en beschikbaarheid van (contact)gegevens van de doelgroep.



E 14	Inschrijver is in staat een vragenlijst te formuleren die enerzijds de onderzoeksvragen beantwoordt en anderzijds toegankelijk (B1-taalniveau) en respondentvriendelijk is (kort en vanuit de belevingswereld van de respondent).
E 15	Inschrijver is in staat om de selectiecriteria voor kwalitatief onderzoek te bepalen of een steekproefplan voor kwantitatief onderzoek op te stellen waarbij representativiteit van de betreffende doelgroep zoveel mogelijk gegarandeerd is.
E 16	Inschrijver beschikt over de onderzoeksinstrumenten, waaronder een online platform voor enquête-onderzoek, en de benodigde kennis om de datacollectie via dat portaal uit te voeren.
E 17	Inschrijver is in staat de vragenlijst voor kwantitatief onderzoek zo te programmeren dat deze geschikt is voor alle gangbare browsers/devices, zonder enig verlies van functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid. Ook is de inschrijver in staat om te voldoen aan de digitale toegankelijkheidseisen die er in Nederland aan overheidscommunicatie worden gesteld.
E 18	Inschrijver is in staat om in de geprogrammeerde vragenlijst bij open vragen een disclaimer toe te voegen, waarin respondenten er over worden geïnformeerd dat hun antwoord letterlijk kan worden overgenomen in rapportages.
E 19	Opdrachtnemer is in staat de uitnodigingen voor kwantitatief onderzoek te versturen vanuit een e-mailadres van UWV. Hiervoor moet Opdrachtnemer in staat zijn SPF records bij te werken en een DKIM in te stellen. Hieraan gekoppeld moet de Opdrachtnemer voldoen aan DMARC-eisen.
E 20	Om kwaliteit van het proces te kunnen borgen en monitoren is het van belang dat na elke verzending een rapport wordt opgeleverd met cijfers over de verzending: <ul style="list-style-type: none"><li>• hoeveel mails zijn verzonden</li><li>• hoeveel mails zijn aangekomen</li><li>• Hoeveel mails zijn geopend (met daarin onderscheid tussen totale opens en unieke opens)</li><li>• Hoeveel keer is er in de mail geklikt (met daarin onderscheid tussen totale aantal kliks en unieke kliks)</li></ul> Op basis hiervan kan worden nagegaan of verbeteringen doorgevoerd dienen te worden.
E 21	Opdrachtnemer ontwikkelt en implementeert, in overleg met UWV, een proces voor het omgaan met respondenten die zich afmelden voor onderzoek. Hierbij is van belang dat: respondenten zich kunnen afmelden bij de Opdrachtnemer en dat UWV op de hoogte wordt gebracht van de afgemelde respondenten t.b.v. haar listmanagement.
E 22	Inschrijver is in staat op verschillende momenten kwaliteitscontroles uit te voeren (softlaunch, tijdens datacollectie, naderhand) en hier verslag van te doen. Eventuele problemen dienen binnen een redelijke, in overleg vast te stellen termijn te worden opgelost
E 23	Inschrijver garandeert bij online datacollectie dat vragenlijsten 24/7 operationeel zijn, met een beschikbaarheid van minimaal 99,5%.
E 24	Inschrijver is in staat om de volgende kwalitatieve onderzoeksmethodieken uit te voeren: <ul style="list-style-type: none"><li>*focusgroepen (offline en online);</li><li>*individuele diepte-interviews (offline, telefonisch en online);</li><li>*co-creatie sessies (offline en online)</li></ul>
E 25	Opdrachtnemer is bij kwalitatief onderzoek in staat om (al dan niet met een onderaannemer) de rekrutering van de respondenten te verzorgen, rekening houdend met het risico dat respondenten niet komen opdagen.
E 26	Opdrachtnemer garandeert dat het kwalitatieve veldwerk uitgevoerd wordt door minimaal twee onderzoekers. De rapportage wordt geschreven door minimaal één van de onderzoekers die aanwezig is geweest bij het veldwerk.
E 27	Opdrachtnemer beschikt over een veldwerkruimte (of kan deze verzorgen) die toegankelijk is voor minder validen en zowel met de auto als met openbaar vervoer goed bereikbaar is. De veldwerklocatie dient te beschikken over kwalitatief hoogwaardige audiovisuele apparatuur. De beeldopnamen dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat ze eventueel geschikt zijn om te gebruiken in een videocompilatie. De meekijkruimte dient ruim genoeg te zijn voor acht (8) meekijkers.
E 28	Opdrachtnemer is in staat om bij online kwalitatief onderzoek de meekijkmogelijkheid te bieden. Meekijken gebeurt daarbij in een aparte digitale ruimte (niet in dezelfde ruimte als de respondent). Meekijkers kunnen via de chat-functie communiceren met onderzoekers die het kwalitatieve onderzoek uitvoeren en hen zo voorzien van relevante aandachtspunten of doorvragen.
E 29	Wanneer van tevoren afgesproken wordt om beelden en/of een videocompilatie te delen met UWV, is inschrijver in staat deze beelden ter beschikking te stellen op een platform waarbij het niet mogelijk is voor UWV



	om de beelden te downloaden / lokaal op te slaan. Na afloop van de (met de respondent) afgesproken termijn, verwijdert Opdrachtnemer de beeldopnamen.
E 30	Opdrachtnemer is in staat om op objectieve wijze de onderzoeksresultaten te vertalen naar inzichten, waarbij de onderzoeksvragen als leidraad dienen.
E 31	Opdrachtnemer is in staat om de inzichten te vertalen naar concrete aanbevelingen voor de organisatie.
E 32	Inschrijver is in staat om voor een zo breed mogelijke lezersgroep een toegankelijke rapportage op te stellen. De inschrijver is aantoonbaar bekend en ervaren met het rapporteren van onderzoeksresultaten op het taalniveau B1 (Nederlands). Daarnaast is de inschrijver in staat om rapportages op te leveren die gemakkelijk en vlot te lezen zijn, doordat er bijvoorbeeld gebruik wordt gemaakt van storytelling of piramidaal schrijven. De inschrijver beschikt over software en gebruikerskennis, waarmee grafieken en tabellen visueel aantrekkelijk en begrijpelijk kunnen worden weergegeven in de huisstijlkleuren van UWV.
E 33	Inschrijver beheerst ten minste de volgende kwantitatieve analyse technieken: <ul style="list-style-type: none"><li>• Significantietoetsen;</li><li>• (Multivariate) correlatieanalyse;</li><li>• Relative weights analyse/key driver analyse</li><li>• Clusteranalyse;</li><li>• Text analytics;</li><li>• Factor Analyse (EFA en CFA) tbv o.a. driver analyses</li></ul>
E 34	De Opdrachtnemer is in staat om de organisatie te ondersteunen bij haar communicatie en de implementatie van adviezen die uit onderzoek volgen. De inzichten en aanbevelingen in de door de Opdrachtnemer uitgevoerde onderzoeken, worden daartoe gerelateerd aan de strategie van UWV of aan thema's die op het moment van een onderzoek binnen UWV spelen.
E 35	Inschrijver is bereid : <ul style="list-style-type: none"><li>• Eens per half jaar een evaluatiedocument op te stellen met daarin een analyse van de dienstverlening binnen het contract (zie ook opdrachtomschrijving);</li><li>• Eens per jaar een tactisch overleg te voeren en daarvan een verslag op te stellen;</li></ul> Deze kosten dienen meegenomen te worden in de beheerkosten. <ul style="list-style-type: none"><li>• Eens per jaar de onderzoekers van UWV tijdens een inspiratiesessie te informeren over ontwikkelingen op het gebied van nieuwe onderzoeksmethoden, –instrumenten of casussen.</li></ul>

#### Duurzaamheid en Milieucriteria

E 36	Opdrachtnemer verplicht zich om 5% van de totale gerealiseerde opdrachtwaarde in te zetten voor social return. Opdrachtnemer registreert de bewijslast van de Social Return verplichting in een digitaal monitoringssysteem (Wizzr). Dit systeem wordt na gunning nader toegelicht.
E 37	Opdrachtnemer gaat akkoord en handelt conform de Handleiding social return – Bouwblokkenmethode, bijlage 5.
E 38	Opdrachtnemer registreert de bewijslast van de Social Return verplichting in een digitaal monitoringssysteem (Wizzr). Dit systeem wordt na gunning nader toegelicht.
E 39	Inschrijver verplicht zich om te handelen conform de UWV gedragscode (MVO Integriteit, bijlage 4.)

#### Implementatieplan

E 40	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met UWV een implementatieplan en een communicatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Projectleider vanuit Opdrachtnemer;</li><li>• Projectteam deelnemers Opdrachtnemer en UWV;</li><li>• Resultaten/deliverables;</li><li>• <a href="#">Proces van afhandeling van klachten van voor onderzoek benaderde deelnemers</a></li><li>• <a href="#">Proces van afhandeling van afmeldingen door voor onderzoek benaderde deelnemers</a></li><li>• Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie;</li><li>• Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie;</li></ul>
E 41	Het implementatieplan en communicatieplan dienen in concept uiterlijk twee (2) weken na definitieve gunning te zijn voltooid en te zijn overeengekomen met UWV, zodat de implementatie binnen 6 weken na definitieve gunning voltooid is.



Informatiebeveiliging	
E 42	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst / Beveiligingsovereenkomst (BVO), bijlage 9b.
E 43	Opdrachtnemer voldoet aan de EU Cyber Resilience Act (CRA) van 10 oktober 2024.
E 44	Opdrachtnemer onderhoudt een volledige Bill of Materials (SBOM) voor de geleverde software en levert de SBOM op aan UWV bij elke update en/of nieuwe versie. De SBOM moet geleverd worden in een machinaal leesbaar formaat (bijv. JSON, XML of YAML) op basis van het CycloneDX-format. Als alternatief mag Opdrachtnemer de SBOM ook leveren in het SPDX-format. Voor meer informatie zie: <ol style="list-style-type: none"><li>1. <a href="#">European Council Adopts Cyber Resilience Act (CRA) - Digital Government</a></li><li>2. <a href="#">SBOM startersgids   Publicatie   Nationaal Cyber Security Centrum</a></li><li>3. <a href="#">Factsheet Open Source Security   Factsheet   Nationaal Cyber Security Centrum</a></li></ol>
E 45	Opdrachtnemer voldoet, en blijft voldoen, aan de grenzen van open overheid- en webstandaarden ( <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden</a> ).
E 46	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat data uitsluitend binnen de Europees Economische Ruimte (EER) wordt opgeslagen/verwerkt.
E 47	Cookies: <ul style="list-style-type: none"><li>• Opdrachtnemer/applicatie plaatst geen third party cookies of andere toepassingen bij de diensten van UWV.</li><li>• Opdrachtnemer deelt met UWV welke cookies gebruikt worden en wat het doel is.</li><li>• Opdrachtnemer geeft inzage in welke gegevens de cookies verwerken, en of hier (herleidbare) persoonsgegevens gebruikt worden.</li><li>• Opdrachtnemer classificeert de cookies in functioneel, analytisch of tracking.</li><li>• Opdrachtnemer geeft aan welke cookies eventueel uit kunnen op verzoek van UWV</li><li>• Bij gunning worden alle cookies opgenomen in de inventarisatie van UWV, en wordt er een audit uitgevoerd via een Cookiebot.</li></ul>
E 48	Opdrachtnemer heeft de applicatie/omgeving zo ingericht dat het technisch mogelijk is te voldoen, aan inzage, correctie en "verwijder" recht.

Digitale toegankelijkheid	
E 48	De te leveren Diensten/Producten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 2.2, niveau AA. Bij Inschrijving kan Opdrachtnemer dit op verzoek van UWV aantonen.
E 50	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om zelf steekproefsgewijs te controleren of de te leveren Diensten/Producten toegankelijk zijn voor alle medewerkers, ongeacht eventuele beperkingen van medewerkers van Opdrachtnemer. Eventueel door Opdrachtgever gevonden afwijkingen worden door Opdrachtnemer opgelost zonder daarvoor kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Ook eventuele kosten voor het blijven voldoen aan de WCAG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Personeel	
E 51	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in te zetten personeel deskundig is. <ul style="list-style-type: none"><li>• UWV verwacht dat te allen tijde een senior onderzoeker als projectleider aangesloten is, die minimaal vijf (5) jaar ervaring heeft met klantonderzoek voor non-profit organisaties. De projectleider dient als eindverantwoordelijke en als eerste aanspreekpunt te fungeren.</li><li>• Rapporten die worden gedeeld met UWV, worden altijd eerst tegen gelezen door een senior onderzoeker met minimaal vijf (5) jaar werkervaring.</li></ul>
E 52	Het uitvoerend personeel van Opdrachtnemer, dat contacten onderhoudt met UWV en cliënten en/of medewerkers van UWV, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen op ten minste C1-niveau.
E 53	Alle medewerkers die worden ingezet voor de Opdracht moeten een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen. Medewerkers die niet door de VOG-screening komen, of die het veiligheidsonderzoek niet doorlopen of niet voldoen aan de uitkomsten daarvan, mogen niet worden ingezet op de Opdracht.



Communicatie	
E 54	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
E 55	Opdrachtnemer garandeert één (1) aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV. Inschrijver stelt een vaste contactpersoon op voor UWV die te allen tijde op de hoogte is van elke nieuwe opdracht en alle mogelijke zaken die er spelen.
E 56	Wanneer Opdrachtgever gebruik gaat maken van een Contract – en leveranciersmanagement Systeem, waarin onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze worden vastgelegd, is Opdrachtnemer verplicht hiervan gebruik te maken.

AI	
E 57	Indien Opdrachtnemer bij het leveren van zijn diensten aan UWV gebruik maakt van AI-systemen, volgens de definitie van de AI-verordening, waaronder ook AI-systemen voor algemene doeleinden, heeft Opdrachtnemer gecontroleerd of dit AI-systeem en de leverancier van dit AI-systeem voldoet aan de eisen van de AI-verordening.
E 58	Opdrachtnemer houdt zich bij de inzet van AI-systemen aan de verplichtingen die als aanbieder of gebruiksverantwoordelijke op hem rusten krachtens de AI-verordening. Dit betreft met name, maar niet uitsluitend, de verplichting om transparantie te betrachten over de uitkomsten van het AI-systeem. Dit betekent dat Opdrachtnemer kan uitleggen hoe de resultaten tot stand zijn gekomen alsmede uitleg geven over de resultaten. Tevens kan Opdrachtnemer aantonen dat bij het gebruik van AI-systemen altijd menselijk toezicht in het proces is ingebouwd en in de praktijk wordt toegepast.
E 59	Opdrachtnemer staat ervoor in dat de inzet van AI-systemen voor de levering van zijn Diensten op geen enkele wijze is gebaseerd op of leidt tot discriminatie van personen of groepen. Opdrachtnemer levert op verzoek van UWV informatie over de genomen maatregelen om discriminatie bij de levering van zijn diensten te voorkomen.
E 60	Opdrachtnemer garandeert dat, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van UWV, op geen enkele wijze (persoons)gegevens of persoonsgebonden sensitieve kenmerken in de AI-systemen worden verwerkt.
E 61	Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van UWV niet direct of indirect gebruik worden voor het trainen van de AI-systemen die door de Opdrachtnemer worden gebruikt.
E 62	Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan het inzetten van AI-systemen bij de uitvoering van de opdracht aan Opdrachtgever een compleet overzicht van de AI-systemen, inclusief documentatie over de werking. Opdrachtgever kan op, redelijke gronden, aangeven dat een specifiek AI-systeem ongewenst is en Opdrachtnemer verzoeken hier een alternatief voor aan te geven.
E 63	Opdrachtnemer is verplicht zijn medewerking te verlenen aan audits of andere inspecties die door of in naam van UWV worden uitgevoerd om te beoordelen of Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen uit de AI-verordening. Op verzoek van UWV deelt Opdrachtnemer een derde verklaring van een onafhankelijke audit-partij over zijn compliance ten aanzien van de AI-verordening.