

## Algemene informatie

<b>Aanbesteding:</b>	Extern Klantonderzoek (EKO)
<b>Aanbestedende Dienst:</b>	UWV
<b>Referentie:</b>	801
<b>Toelichting:</b>	-

## Vraag en antwoord

<b>Ref.nr.</b>	<b>Onderwerp:</b>
1	Vragenronde 1 / Nota van Inlichtingen

### Vraag:

Voor de kerncompetenties eist aanbestedende dienst dat de ervaring moet zijn opgedaan bij een publieke dienstverleningsorganisatie of overheidsorganisatie met meer dan 5.000 medewerkers. In Nederland zijn er niet veel van dit soort organisaties met meer dan 5.000 medewerkers. Hiermee beperkt u het aantal potentiële inschrijvers drastisch, met een marktbeperkend effect terwijl één van de doelstellingen van de Aanbestedingswet optimale marktwerking is.

Bent u bereid om af te zien van de gestapelde eis zodat de ervaring ook mag worden aangetoond bij een bedrijf met meer dan 5.000 medewerkers uit de niet-publieke sector? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom u vasthoudt aan de marktbeperkende stapeling van geschiktheidseisen?

### 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:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

2

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E9

**Vraag:**

"Ten aanzien van het genoemde architectuurkader 'Centrale logging en monitoring integraties' constateren wij dat dit document niet publiek beschikbaar is. Kan de aanbestedende dienst dit architectuurkader 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 architectuurkader dan wel als separate norm van toepassing is."

**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:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E43

**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:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E44

**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:**

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:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen - E47

**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. Privacy vriendelijke 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:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage 2- Referentieverklaring - beide kerncompetenties

**Vraag:**

Is het toegestaan referenties aan te dragen die zijn uitgevoerd in opdracht van banken, verzekeraars, pensioenfondsen of (openbaar)vervoersbedrijven? Kunnen we dit schalen onder grote publieke dienstverleningsorganisaties (i.e. > 5000 medewerkers)?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage 2- Referentieverklaring - Beide kerncompetenties

**Vraag:**

Is het toegestaan referenties aan te dragen die zijn uitgevoerd in opdracht van UWV?

**Antwoord:**

Ja, dit is toegestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

<b>Ref.nr.</b> 8	<b>Onderwerp:</b> Bijlage 2- Referentieverklaring - beide kerncompetenties
	<b>Vraag:</b> Is het toegestaan een referentie op te geven waarbij er onderzoek is gedaan onder medewerkers (van een overheidsorganisatie die niet direct klanten bediend), in plaats van klanten?
	<b>Antwoord:</b> Dit is niet toegestaan. In het onderzoek dat onder deze aanbesteding valt is de klantbeleving en de ervaringen van klanten cruciaal. Daarom willen we dat een aanbieder aantoonbare ervaring heeft in klantonderzoek. Onderzoek dat zich uitsluitend richt op intern onderzoek (onder medewerkers) wordt separaat aanbesteed vanuit UWV.
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Beantwoord op:</b> 12 mei 2026
	<b>Percelen:</b> P1 Extern Klantonderzoek (EKO)
<b>Ref.nr.</b> 9	<b>Onderwerp:</b> Bijlage 2- Referentieverklaring - beide kerncompetenties
	<b>Vraag:</b> Wat bedoelt u met 'visie op de problematiek'? Kunt u dit toelichten en/of daar voorbeelden van geven?
	<b>Antwoord:</b> Conclusies en aanbevelingen die logisch voortvloeien uit de uitkomsten van onderzoek zijn hier het meest belangrijk. Het kan echter ook voorkomen dat uitkomsten niet of lastig zijn te vertalen in concrete aanbevelingen. In dat geval verwachten we van aanbieder ook reflectie (visie) op de problematiek in het onderzoek (meer dan: geen aanbevelingen)
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Beantwoord op:</b> 12 mei 2026

Ref.nr.  
10

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Onderwerp:**

Bijlage 2- Referentieverklaring - beide kerncompetenties

**Vraag:**

Is het voldoende wanneer er rapportages zijn geschreven met enkel conclusies op basis van onderzoeksresultaten? (geen aanbevelingen)

**Antwoord:**

Ja, dit is voldoende.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.  
11

**Onderwerp:**

Bijlage 2- Referentieverklaring - Kerncompetentie 1

**Vraag:**

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

**Antwoord:**

Ja, de omvang van de 'n' is wat ons betreft niet leidend. Wel vinden we het belangrijk dat aanbieder in staat is onder een grote groep klanten voor kwantitatief onderzoek (steekproef) uit te voeren. De omvang van de respondentengroep is niet leidend in het onderzoek. De omvang is afhankelijk van methode, doel en vraag. UWV vindt het belangrijk dat de opdrachtnemer aantoont dat zij instaat is om onder een een grote groep respondenten onderzoek uit te voeren. Dit zal dan ook worden aangepast in bijlage 2 (V2.0).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Beschrijvend document - Paragraaf 4.2.1

**Vraag:**

In de casus wordt gesproken over terugbetalingen, worden hiermee de vorderingen vanuit UWV bedoeld zoals beschreven in de rapportage van de Menselijke Maat Monitor? Of iets anders?

**Antwoord:**

Ja, hiermee wordt hetzelfde bedoeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Beschrijvend document - Paragraaf 4.2.1

**Vraag:**

In de casus wordt gesproken over het rapport voor de Menselijke Maat Monitor als uitgangspunt, in hoeverre willen/mogen we ervan uitgaan dat UWV ook de onderliggende data (spss/tabellen) beschikbaar stelt als onderdeel voor het uitwerken van de casus?

**Antwoord:**

De onderliggende data wordt niet gedeeld. Deze zijn niet noodzakelijk voor het indienen van een goede inschrijving (i.e. sub-gunningscriteria).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Bijlage 7 - Prijsopgaveformulier

**Vraag:**

Op instructie tabblad staat dat 'de ingevulde prijzen per onderdeel automatisch worden vermenigvuldigd met de door inschrijver opgegeven hoeveelheid'. Bij zowel tabblad prijsopgave kwalitatief als tabblad prijsopgave kwantitatief kan de benodigde hoeveelheid echter niet worden aangepast door inschrijver. Klopt dit?

**Antwoord:**

Dat klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Bijlage 7 - Prijsopgaveformulier / Beschrijvend document 5.3

**Vraag:**

Volgens het beschrijvend document (5.3) wordt bij beoordeling uitsluitend gekeken naar uurtarieven. In het prijzenblad is ook een plafondtarief voor 10 interviews meegenomen. Kunt u nader toelichten hoe de prijs wordt beoordeeld?

**Antwoord:**

Dat is juist. Het voorbeeld in het beschrijvend document is ter illustratie om weer te geven hoe de berekening wordt gemaakt. Er wordt gekeken naar de oranje cellen op beide tabbladen. Bij kwalitatief is het benodigd om een uurtarief op te geven voor de interviews en voor kwantitatief niet.

Totaalprijs is niet totaalprijs voor een onderzoek, omdat je meer uur maakt voor een onderzoek. Dit is een illustratie van kosten (op basis van uurtarieven). Bij offertes opvragen (nadere uitvraag) wordt gekeken of opdrachtnemer realistisch aantal uren inzet.

Voor wat betreft het plafondtarief t.b.v. de interviews: er staat aangegeven dat u een tarief kunt opgeven per interview, dit wordt vermenigvuldigd met 10. Als gevolg hiervan telt dit onderdeel

onnodig veel mee, dit wordt dan ook aangepast naar 1 in het prijsopgaveformulier (V2.0).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**16**

**Onderwerp:**

Bijlage 7 - Prijsopgaveformulier

**Vraag:**

U beschrijft specificaties voor een kwantitatief onderzoek, maar er is geen ruimte voor een tarief voor onderzoek met deze specificaties. Klopt dat? Kunt u dit toevoegen en/of nader toelichten hoe de prijs beoordeeld wordt?

**Antwoord:**

Uw constatering is onjuist. Voor deze specificaties kunt u uitgaan van de uurtarieven op het derde tabblad van het prijsopgaveformulier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**17**

**Onderwerp:**

Bijlage 2- Referentieverklaring - Kerncompetentie 1

**Vraag:**

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

**Antwoord:**

We doelen hierbij op representativiteit voor de totale doelgroep die relevant is bij de afbakening van het onderzoek en voor relevante achtergrondkenmerken van die groep (zoals leeftijd, geslacht e.d.).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Implementatieplan

**Vraag:**

Na gunning van de opdracht moet een implementatieplan worden opgesteld. Maar de onderzoeken die volgen worden nog in mini competities uitgezet met een apart team. Wat verwacht u van het implementatieplan? Wat staat daar in?

**Antwoord:**

Zie hiervoor Eis 40 en 41 uit het Programma van Eisen (bijlage 6). Het gaat om alle relevante concrete afspraken en formats die voor de uitvoering van en samenwerking bij voorkomende onderzoeken relevant zijn. E.e.a. kan in onderling overleg tussen UWV en opdrachtnemer verder worden afgestemd na gunning. Het gaat hier om onderling overleg tussen UWV en opdrachtnemer, niet om overleg tussen de partijen in de mini-competitie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Volume mini-competities

**Vraag:**

Hoeveel mini-competities verwacht UWV per kwartaal of per jaar uit te zetten binnen deze raamovereenkomst? En hoe wordt de KPI van 90% berekend als het totale aantal mini-competities in een kwartaal erg laag is (bijv. 3 stuks)?

**Antwoord:**

Dit is lastig in te schatten omdat e.e.a. sterk afhangt van de interne vraag en aanleiding voor onderzoek. In de afgelopen jaren ging het om tussen de 20 en 30 onderzoeken per jaar, die wel sterk wisselen in omvang en looptijd (immers maatwerk). Het gaat hierbij om deelname. We willen dat beide aanbieders het liefst op elke uitvaag een voorstel doet, met een minimum van 90%. Mocht KPI niet behaald worden, dan zal overlegd worden om te kijken waar dit door komt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**

Workday integratie eis

**Vraag:**

Is de eis voor realtime integratie met Workday (E8) abusievelijk in het Programma van Eisen blijven staan, en zo niet, welke klantdata moet er concreet met Workday worden uitgewisseld?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

21	<p>Fysiek of online interviews (Prijs)</p> <p><b>Vraag:</b> In de casus voor de prijsopgave kwalitatief staat zowel de term 'face-to-face' als de specificatie 'online'. Kunt u bevestigen dat we voor de berekening van de uren en kosten uit moeten gaan van online interviews (via videobellen) en niet van fysieke gesprekken op locatie?</p> <p><b>Antwoord:</b> Het gaat hierbij inderdaad om online interviews en niet om fysieke gesprekken. Dit is nader gespecificeerd in het prijsopgaveformulier (V2.0).</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p> <p><b>Beantwoord op:</b> 12 mei 2026</p> <p><b>Percelen:</b> P1 Extern Klantonderzoek (EKO)</p>
Ref.nr. 22	<p><b>Onderwerp:</b> Limiet op aansprakelijkheid</p> <p><b>Vraag:</b> Is UWV bereid om de maximale aansprakelijkheid in Artikel 32.3 van de AIV Diensten te maximeren op 1 of maximaal 2 keer de daadwerkelijke of geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde, in plaats van de standaardlimiet van 3 miljoen euro per jaar?</p> <p><b>Antwoord:</b> Aanbestedende dienst gaat akkoord met 2 mln. Dit wordt ook aangepast in de concept Raamovereenkomst (V2.0, zie artikel 10.2).</p> <p><b>Fase:</b> Inschrijffase</p> <p><b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1</p> <p><b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1</p> <p><b>Beantwoord op:</b> 12 mei 2026</p> <p><b>Percelen:</b> P1 Extern Klantonderzoek (EKO)</p>

Ref.nr.  
23

**Onderwerp:**  
Basis indexcijfer indexatie

**Vraag:**

Welke specifieke maand wordt als basismaand (noemer in de breuk) gehanteerd bij de jaarlijkse indexatieberekening? Is dit bijvoorbeeld de maand van de inwerkingtreding van de raamovereenkomst?

**Antwoord:**

Dat hangt af van de cijfers die in CBS beschikbaar zijn. Het indexatieverzoek dient één maand voor ingang van indexatie aangevraagd te worden bij de contract- en leveranciersmanager. Hierbij worden de meest recente cijfers in CBS gebruikt en onze ervaring leert dat het per jaar kan verschillen wat er in een bepaalde periode beschikbaar is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.  
24

**Onderwerp:**  
Formule prijsbeoordeling

**Vraag:**

In het Excel formulier bij kwalitatief onderzoek wordt een beschrijving gegeven van het onderzoek. Ook moet een plafondtarief worden gegeven van 10 interviews. Dienen wij hier de totale berekende projectkosten (van kick-off tot rapportage zoals in de beschrijving) gedeeld door 10 in te vullen, of is dit een apart plafondbedrag van alleen de kosten van het uitvoeren van een interview dat naast de eerdere uurtarieven wordt meegeteld?

**Antwoord:**

Dit betreft uitsluitend de kosten voor de interviews. Doordat het totale aantal interviews wordt meegenomen, weegt dit onbedoeld zwaarder mee in de beoordeling. Dit wordt aangepast in het prijsopgaveformulier (V2.0). Dit betekent dat voor de interviews wordt gerekend met één uurtarief (en niet langer vermenigvuldigd met tien).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Formule prijsbeoordeling

**Vraag:**

In het Excel formulier bij kwantitatief onderzoek wordt een Beschrijving gegeven van het onderzoek waar dit uit bestaat. Waarvoor moet dit gebruikt worden?

**Antwoord:**

Betreft specificaties van het onderzoek. Geeft inzicht in welke acties en producten gewenst worden. Dit kunt u gebruiken om inschatting van benodigde inzet (per functiegroep) te kunnen maken. Zie ook het antwoord op vraag 16.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Formule prijsbeoordeling

**Vraag:**

Kunt u bevestigen of voor de berekening van de P in de prijsbeoordelingsformule uitsluitend de som van de drie uurtarieven wordt gebruikt, of dat de totale som onderaan het Excel-formulier (inclusief het plafondtarief) leidend is?

**Antwoord:**

De totale som wordt gebruikt (i.e. oranje cel).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Beschrijvend document – Extern Klantonderzoek, paragraaf 2.1 “veldwerk kwalitatief onderzoek”, pagina 10

**Vraag:**

Het onderzoek richt zich op een kwetsbare doelgroep die in hoge mate afhankelijk is van UWV.

- Kunt u toelichten welke maatregelen UWV neemt om te borgen dat deze afhankelijkheidsrelatie geen invloed heeft op de openheid van respondenten, de dataverzameling en de onderzoeksresultaten?

- Daarnaast: hoe wordt gegarandeerd dat het externe onderzoeksbureau volledig onafhankelijk kan opereren, en dat cliënten veilig en zonder ervaren druk kunnen deelnemen?”

**Antwoord:**

(1) UWV en onderzoeksbureau zijn hier beide voor verantwoordelijk. UWV laat de uitvoering (dataverzameling) van het onderzoek bewust volledig aan het onderzoeksbureau en neemt hierin zelf geen rol. In de communicatie (werving) naar potentiële respondenten wordt duidelijk aangegeven dat anonimiteit (richting UWV) gewaarborgd wordt en dat uitkomsten nooit tot een individu herleidbaar uitgewerkt worden en dus ook nooit gevolgen kan hebben voor de uitkering van respondent.

2) Idem, zie 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Beschrijvend document – Extern Klantonderzoek, paragraaf 1.1, pagina 5

**Vraag:**

In de beschrijvende tekst worden inhoudelijke verbeterpunten genoemd die volgens UWV uit eerder onderzoek naar voren kwamen.

- Kunt u toelichten hoe UWV in deze aanbesteding de onafhankelijkheid van het externe onderzoeksbureau borgt? Concreet: op welke wijze wordt voorkomen dat vooraf geformuleerde verbeterpunten, strategische richting of interne verwachtingen invloed hebben op onderzoeksopzet, dataverzameling, analyse en rapportage?

- Daarnaast: welke ruimte heeft het onderzoeksbureau om eigen methodologische keuzes te maken en bevindingen te rapporteren die mogelijk afwijken van de door UWV geschetste strategische lijn?

**Antwoord:**

(1) (ID, LF): Het onderzoeksproces kunnen we grofweg in 4 delen opdelen. (a) Het voorbereidende traject waarin de vraagstelling en doelstelling worden bepaald. (b) Het dataverzamelingsproces. (c) Het analyseproces en (d) het rapportageproces. Onderdelen a en d worden doorgaans in cocreatie tussen de opdrachtnemer en UWV vormgegeven. Op deze manier borgt UWV de aansluiting tussen het onderzoek en de onderzoekswensen van onze interne organisatie én het soepel kunnen landen van de onderzoeksresultaten binnen onze organisatie. Voor onderdelen b en c handelt het onderzoeksbureau onafhankelijk, binnen de afgesproken onderzoeksrichting.

(2) Het onderzoeksbureau heeft ruimte om op basis van gedeelde informatie een eigen voorstel te doen voor aanpak en methode bij het onderzoek (a) en zelfstandig een concept rapportage op te stellen van uitkomsten (c en d). We zoeken geen bureau dat een-op-een uitvoert wat wij willen, maar juist een kritische samenwerkingspartner, waarbij we elkaar vanuit eigen kennis en kunde aanvullen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Pagina 23. Prijsformulier

**Vraag:**

- Prijs kwalitatief onderzoek. We begrijpen niet goed wat u beoogd met het prijsformulier. Moeten 3 keer een uurtarief ingevuld worden en 1 keer een gemiddelde prijs per interview? Dit wordt vermenigvuldigd met factor 1. Hoe verhoudt dit zich tot 'de totale prijs voor een kwalitatief onderzoek'?

- Dezelfde vraag voor onderdeel kwantitatief onderzoek. We begrijpen niet goed wat de optelsom van drie uurtarieven tezamen, te maken heeft met de totale prijs voor een kwantitatief onderzoek? Kunt u dit nader duiden zodat we zeker weten wat we in moeten vullen en of het formulier ook klopt.

**Antwoord:**

Zie hiervoor het antwoord op de vragen 24 en 59.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Programma van Eisen eis 8 en 9

**Vraag:**

Kunt u toelichten hoe deze eisen relateren aan extern onderzoek. Wanneer en bij welke onderzoeken is dit benodigd?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 30.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Beschrijvend document - Extern Klantonderzoek (p.19)

**Vraag:**

In sectie 4.2.1 'Kwalitatieve subgunningscriteria - Sub-gunningscriterium kwaliteit 1: Uitwerken van een onderzoeksvoorstel aan de hand van een casus' staat de zin 'Ook verwacht UWV het terugzien van samenwerking met de projectleider evenals met verantwoordelijke afdelingen (interne klant) gedurende het onderzoek'. Kan verduidelijkt worden wat er met deze zin bedoeld wordt?

**Antwoord:**

UWV wil terugzien hoe door de projectleider vanuit het onderzoeksbureau wordt samengewerkt met betrokken marktonderzoekers van UWV (directe opdrachtgever) en hoe de inhoudelijke specialisten vanuit UWV (interne klant) door onderzoeksbureau in het onderzoeksproces wordt betrokken. Het gaat hierbij dus om manieren van samenwerking en taakverdeling e.d. (wie doet wat).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Beschrijvend document - Extern Klantonderzoek (p.11)

**Vraag:**

In sectie 2.1 'Omschrijving van de opdracht' staat bij het kopje 'Oplevering' dat de wens is dat opdrachtnemer waar mogelijk kruisbestuivingen toepast met andere onderzoeken. Wordt hiermee andere onderzoeken die opdrachtnemer voor UWV uitvoert bedoeld? Of ook andere onderzoeken van UWV of daarbuiten?

**Antwoord:**

Beide, in brede zin. Als er relevante uitkomsten van eerder onderzoek -zowel in opdracht van UWV door onderzoeksbureau als daarbuiten - beschikbaar zijn waarvan het duidelijk toegevoegde waarde heeft om deze in de uitwerking van uitkomsten (rapportages) op te nemen, dan verwacht UWV dat het onderzoeksbureau hiertoe in staat is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Beschrijvend document - Extern Klantonderzoek (p.8)

**Vraag:**

In sectie 2.1 'Omschrijving van de opdracht' staat bij het kopje 'Voorbereiding' dat de opdrachtnemer na de startbijeenkomst een concreet voorstel opstelt. Betekent dit, aangezien alles in mini-competitie wordt uitgezet, dat beide opdrachtnemers telkens deelnemen aan een startgesprek en vervolgens een voorstel indienen dat wordt beoordeeld in mini-competitie?

**Antwoord:**

UWV levert in de voorbereidende fase (1) in de vorm van een korte schriftelijke briefing op hoofdlijnen aan beide onderzoeksbureaus (dezelfde) relevante informatie die de onderzoeksbureaus nodig hebben om een voorstel op te kunnen stellen. Het onderzoeksbureau organiseert vervolgens (indien nodig/wenselijk) een startgesprek om resterende informatie aan de voorkant scherp te krijgen voordat het voorstel wordt opgesteld. Deze fase heeft dus tot doel om alle informatie scherp te krijgen die het onderzoeksbureau nodig heeft om een voorstel te doen. Daarna doen beide bureaus -in minicompentie- een voorstel voor de concrete uitvoering van het onderzoek (fase 2 en 3).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**34****Onderwerp:**

Beschrijvend document

**Vraag:**

Pag 10: Wat verstaat en verwacht UWV onder "andere, vernieuwende, methoden en technieken" binnen de scope van deze aanbesteding?

**Antwoord:**

Hiermee wordt bijvoorbeeld andere vernieuwende manieren van dataverzameling (onderzoeksmethoden en -technieken) bedoeld, anders dan de gebruikelijke gestructureerde kwantitatieve vragenlijst. UWV verwacht dat onderzoeksbureaus kunnen variëren in methoden en manieren van kwantitatieve dataverzameling zodat die optimaal aansluiten bij de onderzoeksvraag /behoefte.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

<b>Ref.nr.</b> 35	<b>Onderwerp:</b> Beschrijvend document
	<b>Vraag:</b> P 14: De geraamde waarde lijkt erg hoog. Het zou betekenen dat er gemiddeld iedere maand een onderzoek ter waarde van 35.000 euro wordt opgestart. Is dit de realiteit, en wat is het aantal projecten per jaar en de gemiddelde omvang? "De geraamde waarde van de opdracht voor Extern Klantonderzoek bedraagt €1.700.000,00 exclusief btw voor de duur van de raamovereenkomst van vier (4) jaar."
	<b>Antwoord:</b> De precieze daadwerkelijke omvang is vooraf niet goed in te schatten omdat e.e.a. sterk afhangt van de interne vraag en aanleiding voor onderzoek. In de afgelopen jaren ging het om tussen de 20 en 30 onderzoeken per jaar, die wel sterk wisselen in omvang, looptijd en waarde. Een gemiddelde is zodoende niet te geven (immers maatwerk). Realiteit is dat in de afgelopen jaren het contract vrijwel volledig werd uitgenut. Op basis daar van is deze schatting gemaakt.
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Beantwoord op:</b> 12 mei 2026
	<b>Percelen:</b> P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

<b>Ref.nr.</b> 36	<b>Onderwerp:</b> Beschrijvend document
	<b>Vraag:</b> paragraaf 2.1 vs 4.2.2: UWV stelt in 2.1 dat emailadressen worden gedeeld. Ook in de concept verwerkersovereenkomst worden email-adressen genoemd. Echter, in 4.2.2. bij de case wordt genoemd dat telefoonnummers worden gedeeld door UWV. Wij maken bij uitnodigen voor kwalitatief onderzoek graag gebruik van de telefoon als dit kan. Kan UWV – alleen bij onderzoeken waar dit passend is – ook telefoonnummers delen? Natuurlijk moet dit dan wel juist opgenomen worden in de verwerkersovereenkomst.
	<b>Antwoord:</b> UWV kan zowel e-mailadressen als telefoonnummers van klanten (indien beschikbaar), waarmee zij benaderd kunnen worden voor deelname aan onderzoek. Het is gebruikelijker om e-mail te gebruiken bij de eerste (koude) benadering van cliënten, maar voor het inplannen van een afspraak voor een interview kan het bijvoorbeeld handiger zijn om (later) telefonisch contact te leggen. Beide is dus in principe mogelijk.
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b>

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**37**

**Onderwerp:**

Beschrijvend document

**Vraag:**

2.1 vs 4.2.2. In de informatie over de prijsopgave schrijft UWV '... 10 individuele face-to-face interviews...' Verderop staat '

De interviews worden online gehouden ...'. De term face-to-face suggereert een fysieke setting, maar verderop gaat het over een online setting. Wil UWV ajb duidelijkheid geven?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 21.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**38**

**Onderwerp:**

PvE,

**Vraag:**

Eis E8:

**Antwoord:**

De vraag lijkt niet volledig te zijn. Hierdoor is het voor aanbestedende dienst niet mogelijk om de vraag te beantwoorden. Mogelijk is het antwoord op vraag 2 relevant.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

PvE eis 9: integraties

**Vraag:**

Over welke integraties gaat dit? In het beschrijvende document hebben we ze niet gevonden. Waarom wordt deze eis gesteld?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - referentieverklaring

**Vraag:**

UWV stelt ' Het onderzoek is uitgevoerd onder klanten van de opdrachtgever'. Echter, juist bij de gevraagde publieke dienstverleningsorganisaties of overheidsorganisaties wordt niet altijd direct gewerkt voor klanten. Denk aan de ministeries: deze hebben geen direct klanten, maar wel met heel veel burgers en bedrijven te maken waar ze beleid of communicatie voor maken. In onze onderzoeken voor dit type organisaties hebben we daarom vaak te maken met doelgroepen als stakeholders of burgers en bedrijven. Hoe eng of breed ziet UWV de term 'klanten'?

**Antwoord:**

UWV heeft met uitkeringsgerechtigden en werkgevers zelf wel directe klanten (cliënten) en klantrelaties. Maar bij andere (grotere) publieke organisaties is deze relatie inderdaad meer indirect. Voor wat betreft het hier bedoelde referentie-onderzoek kan de term 'klant' daarom breed opgevat worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - referentieverklaring

**Vraag:**

UWV schrijft 'Uitvoering PERIODIEK kwalitatief/kwantitatief onderzoek' in de kop. Wat is het periodieke karakter? In de kenmerken van de referenties lezen wij dit niet terug.

**Antwoord:**

UWV zoekt een aanbieder die ervaring heeft om regelmatig (periodiek) onderzoek te doen voor grotere publieke dienstverleningsorganisaties en daarmee dus ook een samenwerkingsrelatie op te bouwen. Het onderzoek dat als referentie wordt ingediend hoeft geen voorbeeld te zijn van een herhaal-onderzoek (longitudinaal).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Bijlage 2 - referentieverklaring

**Vraag:**

UWV stelt 'De opdrachtgever heeft meegekeken tijdens (een deel van) de interviews in een aparte meekijkruimte en/of via een live streaming online'. Dit doen we vaak voor opdrachtgevers Echter, wanneer wij onderzoek doen voor publieke dienstverleningsorganisaties of overheidsorganisaties die een monopoliepositie hebben en het onderwerp van onderzoek ligt gevoelig bij de doelgroep, dan adviseren wij soms negatief over meekijken. De reden hiervoor is de soms kwetsbare positie van klanten van deze organisaties en het willen stimuleren van een open gesprek. Wil UWV

daarom deze eis in de referentie laten vallen? Of mogen we die eis met een tweede referentie aantonen?

**Antwoord:**

In de meeste gevallen heeft het voor UWV meerwaarde om mee te kijken om de klant beter te leren kennen (letterlijk in beeld te krijgen). We hebben zodoende wel behoefte aan de mogelijkheid om (buiten beeld) mee te kunnen kijken. We kunnen ons echter voorstellen dat dit voor sommige onderzoeken minder wenselijk is geweest. U kunt dit onderzoek dan ook als referentie-onderzoek opvoeren, zonder aanvullende referentie met meekijk-optie. Het aanbieden van meekijk-mogelijkheid is immers ook opgenomen in het Programma van Eisen (E28) waardoor u hier aan moet voldoen bij inschrijving. UWV gaat akkoord en zal de kerncompetentie hierop aanpassen (V2.0).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**43**

**Onderwerp:**

Beschrijvend document extern klantonderzoek // 2.1 pag. 8

**Vraag:**

In het geval van het betrekken van cliënten van UWV in kwalitatief onderzoek ontvangt opdrachtnemer contactgegevens (e-mailadressen) om de respondenten te kunnen rekruteren. In hoeverre hebben cliënten dan al toestemming gegeven voor benadering ten behoeve van onderzoek? Heeft UWV dan al contact gelegd met deze potentiële respondenten?

**Antwoord:**

Nee, UWV heeft doorgaans zelf vooraf geen contact gelegd met deze cliënten. De eerste benadering van mogelijke respondenten zien wij ook als taak voor het (onafhankelijke) onderzoeksbureau. Cliënten hebben doorgaans dus ook niet vooraf al toestemming gegeven om hen te benaderen voor onderzoek. Wij mogen hen wel (laten) benaderen in het kader van SUWI-wetgeving (onderzoek ter verbetering van de dienstverlening). Uiteraard zijn cliënten niet verplicht of op enige wijze gehouden deel te nemen aan het onderzoek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Beschrijvend document extern klantonderzoek // 2.1 Pag. 12

**Vraag:**

UWV geeft aan dat er een vast aanspreekpunt en een vaste vervanger als contactpersoon moet zijn voor het raamcontract. Staat u ervoor open dat er eventueel twee vaste contactpersonen zijn? Dit kan bijvoorbeeld handig zijn bij een combinatie-inschrijving of een inschrijving met hoofd- en onderaannemer.

**Antwoord:**

Hoewel er in de praktijk meerdere contactpersonen bij een onderzoek kunnen zijn, vinden we het belangrijk dat er wel altijd één centrale contactpersoon is die op hoogte is van het onderzoek vanuit een projectleidersrol. Een situatie waarbij vanuit UWV met (medewerkers van) verschillende organisatie moet worden geschakeld is voor ons onwenselijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Beschrijvend document extern klantonderzoek // 2.1 Pag. 12

**Vraag:**

U geeft aan dat de raamcontractant protocollen dient te hebben voor projectmanagement en kwaliteitsborging en een structurele wijze van evaluatie van projecten en samenwerking. Kunt u verder toelichten wat u hieronder verstaat en op welke wijze dit in een eerder contract vorm heeft gekregen?

**Antwoord:**

Het gaat hierbij om vaste protocollen waarbij bij elk volgend onderzoek op kan worden teruggevallen, zodat onderzoeken efficiënt en eenduidig kunnen worden uitgevoerd en dit niet per onderzoek weer opnieuw hoeft worden opgesteld en afgestemd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan vaste besprekpunten bij overleggen of formats voor samenwerking of aan onderdelen van het implementatie- en communicatieplan (zie Programma van Eisen, bijlage 6: eis 40 en 41).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Beschrijvend document extern klantonderzoek // Pag. 14

**Vraag:**

De geraamde omvang van de opdracht voor Extern Klantonderzoek bedraagt 1.700.000 euro exclusief btw voor vier jaar. Kunt u aangeven wat de totale waarde is geweest van het vorige contract? En hoe is de verhouding geweest binnen het vorige contract tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek?

**Antwoord:**

De geschatte waarde van voorgaande contract met dezelfde looptijd was €1.200.000. Ook omdat onderzoeken soms een combinatie kennen van kwantitatief en kwalitatief is een precies verdeling lastig te geven. Echter, kwantitatief onderzoek kwam meer voor dan kwalitatief, maar een combinatie van beide kwam regelmatig voor.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Beschrijvend document extern klantonderzoek // Pag. 19 Casus maatwerk

**Vraag:**

Een uitgangspunt voor de casus is dat er een maximum budget beschikbaar is van 25.000 euro exclusief btw. Kunt u toelichten wat u bedoelt met 'een uitwerking op hoofdlijnen waar u welk deel van het budget aan uit zult geven'?

**Antwoord:**

Om casussen te kunnen vergelijken is een maximum van €25.000 euro meegegeven. Daarbij willen we ook inzicht krijgen hoe deze kosten zijn verdeeld over verschillende onderdelen. Dit kan in die zin 'op hoofdlijnen' dat het ons vooral gaat om de verdeling van kosten naar onderdeel binnen de €25.000 euro en niet om een heel specifieke berekening van kostencomponenten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
48**Onderwerp:**

Beschrijvend document extern klantonderzoek // Pag. 21

**Vraag:**

UWV geeft aan dat de inschrijver eventueel een toelichting mag geven op onderdelen van de rapportages (maximaal 500 woorden). Kunt u aangeven waaraan u denkt wanneer u een toelichting nodig zou zijn?

**Antwoord:**

Bijvoorbeeld om de context van het onderzoek (indien nodig) meer te duiden of om toe te lichten waarom u bij de rapportage van uitkomsten bepaalde keuzes heeft gemaakt in de presentatie /opmaak van de uitkomsten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
49**Onderwerp:**

Bijlage 2 Referentieverklaring

**Vraag:**

In de referentieverklaring is opgenomen dat ten behoeve van kerncompetentie 2 opdrachtnemer

ervaring dient te hebben met de uitvoering van kwalitatief onderzoek onder klanten van een grote (i.e. >5000 medewerkers) publieke dienstverleningsorganisatie of overheidsorganisatie. Wie ziet u hierbij als klanten? Kunt u daar een paar voorbeelden bij geven? Bij een dienstverleningsorganisatie lijkt het logisch te zijn dat dan personen worden bedoeld die diensten afnemen van betreffende organisatie. Maar hoe is dat voor bijvoorbeeld een ministerie, in hoeverre heeft deze 'klanten'? Zijn bijvoorbeeld mensen die gebruik hebben gemaakt van de zorg klant bij VWS?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**50**

**Onderwerp:**

Bijlage 7, prijsopgaveformulier

**Vraag:**

Betreft de prijsopgave voor kwalitatief onderzoek: wat bedoelt u met het 'Plafondtarief voor 10 individuele face-to-face interviews'? En in hoeverre maakt het aantal uren met bijbehorend uurtarief deel uit van de opzet voor de 10 individuele face-to-face interviews?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 24 en 59.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

51

Bijlage 11.1 Dossier Financiële afspraken (DFA) // Pag. 5

**Vraag:**

UWV geeft aan dat de opdrachtgever verplicht is om aan opdrachtnemer, conform de overeengekomen uurtarieven een vergoeding te betalen voor de daadwerkelijk geleverde diensten per maand op basis van nacalculatie. Wat houdt dit precies in? Betekent het dat opdrachten die de opdrachtnemer uitvoert maandelijks worden gefactureerd en vergoed?

**Antwoord:**

De Opdrachten worden vergoed op het moment dat zij zijn afgerond en dus niet per definitie maandelijks.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.

52

**Onderwerp:**

Bijlage 11.1 Dossier Financiële afspraken (DFA) // Pag. 9 5.2 Factuureisen

**Vraag:**

Er staat dat facturatie plaatsvindt na levering van goederen en/of diensten. Wat betekent dit voor een opdracht? In hoeverre kunnen er deelfacturen worden verstuurd voor oplevering van deelproducten? Bijvoorbeeld: staat het UWV ervoor open om te factureren bij opdrachtverlening/ oplevering gespreksleidraad en bij oplevering van het rapport (dus in twee deelfacturen)?

**Antwoord:**

Nee, op het moment dat er een Opdracht afgerond is, wordt de Opdracht gefactureerd en betaald. Er zijn geen deelfacturen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.  
53

**Onderwerp:**  
Vraag percelen

**Vraag:**

Wij zien een discrepantie tussen de uitleg om de opdracht niet in percelen op te delen en de werkelijkheid.

Hoewel wij de genoemde risico's van versnippering in dataverzameling en rapportage begrijpen, en ook onderschrijven dat deze facetten meer aandacht vereisen in het geval er wordt gewerkt met aparte partijen, wegen deze risico's ons inziens niet zo zwaar dat kwaliteit niet kan worden gewaarborgd. Let ook op het gegeven dat opdrachtgever sowieso van plan is te werken met twee aanbieders.

Hiernaast wordt genoemd dat het opdelen van de opdracht geen extra toegang voor MKB-partijen oplevert. Dit is ons inziens pertinent onjuist: de markt bestaat uit legio aanbieders die juist gespecialiseerd zijn in danwel hoogstaand kwalitatief onderzoek, danwel uitgebreide expertise hebben in kwantitatief onderzoek.

Er zijn tevens genoeg voorbeelden te noemen waar de samenwerking met meerdere opdrachtnemers goed werkt, en waar de genoemde organisatorische risico's niet leiden tot vermindering in kwaliteit van de resultaten. Sterker nog, het trianguleren van onderzoek op het gebied van de onderzoekende partijen draagt vaak bij aan een verhoging van de kwaliteit van onderzoeksresultaten.

De opdrachtgever begaat ons inziens een grote fout door het niet opdelen in percelen van deze aanbesteding. MKB-partijen zijn vaak gespecialiseerd in kwalitatief / kwantitatief onderzoek. Wij voorzien een risico dat het niet opdelen in percelen ervoor zal zorgen dat juist de kwaliteit van danwel het kwalitatieve of kwantitatieve onderzoek middelmatig zal zijn, gezien de opdrachtgever op deze manier de partijen met hoge expertise uitsluit van deelname. Een ander mogelijk risico is dat de opdracht bij voorbaat niet zal belanden bij MKB-partijen, omdat deze niet kunnen concurreren met de gevraagde gecombineerde expertises die grootbedrijven wel kunnen leveren.

Wanneer de opdracht in percelen wordt opgedeeld, staat het partijen nog steeds vrij zich in te schrijven op beide percelen.

**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.

Gelet op de omvang van de opdracht verwacht UWV bovendien dat inschrijvers beschikken over – dan wel aantoonbaar toegang hebben tot – voldoende capaciteit om de opdracht in zijn geheel adequaat uit te voeren. Dit kan zowel zelfstandig als via een samenwerkingsverband, mits wordt voldaan aan de gestelde eisen en verantwoordelijkheden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

**54**

**Onderwerp:**

Paragraaf 2.1, pagina 10, subkopje 'Veldwerk kwalitatief.'

**Vraag:**

U wenst locaties waar een videoverbinding aanwezig is. Dit soort locaties zijn er lang niet overal. Waar ze waren verdwijnen ze vaak. Wij werken daarom altijd met een bedrijf dat voor ons op een locatie een videoverbinding aanlegt die voldoet aan de eisen die u stelt. Kunnen we er vanuit gaan dat dit voor u geldt als 'locatie met videoverbinding'?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 80. Zolang het voor de opdrachtnemer financieel rond te maken is, is het prima om met een externe locatie te werken. Dit mag dan niet worden doorbelast en dient binnen het opgegeven tarief mogelijk gemaakt te worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

**55**

**Onderwerp:**

Paragraaf 4.2.1, pagina 19

**Vraag:**

U vraagt dat u inzicht wilt krijgen waar klanten die iets moeten terugbetalen tegen aanlopen, tot welke kwetsbaarheden dit leidt en u wilt een beeld krijgen van mogelijke oplossingen. Wilt u ook weten iets weten over het percentage klanten die tegen een specifiek probleem aanlopen of die specifieke kwetsbaarheden hebben?

**Antwoord:**

UWV gaat er vanuit dat het hier gaat over de uitwerking van de casus. Het is aan de inschrijvende partij om keuzes te maken in wat zij van belang vinden om te rapporteren. Dit vermogen om daar

keuzes in te maken is onderdeel van de opdracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**56**

**Onderwerp:**

Evaluatie en overleg (Beschrijvend document pagina 12)

**Vraag:**

In het beschrijvend document staat dat de raamcontractant eens per half jaar een evaluatiedocument opstelt en dat er eens per jaar een tactisch overleg plaatsvindt.

In Bijlage 12 - SLA (3.1.1) maken we op dat er ieder kwartaal een managementrapportage moet worden aangeleverd.

Kunnen we ervan uitgaan dat wat in het beschrijvend document staat klopt?

**Antwoord:**

Per halfjaar klopt niet. De SLA is leidend. U kunt dan ook eens per kwartaal aanhouden (conform SLA). Dit wordt dan ook aangepast in het BD (V2.0)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**57**

**Onderwerp:**

Social return (beschrijvend document 2.3.1)

**Vraag:**

In het beschrijvend document is bepaald dat minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde

moet worden ingezet voor social return.

Voor relatief kleinere mkb#ondernemingen kan dit percentage, gelet op de beperkte marges, een onevenredig zware financiële belasting vormen.

Is de aanbestedende dienst bereid te overwegen het social#returnpercentage te differentiëren of naar beneden bij te stellen (bijvoorbeeld afhankelijk van de omvang van de opdrachtnemer)?

**Antwoord:**

De 5% gaat niet omlaag. Het doel is dat de opdrachtnemer(s) de opdrachtwaarde tijdens contractperiode binnenhaalt. Uiteindelijk zal voor social return gekeken worden naar de gerealiseerde omzet gedurende contractperiode.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**58**

**Onderwerp:**

Geschiktheidseisen (beschrijvend document 3.3)

**Vraag:**

Om aan de geschiktheidseisen te voldoen, mogen we projecten uitgevoerd voor UWW opvoeren als referentieproject?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 7.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**59**

**Onderwerp:**

Subgunningscriterium prijs (beschrijvend document 4.2.2)

**Vraag:**

In deze aanbesteding worden uitsluitend uurtarieven per functieniveau uitgevraagd. In de praktijk wordt de prijs van marktonderzoek echter doorgaans bepaald door een combinatie van uurtarieven en de omvang van het project (aantal uren).

Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij, bij het uitsluitend uitvragen van uurtarieven, zorgt voor een goed vergelijkbare prijsbeoordeling tussen inschrijvers?

Kan de aanbestedende dienst overwegen om ter ondersteuning hiervan een vaste projectprijs voor een onderzoek met standaardspecificaties uit te vragen, die als referentie of plafond kan dienen bij de uitvoering van soortgelijke opdrachten?

**Antwoord:**

Bij elk individueel voorstel (i.e. nadere uitvraag) wordt gekeken of het urenvoorstel realistisch is. Hiervoor is gekozen omdat het aantal uur per onderzoek heel erg kan verschillen. Dit is dan ook de reden waarom nu niet wordt gevraagd om een schatting van een onderzoek (van A tot Z).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

60

**Onderwerp:**

Programma van eisen - E8 en E9

**Vraag:**

Kan UWW E8 en E9 toelichten? Het lijkt of deze niet bij de aanbesteding Extern Klantonderzoek horen.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

61

**Onderwerp:**

Beschrijvend document & gunningscriterea

**Vraag:**

Er wordt gesproken over "maatwerkonderzoek" waarbij de onderzoeksvragen en de onderzoeksmethode over het algemeen op voorhand niet vast staan.

Er zijn veel verschillende onderzoeksmethoden, sommigen meer traditioneel, anderen meer innovatief.

Aangezien er twee opdrachtnemers worden gekozen waar het werk nog tussen verdeeld zal worden, wordt er wel van beide opdrachtnemers verwacht dat ze 'allrounders' zijn op alle verschillende onderzoeksmethoden, of kan de opdracht ook gegund worden aan een partij met sterke expertise op een deel van de onderzoeksmethodieken waarbij andere onderzoeksmethoden zouden worden ingekocht via onderaannemers?

**Antwoord:**

De eis dat een partij allround moet zijn blijft onverkort van toepassing. Dit houdt verband met het feit dat alle raamcontractanten per onderzoek moeten kunnen deelnemen aan de mini#competitie en dat gelijktijdig meerdere onderzoeken van een gelijk type kunnen worden uitgevoerd.

Het is toegestaan dat een inschrijver zich bij de invulling van deze allround#expertise beroept op één of meer onderaannemers. In dat geval geldt dat de hoofdaannemer de inschrijver blijft en verantwoordelijk is voor deelname aan de mini#competitie, de uitvoering van de opdracht en het voldoen aan alle eisen.

Alle communicatie verloopt uitsluitend via de hoofdaannemer; de formele contactpersoon wordt namens de hoofdaannemer aangewezen. De overeenkomst wordt uitsluitend gesloten met de hoofdaannemer (en daardoor indirect met de onderaannemer waarmee wordt ingeschreven). Onderaannemers krijgen geen afzonderlijk contract ter ondertekening aangeboden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

62

**Onderwerp:**

Onderaannemers

**Vraag:**

Is het voor deze opdracht mogelijk om in te schrijven met onderaannemers? Zo ja, gelden alle eisen die gelden voor de opdrachtnemer ook voor de onderaannemer?

**Antwoord:**

Het is onduidelijk om welke eisen het gaat. Het is afhankelijk van de soort eis.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.  
63

**Onderwerp:**

Onderaannemer later in het proces

**Vraag:**

Als een opdrachtnemer gebruik wil maken van de diensten van onderaannemers moeten alle onderaannemers dan al bekend zijn op het moment van gunning of kan er tijdens het werk, nadat de opdracht gegund is gebruik worden gemaakt van nieuwe onderaannemers?

**Antwoord:**

Tijdens de inschrijving dient duidelijk te worden met welke onderaannemer wordt gewerkt. Voor wat betreft gebruik maken van een nieuwe onderaannemer na gunning; er zijn 2 scenario's:

1. Indien je een onderaannemer een deel van de opdracht laat uitvoeren, maar je dit niet doet omdat je aan een geschiktheidseis moet voldoen, dan mag dit conform de AIV met toestemming vanuit UWV.
2. Indien je een onderaannemer nodig hebt om aan een geschiktheidseis te voldoen, dan wordt dat in het BD als derde gekwalificeerd, en mag dit niet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.  
64

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E44

**Vraag:**

In het Programma van Eisen is opgenomen dat opdrachtnemer een Software Bill of Materials (SBOM) dient te onderhouden en bij updates of nieuwe versies aan te leveren. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze verplichting uitsluitend van toepassing is indien in het kader van deze opdracht maatwerksoftware of eigen applicaties aan UWV worden geleverd, en niet geldt voor het gebruik van gangbare standaard onderzoeks# en analysetools waarvan de opdrachtnemer geen eigenaar of beheerder is?

**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:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Onderzoeksmethoden

**Vraag:**

Hoe staat UWV tegenover innovatieve onderzoeksmethoden (mobiele etnografie, synthetische doelgroepen, passieve dataverzameling/consent-based tracking) en kunnen deze methoden worden gebruikt binnen deze opdracht?

**Antwoord:**

UWV staat open voor innovaties binnen onderzoek. Voor UWV nieuwe technieken zullen onderwerp zijn van lopend overleg tussen de opdrachtnemer en UWV. Wij sluiten nieuwe technieken niet uit. Wel staan kwaliteit van onderzoek en het handhaven van privacy en security

eisen voorop.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.  
66

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - E 63

**Vraag:**

Kan UWV deze eis iets verder verduidelijken? Ik lees dat we verplicht zijn mee te werken aan audits door of in naam van UWV. En vervolgens dat de opdrachtnemer zelf een audit-verklaring moet overleggen. Klopt het dat we dus ook op eigen initiatief een audit moeten laten uitvoeren?

**Antwoord:**

UWV bepaalt per situatie of:

- 1) zelf (of namens UWV) een audit plaatsvindt, of
- 2) wordt volstaan met een onafhankelijke derde#verklaring van Opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.  
67

**Onderwerp:**

Beschrijvend document Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2

**Vraag:**

U vraagt veel medewerking van onze opdrachtgevers. De rapportages mogen geanonimiseerd worden maar dan is de context waarin de resultaten getoond worden minder duidelijk. Ook visualisaties bevatten vaak antwoordcategorieën die directe informatie geven over het uitgevoerde

onderzoek. In hoeverre is het derhalve toegestaan om een geheel fictieve rapportage te maken, waarin duidelijk blijkt op welke wijze wij rapporteren?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet toegestaan. Aanbestedende dienst is van mening dat dit de uitkomst niet ten goede komt en verandert daarmee de opdracht. Hoe om te gaan met echte data en anonimisatie is waar het hier om gaat.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.  
68

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 4.2.1

**Vraag:**

U beschrijft bij de samenwerking: ...het terugzien van samenwerking met de projectleider evenals met verantwoordelijke afdelingen (interne klant). Kunt u iets meer toelichting geven bij de betrokkenen vanuit het UWV bij een maatwerkproject. Is dat ook een onderzoeker naast de interne projectleider? En met hoeveel contactpersonen dienen we ongeveer rekening te houden bij een verantwoordelijke afdeling?

**Antwoord:**

Binnen UWV heeft de opdrachtnemer alleen contact met UWV-interne (markt)onderzoekers. Zij zijn op hun beurt de contactpersoon naar de UWV organisatie en de UWV-opdrachtgevers. Doorgaans zal er contact zijn met 2 UWV-onderzoekers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.  
69

**Onderwerp:**  
Bijlage 2: Referentieverklaring

**Vraag:**  
Kerncompetentie 2 betreft de uitvoering van een periodiek kwalitatief onderzoek. Kan deze eis vervallen aangezien deze aanbesteding juist met name over ad hoc maatwerkprojecten gaat en kwalitatieve onderzoeken vaak niet periodiek plaatsvinden?

**Antwoord:**  
Zie het antwoord bij vraag 41.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
13 mei 2026

**Percelen:**  
P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.  
70

**Onderwerp:**  
Bijlage 2: Referentieverklaring

**Vraag:**  
Kerncompetentie 1 betreft de uitvoering van een periodiek kwantitatief onderzoek. Wat is de definitie van "periodiek"? Kan dat ook jaarlijks? Kan deze eis ook vervallen aangezien deze aanbesteding juist met name over ad hoc maatwerkprojecten gaat?

**Antwoord:**  
Zie het antwoord bij vraag 41.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
13 mei 2026

**Percelen:**  
P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
71

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, 2.1

**Vraag:**  
Bij 2.1 toont u wat voor soort onderzoeken er in het verleden zijn uitgevoerd. Kunt u aangeven wat -ongeveer- de verdeling zal zijn tussen het aantal kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeken?

**Antwoord:**  
Zie het antwoord bij vraag 46. Dit verschilt per onderzoek. Veel onderzoeken zullen daarbij een kwalitatieve en een kwantitatieve component hebben.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
12 mei 2026

**Percelen:**  
P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
72

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, 2.1

**Vraag:**  
U geeft aan dat "Bij dit maatwerkonderzoek werkt de leverancier in samenspraak met UWW de onderzoeksvraag uit tot een passend voorstel en voert vervolgens het onderzoek uit als deze de minicompetitie heeft gewonnen." Wordt er voor elk onderzoek een mini competitie uitgeschreven of is dit enkel bij onderzoeken van een bepaalde omvang (bedrag)?

**Antwoord:**  
In principe wordt voor elk onderzoek binnen deze aanbesteding een minicompetitie gehouden. Uitzondering is als het duidelijk herhaalonderzoek betreft waarbij sprake is van een herhaalmeting (efficiëntie voordeel) of een bureau specifieke expertise heeft opgebouwd over een specifiek onderwerp.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Beantwoord op:**  
13 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

74

**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, sluiten jullie ook veel uit. Veel publieke dienstverleningsorganisaties waarvoor wij werken hebben minder medewerkers. 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 diverse interne stakeholders intern en met een groot aantal klanten/afnemers van diensten.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Beschrijvend document

**Vraag:**

Kunt u deze rapportages (voor zover mogelijk) beschikbaar stellen, dan wel een overzicht geven van de aard, scope en doelstellingen van deze onderzoeken?

**Antwoord:**

Dit is niet mogelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
76

**Onderwerp:**

Beschrijvend document

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke rapportages en/of onderzoeksresultaten in het kader van het huidige dan wel eerdere raamwerkcontract(en) voor extern klantonderzoek (EKO) door UWV zijn opgesteld en/of gepubliceerd?

**Antwoord:**

Er zijn geen rapportages van Klantexpertise extern gepubliceerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
77

**Onderwerp:**

Samenwerking

**Vraag:**

Wanneer een inschrijver samenwerkt met een gespecialiseerde kwalitatieve partner, hoe wordt de kwaliteit van het kwalitatieve onderzoek beoordeeld: op het niveau van de totale inschrijving (combinatie), of wordt ook specifiek gekeken naar de individuele kwaliteiten, methodieken en ervaring van de kwalitatieve partner?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst beoordeelt hetgeen is aangeboden en de wijze waarop de inschrijver borgt dat de vereiste kwaliteit wordt geleverd, ongeacht of werkzaamheden door de inschrijver zelf of door een ingeschakelde partner worden uitgevoerd. De hoofdaannemer is integraal verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de dienstverlening. UWV sluit uitsluitend een overeenkomst met de hoofdaannemer en niet met eventuele onderaannemers. De inzet van onderaannemers mag op geen enkele wijze leiden tot hinder voor UWV.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

Kwalitatieve methoden

**Vraag:**

In de visiecriteria wordt gevraagd hoe AI verantwoord kan worden ingezet, met aandacht voor transparantie, uitlegbaarheid, risicobeheersing en menselijke controle. Kunt u toelichten in hoeverre conversational AI of AI-ondersteunde kwalitatieve dataverzameling passend kan zijn binnen deze aanbesteding, bijvoorbeeld als aanvulling op menselijke interviews of voor voorbereidende exploratie, mits menselijke onderzoekers verantwoordelijk blijven voor interpretatie, validatie en rapportage?

**Antwoord:**

Omdat AI een ontwikkelende techniek is, zal de toepassing daarvan binnen de periode van aanbesteding onderwerp zijn van lopend overleg tussen de opdrachtnemer en UWV. Wij sluiten AI niet uit. Wel staan kwaliteit van onderzoek en het handhaven van privacy en security eisen voorop.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

Kwalitatieve methoden

**Vraag:**

Indien een inschrijver samenwerkt met een gespecialiseerde kwalitatieve partner die kwalitatief onderzoek volledig digitaal uitvoert, bijvoorbeeld online interviews, online focusgroepen en online co-creatie, wordt dit dan als passend beschouwd binnen de gevraagde dienstverlening, mits aan de eisen zoals beschreven in het beschrijvend document wordt voldaan (waaronder werving, begeleiding, meekijken, dataveiligheid en rapportage)?

**Antwoord:**

Zie de toelichting op vragen 81 en 82. Wij stellen in de eisen dat de opdrachtnemer naast digitaal

ook in staat moet zijn om op locatie of bijvoorbeeld telefonisch onderzoek te doen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**80**

**Onderwerp:**

Kwalitatieve methoden

**Vraag:**

In het Beschrijvend document staat dat de opdrachtnemer in staat moet zijn om kwalitatief onderzoek zowel offline als online uit te voeren, en dat de opdrachtnemer beschikt over een veldwerklocatie of deze kan verzorgen. Kunt u toelichten of het voor UWV noodzakelijk is dat een opdrachtnemer of kwalitatieve partner standaard over fysieke onderzoekslocaties beschikt, of dat het voldoende is wanneer fysieke locaties indien nodig projectmatig worden georganiseerd, terwijl de reguliere kwalitatieve uitvoering primair digitaal plaatsvindt?

**Antwoord:**

Het volstaat om een (externe) onderzoekslocatie te kunnen organiseren. Wij stellen niet dat regulier onderzoek digitaal plaatsvindt. De locatie van onderzoek wordt bepaald door het type onderzoek en de doelgroep. Momenteel vinden veel van de onderzoeken digitaal plaats, maar er zijn ook onderzoeken denkbaar die vragen om dataverzameling op locatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

**Ref.nr.**  
**81**

**Onderwerp:**

Kwalitatieve methoden

**Vraag:**

In het beschrijvend document wordt benoemd dat kwalitatief onderzoek zowel offline als online uitgevoerd kan worden en dat toegankelijkheid voor verschillende doelgroepen belangrijk is. Wij zien in de praktijk dat voor bepaalde doelgroepen, zoals mensen met beperkte mobiliteit of in minder goed bereikbare regio's, digitale vormen van kwalitatief onderzoek (bijvoorbeeld via video-interviews met opname en meekijkmogelijkheden) juist drempelverlagend werken en de inclusie vergroten. Kunt u toelichten in hoeverre dergelijke digitale vormen voor UWV als volwaardig alternatief worden gezien voor fysieke interviews of groepsessies, en in welke situaties fysieke aanwezigheid voor UWV noodzakelijk blijft?

**Antwoord:**

Voor elk onderzoek bepalen we in overleg met de opdrachtnemer welke vorm van onderzoek het meest passend is. Soms ligt hierin de nadruk op het verhogen van het aantal antwoorden, soms ligt hierin de nadruk op het verhogen van de diepte van de antwoorden. De nadruk en de doelgroep bepaalt deels of een online variant van onderzoek volstaat.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

12 mei 2026

**Percelen:**

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)