



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B

Bewonersvragenlijst Energiemodule 2026

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

De directie Bouwen en Energie

Datum	17 juni 2026
Kenmerk	201865002.345.004
Versie	1.0

1. Programma van Eisen

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Generieke eisen	
Eis 1	U gaat door het indienen van uw Inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingstukken, de beoordelings-en waarderingsystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
Eis 2	U verklaart te voldoen aan de Formele Eisen zoals genoemd in paragraaf 7.3 van het Beschrijvend document.
Eis 3	U accepteert de ARVODI-2025. <i>Toelichting</i> Een Inschrijving die enige vorm van voorbehoud betreffende de contractvoorwaarden bevat, kan worden beschouwd als een Inschrijving onder voorwaarden. In dat geval wordt de Inschrijving door de Aanbestedende dienst terzijde gelegd.
Eis 4	U accepteert de Concept Overeenkomst (Bijlage A). <i>Toelichting</i> Een Inschrijving die enige vorm van voorbehoud betreffende de contractvoorwaarden bevat, kan worden beschouwd als een Inschrijving onder voorwaarden. In dat geval wordt de Inschrijving door de Aanbestedende dienst terzijde gelegd.
Eis 5	U sluit een Verwerkersovereenkomst (Bijlage D) met het CBS en voldoet aan de eisen die het CBS aan verwerkers stelt.

Eisen met betrekking tot de algemene dienstverlening	
<i>Algemene eisen</i>	
Eis 6	U draagt zorg voor naar schatting 4.324 respondenten die de bewonersenquête met vragen over energie volledig hebben ingevuld. Het aantal van 4.324 benodigde bewoners enquêtes wordt uiterlijk na 3 steekproefporties door Opdrachtgever naar boven of beneden bijgesteld, afhankelijk van de gerealiseerde respons in veldwerk 2. <i>Toelichting</i> Het aantal volledig ingevulde bewoners enquêtes dat door u zal worden opgeleverd zal in de praktijk iets lager/hoger uitvallen dan het door de opdrachtgever gevraagde totale aantal door (1) het uitlopen van steekproefporties en/of (2) de eisen die gesteld worden aan de verdeling van de responsen over de strata.
Eis 7	U verkrijgt het benodigde aantal volledig ingevulde bewoners enquêtes op basis van CAWI- en CAPI-protocol zoals dat is beschreven in het beschrijvend document.
Eis 8	U verdeelt het aantal volledig ingevulde bewoners enquêtes over 12 strata van woningklassen. <i>Toelichting</i>

	Dit dient te gebeuren volgens het schema in tabel 2 van Bijlage J, waarbij dit aantal per stratum maximaal \sqrt{n} lager mag zijn dan de gewenste respons (=n).
Eis 9	<p>U draagt zorg voor een passende steekproefomvang en -verdeling om het benodigde aantal bewonersenquêtees te behalen. Hierover communiceert u naar de Opdrachtgever en het CBS.</p> <p><i>Toelichting</i> Volgens berekeningen van de Opdrachtgever (zie bijlage H en het Beschrijvend document) is hiervoor een steekproefomvang van 11.798 adressen nodig. U geeft in uw offerte de benodigde steekproef aan voor het initiële aantal van 4.324 bewonersenquêtee met de gewenste verdeling over de strata (zie Eis 6 & 8). Het CBS trekt de steekproef en levert de adressen in porties.</p>
Schriftelijke werving	
Eis 10	<p>U informeert en schrijft de steekproefpersonen schriftelijk aan op basis van het NAW gegevensbestand welke is aangeleverd door het CBS namens de Opdrachtgever.</p> <p><i>Toelichting</i> U maakt dus niet gebruik van een bestaand CAWI-panel, maar gaat alleen uit van door Opdrachtgever aangereikte NAW bestanden. Dit betekent per post benaderen en niet via andere kanalen / internet /andere internetpanels aanschrijven.</p>
Eis 11	U stelt voor de schriftelijke werving brieven op en gebruikt hiervoor het logo van uzelf.
Eis 12	<p>U regelt voor het uitsturen van brieven per meting een aanschrijfbrief en 2 rappelleringen.</p> <p><i>Toelichting</i> Mochten nog meer steekproefeenheden nodig zijn om 4.324 succesvol ingevulde bewonersenquêtees te behalen, dan wordt hiertoe extra NAW aangeleverd door Opdrachtgever.</p>
Eis 13	U benoemt in de brief en rappelleringen in de inleiding van de brief/mail de samenwerking met het CBS.
Eis 14	<p>U houdt in de brief en rappelleringen rekening met de volgende communicatie-eis over een alinea steekproeftrekking door CBS: 'Voor dit onderzoek selecteert het CBS een aantal personen. U bent daar één van. U vertegenwoordigt veel andere inwoners in Nederland.' Optionele toevoeging: 'Het is daarom belangrijk dat u aan dit onderzoek meedoet.'</p>
Eis 15	<p>U houdt in de brief en rappelleringen rekening met de volgende communicatie-eis over een verklaring omtrent omgang met gegevens: <i>Deze tekst is geen onderdeel van de bodytekst van de brief, maar komt op de achterkant van de brief:</i></p> <p><i>'In dit onderzoek werkt het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) samen met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). <Naam veldwerkbureau> verzamelt de gegevens namens het CBS en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Het CBS krijgt naast de verzamelde gegevens ook veel bestanden van andere instellingen. Hierin staan bijvoorbeeld gegevens over <koppelgegevens*>. Die informatie voegt het CBS samen. Daardoor hoeft er zo weinig mogelijk informatie uitgevraagd te worden.</i></p> <p><i>Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) krijgt van het CBS toegang tot deze samengevoegde informatie om statistieken te maken. Persoonlijke gegevens zijn daar nooit in te herkennen.'</i></p> <p><i>*Koppelgegevens = Hier benoemen we voorbeelden van de registerinformatie die op het onderzoek van toepassing is. Bijvoorbeeld inkomen, bevolking of werk.</i></p>

<i>Eisen aan benaderstrategie CAWI</i>	
Eis 16	U zorgt ervoor dat het CBS de mogelijkheid krijgt om de communicatieproducten te reviewen om te beoordelen of die voldoen aan de CBS voorwaarden en kwaliteitsnormen.
Eis 17	U levert tweewekelijks een responsrapportage aan het Projectteamoverleg.
Eis 18	U draagt zorg voor het programmeren en testen van de vragenlijst in uw systeem voor CAWI-vragenlijsten en biedt respondenten een beveiligde omgeving voor het invullen ervan.
Eis 19	U zorgt voor het vervolmaken van de vragenlijst door het uitwerken van de definitieve vraagstelling en formulering, controle op de routing en begrijpelijkheid, en met een gemiddelde duur van ongeveer 25 minuten. <i>Toelichting</i> Dit doet u in samenwerking met de Opdrachtgever en CBS. Opdrachtgever levert een concept vragenlijst aan in Word (zie bijlage G – Concept vragenlijst).
Eis 20	U draagt zorg dat de data correct en met de juiste informatieveiligheid op basis van de gestelde normering in de geschiktheidseisen wordt verwerkt en opgeleverd bij CBS in een met het CBS afgesproken dataformat.
Eis 21	U draagt zorg voor het minimaliseren van het aandeel aan Item-non-respons of anderszins ongeldig beantwoorde vragen en houdt bij het bepalen van het aantal bewonersvragenlijsten dat wordt opgeleverd rekening met het feit dat vragenlijsten hierop afgekeurd kunnen worden (en daarmee niet meetellen voor het benodigde aantal respondenten).
<i>Eisen aan benaderstrategie CAPI</i>	
Eis 22	U zorgt ervoor dat 50% van de steekproefpersonen die niet hebben deelgenomen aan de internetwaarneming (na aanschrijving en 2 rappelleringen) aan-huis worden bezocht. <i>Toelichting</i> Het CBS maakt de selectie (aselect deel van 50% van de non-respons).
Eis 23	U zoekt geen telefoonnummers bij steekproefpersonen om in plaats van een aan-huisinterview een telefonisch interview af te nemen. <i>Toelichting</i> Interviewers van Opdrachtnemer mogen een visitekaartje met telefoonnummer achterlaten bij potentiële respondenten om op die manier een afspraak voor een aan-huis-interview te maken.
Eis 24	U voert de gesprekken in de Nederlandse taal. <i>Toelichting</i> Steekproefpersonen waarvan wordt vastgesteld dat deze de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn om een interview te kunnen afnemen, worden afgeboekt met eindresultaat: 'taalbarrière'.
Eis 25	U zorgt ervoor dat er zes bezoeken worden afgelegd door een interviewer gespreid over de dagen van de week en delen van de dag tijdens de waarneemperiode, voordat de steekproefpersoon als non-respons wordt gerekend in het CAPI-onderzoek. <i>Toelichting</i>

	<p>Een bezoek dient minimaal 2 uur na een voorgaand bezoek plaats te vinden. Bij de aan-huis waarneming worden vier tijdintervallen onderscheiden. Concreet wordt verwacht dat de adressen steeds op een andere dag en in een ander tijdsblok bezocht worden.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tijdsintervallen aan-huis benadering</th> </tr> <tr> <th>Blok</th> <th>Tijdsinterval</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>vóór 12:00 uur</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>12:00 tot 17:00 uur</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>17:00 tot 19:00 uur</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>19:00 tot en met 21:00 uur</td> </tr> </tbody> </table> <p>In de winterperiode vervalt het laatste tijdsblok.</p>	Tijdsintervallen aan-huis benadering		Blok	Tijdsinterval	1	vóór 12:00 uur	2	12:00 tot 17:00 uur	3	17:00 tot 19:00 uur	4	19:00 tot en met 21:00 uur
Tijdsintervallen aan-huis benadering													
Blok	Tijdsinterval												
1	vóór 12:00 uur												
2	12:00 tot 17:00 uur												
3	17:00 tot 19:00 uur												
4	19:00 tot en met 21:00 uur												
Eis 26	<p>U zorgt ervoor dat als wordt geconstateerd dat een steekproefpersoon niet woonachtig is op het opgegeven adres, dit wordt geregistreerd door de interviewer (en daarmee niet de nieuwe bewoner wordt geïnterviewd).</p> <p><i>Toelichting</i> Hoewel de steekproeven zo kort mogelijk voor de aanvang van de start van de waarneming worden getrokken, is niet te voorkomen dat incidenteel het adres in de Basisregistratie personen (BRP) niet juist blijkt te zijn doordat de steekproefpersoon is verhuisd.</p>												
Eis 27	<p>U draagt zorg voor het monitoren van respons binnen het CAPI-onderzoek. Opdrachtnemer levert tweewekelijks een responsrapportage aan het Projectteamoverleg.</p>												
Eis 28	<p>U zorgt voor voldoende flexibiliteit in de personele capaciteit van het CAPI-veldwerk-apparaat om eventueel meer (of minder) CAPI-waarnemingen te doen indien dit nodig is om tot de beoogde 2.500 geslaagde woningopnamen (in veldwerk 2) te komen.</p>												

Eisen met betrekking tot de prijsstelling en facturatie	
Eis 29	U biedt één vaste totaalprijs voor de vaste dienstverlening en één prijs per geslaagde bewonersenquête.
Eis 30	U biedt prijzen/ tarieven in Euro's aan in zowel exclusief als inclusief btw.
Eis 31	U geeft, indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, de reden hiervoor aan en de hieraan ten grondslag liggende bewijsstukken voegt u bij (aan) de Inschrijving.
Eis 32	U geeft in uw Inschrijving aan hoe de prijs tot stand is gekomen.
Eis 33	U vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
Eis 34	<p>U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Deelnemer in rekening worden gebracht.</p> <p><i>Toelichting</i> De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afracht ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.</p>
Eis 35	U zorgt ervoor dat de facturen minimaal voldoen aan de wettelijke eisen.

	<p><i>Toelichting</i></p> <p>Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op die site van de Belastingdienst.</p>
Eis 36	U accepteert dat een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover de Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.

Eisen met betrekking tot Communicatie en contractmanagement	
Eis 37	<p>U wijst één centraal contactpersoon aan.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>De contactgegevens van uw contactpersoon en die van Opdrachtgever worden bij gunning aangedragen en worden vermeld in de Overeenkomst. Bij wijzigingen van de contactpersonen, stellen partijen elkaar schriftelijk zo spoedig mogelijk op de hoogte.</p>
Eis 38	<p><i>Klachten- en complimentenprocedure</i></p> <p>Opdrachtgever verstaat onder een klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Klachten worden behandeld volgens een vaste klachtenprocedure. Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen dienst, persoon of product.</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure. Hierin zijn in ieder geval de volgende aspecten geborgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • klachten en complimenten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever worden geuit en dienen in de status overzichten opgenomen te worden; • klachtafhandeling: klachten die het arbeidsproces van de pandgebruiker verstoren dienen binnen 48 uur na melding afgehandeld te zijn; • er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing; • Opdrachtnemer neemt in het geval van klachten direct actie en stelt Opdrachtgever op de hoogte als er niet direct een oplossing voorhanden is; • Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht; • klachten met een terugkerend karakter signaleert Opdrachtnemer proactief en worden (aan de hand van een plan van aanpak) met Opdrachtgever besproken; • een geaggregeerd overzicht van de klachten en complimenten maakt onderdeel uit van de management rapportage, zie Eis E.56. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening, administratieve afhandeling en overige. <p>De klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt door Opdrachtnemer na gunning ter beschikking gesteld. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar en hoe kunnen de klachten en complimenten ingediend worden? • Hoe is de klachten- en complimentenprocedure intern georganiseerd? • Hoe ziet het escalatiemodel er uit?
Eis 39	<p>U neemt deel aan de door Opdrachtgever georganiseerde overlegvormen (operationeel, tactisch en strategisch), dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de Opdracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • operationeel overleg. Frequentie is naar behoefte; • minimaal eenmaal per jaar zal zowel een tactisch als een strategisch overleg plaatsvinden.

Eisen met betrekking tot MVOI	
<i>Social Return</i>	
Eis 40	<p>U besteedt minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Meer achtergrondinformatie vindt u op http://www.maatwerkvoormensen.nl.</p> <p>Wij vinden social return belangrijk en willen graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geven wij u de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht.</p> <p>Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong). • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte. • Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. • De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. <p>De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met Opdrachtgever. U vult daartoe periodiek Bijlage G Verantwoordingsformulier Social return 2.0 in.</p>
<i>Klimaat</i>	
Eis 41	<p>U dient de noodzakelijke fysieke activiteiten voor woningopnames zoveel mogelijk te clusteren in het kader van de klimaatdoelstellingen en het reduceren van CO₂-uitstoot. Inefficiënte, losstaande reisbewegingen dienen te worden voorkomen.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>Deze eis geldt uiteraard alleen binnen de mogelijkheden die de spreiding van de steekproefpersonen en de eis tot het bezoek op verschillende dagdelen en dagen van de week op enig moment biedt; de steekproef is gericht op representativiteit en houdt geen rekening met reisafstanden.</p>
Eis 42	<p>U houdt voor het projectteamoverleg aan "digitaal waar mogelijk, fysiek waar noodzakelijk". Dit om de reistijd en bijbehorende emissies te minimaliseren.</p>
Eis 43	<p>U levert alle op te leveren rapportages digitaal op.</p> <p><i>Toelichting</i></p>

	De opdrachtnemer ziet af van het fysiek uitprinten van documenten voor bijeenkomsten, tenzij hier expliciet om wordt verzocht door de opdrachtgever.
<i>Diversiteit en inclusie</i>	
Eis 44	U heeft beleid op het gebied van diversiteit & inclusie of bent voornemens om beleid op het gebied van diversiteit & inclusie toe te passen bij (de uitvoering van) deze opdracht.

Wanneer er hierboven sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

2. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.