



Rijksinkoop samenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Marktconsultatiedocument

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Meer informatie

contact.RIS@rijksoverheid.nl

Marktconsultatie UX-Onderzoek

ten behoeve van

het ministerie van Algemene Zaken
Dienst Publiek en Communicatie

Contactpersoon	T. Ammerlaan
Datum	1 juli 2026
Kenmerk	201865001.001.018
Versie	1.0
Status	Definitief
CPV-code(s)	79000000-4, 72000000-5, 79720000-7

1 Wij zoeken een dienstverlener voor UX-onderzoek

Dienst Publiek en Communicatie (DPC) en de Rijksinkoop samenwerking (RIS) zijn een aanbestedingsprocedure aan het voorbereiden. Voordat wij dit doen, willen we enkele onderwerpen onderzoeken. Dit doen wij door middel van een marktconsultatie. Op deze manier krijgen wij beter inzicht in de mogelijkheden binnen de markt en zorgen wij ervoor dat de opdracht goed past binnen de markt. Tegelijk krijgt u vroegtijdig een duidelijk beeld van wat wij willen en welke doelen wij hebben.

Bent u geïnteresseerd in deze marktconsultatie? Dan nodigen wij u graag uit om onze vragen schriftelijk te beantwoorden.

2 Wie zijn wij?

De Dienst Publiek en Communicatie is opdrachtgever van deze marktconsultatie. De Rijksinkoop samenwerking begeleidt de marktconsultatie.

De inkoopadviseur van de RIS begeleidt deze marktconsultatie en is bereikbaar via TenderNed.

3 Waar zijn we naar op zoek?

Wij hebben op dit moment een raamovereenkomst voor UX-onderzoek met meerdere opdrachtnemers (zie [deze link](#)). Deze loopt tot 14 augustus 2026. Wij hebben nog steeds behoefte aan partijen die voor ons UX-onderzoek uitvoeren. Daarom bereiden wij een aanbesteding voor om een nieuwe raamovereenkomst af te sluiten met meerdere opdrachtnemers.

Met deze marktconsultatie willen wij toetsen hoe we de toekomstige aanbesteding voor UX-onderzoek beter kunnen laten aansluiten op de huidige markt, werkwijzen en behoeften.

De huidige raamovereenkomst richt zich voornamelijk op het uitvoeren van UX-onderzoek voor digitale producten van de rijksoverheid (zoals websites en apps), zowel in de ontwikkel- als beheerfase, waarbij opdrachten veelal per stuk via minicompenties worden uitgezet en de focus ligt op onderzoek en advisering.

We merken dat er ontwikkelingen zijn in de markt, waarbij bureaus de focus veranderen als het om (UX) onderzoek gaat. We willen graag toekomstbestendige overeenkomsten waarbij we gedurende de komende jaren kunnen werken aan partnerschap.

De raamovereenkomst wordt afgesloten voor meerdere deelnemers. Deelnemers zijn ministeries en agentschappen van de rijksoverheid. Dat betekent dat u als opdrachtnemer met meerdere deelnemers moet samenwerken en dat daarbij steeds sprake kan zijn van een andere contactpersoon.

De omvang van de totale opdracht is ongeveer €500.000,- per jaar (excl btw).

De opdracht

De opdracht richt zich op UX-onderzoek. In deze consultatie toetsen wij hoe wij deze zo kunnen vormgeven dat het aantrekkelijker, toegankelijker en beter uitvoerbaar is voor de markt en dat het ook beter aansluit op onze behoefte vanuit de organisatie (deelnemers).

UX-onderzoek (user experience research) is het proces om ontwerpen te verbeteren op basis van bewijs in plaats van meningen. Het doel van het onderzoek is de behoeften, context,

gedragingen en motivaties van gebruikers te begrijpen, om zo de interactie tussen hen en onze diensten of producten te optimaliseren.

Doel van de consultatie

We willen met deze marktconsultatie niet alleen toetsen welke onderzoeksmethoden en expertise de markt biedt, maar ook welke samenwerkings- en contractvormen passend zijn voor UX-onderzoek binnen (digitale) dienstverlening. Daarbij gaat het om de vraag hoe we komen tot een vorm die aantrekkelijk is voor goede marktpartijen, ruimte biedt voor doorlopende samenwerking en tegelijk past binnen de (agile) werkwijze van de rijksoverheid.

Naast het uitvoeren van UX-onderzoeken vinden we een partnerschap belangrijk. Als opdrachtnemer kunt u een vaste onderzoekspartner in een multidisciplinair team worden. Belangrijk is dat u dit interessant vindt. Dit willen wij gebruiken voor kleine momenten van advies en het uitvoeren van doorlopend onderzoek, en de vorm waarbij u een volledige bijdrage heeft aan onderzoeken met een begin en eind.

Met deze marktconsultatie willen wij ook inzage krijgen in de relevante marktontwikkelingen. Door ontwikkelingen in de markt zien we dat het UX-onderzoek ook op een andere manier kan. Zoals UX in een omgeving van Agile werken. Ook AI en de veranderende manier van gebruikersgedrag en ervaringen zien wij als een belangrijke ontwikkeling. Graag willen wij weten welke invloed AI en veranderend gebruikersgedrag hebben op de uitvoering van UX-onderzoek.

Ook willen we met deze marktconsultatie onderzoeken of we naast UX-onderzoek ook ontwerpend onderzoek en klantreisonderzoek kunnen meenemen in onze scope en hoe de verhouding tussen deze vormen van onderzoek is. Dit is wat we voor nu met die termen bedoelen:

- **Ontwerpend onderzoek** helpt je het probleem, de context en de behoeften te begrijpen voordat je (of terwijl je) een oplossing ontwerpt. Wat speelt er bij mensen, waarom gebeurt dit, en welke kansen zijn er?
- **UX-onderzoek** onderzoekt de ervaring met een specifieke oplossing, product of dienst (maar kan ook problemen ontdekken). Het vraagt: hoe gebruiken mensen dit, wat werkt niet, waar lopen ze vast en hoe kunnen we de ervaring verbeteren?
- **Klantreisonderzoek** brengt de hele ervaring over alle contactmomenten heen in kaart. Het kijkt niet alleen naar één scherm of product, maar naar het volledige proces: van eerste behoefte tot na gebruik (holistische kijk).

Verder gebruiken wij deze marktconsultatie als verkenning of en hoe de scope en inrichting van de opdracht verbreed kan worden. Denk daarbij aan een verschuiving van losse, afgebakende onderzoeken naar meer doorlopende samenwerking, en een sterkere koppeling met implementatie en optimalisatie. Ook onderzoeken wij alternatieve samenwerkings- en contractvormen naast de huidige werkwijze met minicompetities.

4 Wat horen we graag van u?

Hier vindt u onze vragen. We vragen u bij het beantwoorden van de vragen gebruik te maken van bijlage 1 (Beantwoording vragen marktconsultatie). Mocht u geen antwoord willen of kunnen geven op één of meerdere vragen? Dan zou het ons helpen als u aangeeft waarom u geen antwoord wilt of kunt geven.

1. In hoeverre is het voor u aantrekkelijk dat wij deze raamovereenkomst inrichten met zowel UX-onderzoek, ontwerpend onderzoek en klantreisonderzoek?
2. In hoeverre bent u bereid om als partner mee te draaien in een multidisciplinair team?

3. Met welke nieuwe ontwikkelingen op het gebied van UX-onderzoek zouden we rekening moeten houden en wat zijn de mogelijkheden op dit gebied binnen jullie organisatie?
4. In de huidige raamovereenkomst werken we met mini-competities voor het uitzetten van een opdracht. Wat is uw zienswijze hierop ten opzichte van de mogelijkheid voor toerbeurten?
5. Welke expertise en ervaring heeft u om online vragenlijsten uit te zetten en te analyseren met behulp van feedbacktools?
6. Welke kostprijsonderdelen/kostprijsontwikkelingen zijn relevant om rekening mee te houden?
7. Welke thema's voor MVOI (denk aan social return en diversiteit&inclusie) kunnen van toepassing worden verklaard?
8. Ziet u belemmeringen voor deelname aan deze aanbesteding? Wat wilt u ons nog meegeven?

5 Hoe pakken we deze marktconsultatie aan?

Wij publiceren deze marktconsultatie openbaar. Op deze manier kan iedere geïnteresseerde ondernemer meedoen. We kondigen deze marktconsultatie aan via [TenderNed](#). U vindt de instructie hoe u TenderNed gebruikt als ondernemer op [TenderNed gebruiken als ondernemer | TenderNed](#). U kunt ook met TenderNed [contact](#) opnemen bij technische problemen.

6 Hoe ziet het proces en de planning eruit?

Vanaf het moment van publicatie op TenderNed gaat deze marktconsultatie van start. Hieronder ziet u de planning van de rest van de procedure.

Activiteit	Datum en tijdstip
Indienen van schriftelijke beantwoording	Uiterlijk 17 juli 2026
<optioneel> Informeren of individuele gesprekken worden gehouden *	In week 34/35
<optioneel> Voeren van individuele gesprekken	n.t.b.
Beschikbaar stellen eindverslag geïnteresseerden	Medio september

* Wij maken op basis van de gegeven reacties een afweging of wij toegevoegde waarde zien in het voeren van individuele gesprekken. Als dit het geval is, nemen wij contact met u op. U kan het individuele gesprek zien als een toelichtend gesprek.

6.1 Indienen van schriftelijke beantwoording

We vragen u voor het beantwoorden van de vragen gebruik te maken van bijlage 1 (Beantwoording vragen marktconsultatie). Na het invullen van de bijlage stuurt u het naar ons via de berichtenmodule van TenderNed.

6.2 Wat gebeurt er na de marktconsultatie?

De informatie uit de marktconsultatie nemen we mee in de voorbereiding van onze opdracht en aanbestedingsprocedure. Wij willen transparant zijn en iedereen gelijke kansen geven. Daarom maken wij een eindverslag van de marktconsultatie. Dit is een algemeen verslag waarin wij geen vertrouwelijke informatie delen. Wij stellen dit eindverslag beschikbaar aan geïnteresseerde marktpartijen. Daarnaast voegen we dit eindverslag toe aan de aanbestedingstukken wanneer wij overgaan tot een aanbestedingsprocedure.

7 Uitgangspunten en randvoorwaarden

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijblijvend. U verkrijgt door deelname geen rechten en deelname levert u ook geen verplichtingen op. We vergoeden geen kosten die samenhangen met deze marktconsultatie.

Op de voorgenomen opdracht zijn de Rijksvoorwaarden (ARVODI-2025) van toepassing. Voorwaarden van marktpartijen zijn niet van toepassing.