



Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van Eisen

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2.1 Social return	4
2.2.2 Verzekering.....	5
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	6
3.1. Prijsstelling	6
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	8
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht	9
4.1. Algemene eisen.....	9
4.2. Eisen aan ingezette medewerkers Opdrachtnemer	10
4.3. Eisen aan de functieprofielen voor verdiepend onderzoek	10
4.4. Eisen aan de onderzoeksmethoden	11
4.5. Eisen aan de uitvoering van de monitor	12
4.6. Eis aan helpdesk tijdens uitvoering van het onderzoek	13
4.7. Resultaten uit onderzoek: analyse en rapportage	13
4.8. Eisen aan interactieve tool (dashboard) voor data-analyse en visualisatie	15
4.9. Eisen aan contractmanagement	16
4.10. Kwalitatieve eisen aan informatiebeveiliging en privacy	17
4.11. Overdracht gegevens	18
4.12. Eisen ten aanzien van de inzet van AI.....	18

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Fiscale monitor met kenmerk IUC25-663. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Aan eisen moet worden voldaan.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1.	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis die gaat over belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	---

2.2.1 Social return

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de opdrachtwaarde wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht. De manieren om social return in te vullen en de tarieven en andere regels die daarvoor gelden staan uitgewerkt in bijlage 8 Social return spelregels.
UE 2.	Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever elke 12 maanden compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven: - totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet SR medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over deze periode gehaalde waarde van de loonsom. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.
UE 3.	Aan de Social Return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd. Als tijdens het 12 maandelijks contractmanagementoverleg blijkt dat opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, dan kan opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: - Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer. - Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.
UE 4.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE1, kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, een boete opleggen gelijk aan 150% van de waarde van de tekortgekomen social return bijdrage. Met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.

UE 5.	Bij aanvang van de raamovereenkomst wordt een plan van aanpak opgeleverd waarin wordt toegelicht hoe opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door opdrachtgever.
-------	---

2.2.2 Verzekering

UE 6.	Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 25 ARVODI-2025 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen: • Beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar; • Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar; Op daartoe strekkend verzoek verstrekt de voor de Opdracht in aanmerking komende opdrachtnemer bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze bij definitieve gunning af te sluiten.
-------	--

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het prijzenblad in bijlage C van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 2.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 3.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs en tarieven in het prijzenblad.
Eis 4.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en Aanbestedende dienst.
Eis 5.	Het prijzenblad bevat op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad
Eis 6.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 7.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen.
UE 7.	Opdrachtgever heeft het recht de vragenlijst van elke meting jaarlijks kosteloos aan te passen, met inachtneming van de volgende voorwaarden: Kosteloos toegestane wijzigingen. Opdrachtgever heeft het recht de dan geldende vragenlijst jaarlijks kosteloos te wijzigen binnen de volgende kaders: • Opdrachtgever kan vragen verwijderen zonder beperking in aantal; dit is altijd kosteloos. • Opdrachtgever kan vragen aanpassen of toevoegen tot maximaal 10% van het totale aantal vragen van de dan geldende vragenlijst, afgerond naar boven op hele vragen; dit is kosteloos. Het percentage wordt berekend over de gezamenlijk vastgestelde vragenlijst aan het begin van het betreffende meetjaar, dat wil zeggen ná verwerking van eventuele verwijderingen maar vóór verwerking van de gewenste aanpassingen of toevoegingen. <i>Voorbeeld: de vastgestelde vragenlijst telt aan het begin van meetjaar 3 na verwijdering van 2 vragen nog 40 vragen. Opdrachtgever kan dat jaar kosteloos $10\% \times 40 = 4$ vragen aanpassen of toevoegen (afgerond naar boven). Een vijfde aanpassing of toevoeging wordt aangemerkt als meerwerk.</i> Meerwerk: Aanpassingen of toevoegingen die de 10%-grens overschrijden, worden uitgevoerd tegen een vooraf overeengekomen meerwerktaarif. Opdrachtnemer brengt hiervoor een onderbouwde offerte uit binnen vijf (5) werkdagen na verzoek van opdrachtgever. Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke akkoord van opdrachtgever. Doorgeven wijzigingen: Wijzigingsverzoeken worden uiterlijk zes (6) weken vóór aanvang van de veldwerkperiode schriftelijk ingediend bij opdrachtnemer, zodat verwerking in vragenlijst, instructies en codeerschema's tijdig kan plaatsvinden. Zes (6) weken vóór aanvang van de veldwerkperiode wordt de conceptvragenlijst aangeleverd, vier (4) weken vóór aanvang van de veldwerkperiode wordt de definitieve vragenlijst aangeleverd.

Eis 8.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 9.	Alle van toepassing zijnde velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs, uitsluitend in cijfers. Per onderdeel is het mogelijk dat niet elk veld (uurtarief, aantal uren of vaste overige kosten) van toepassing is; velden die niet van toepassing zijn, behouden de standaardwaarde 'niet van toepassing'. Een bedrag van 0 (nul) euro of de aanduiding 'niet van toepassing' op deelregelniveau is toegestaan en leidt op zichzelf niet tot terzijdelegging. Negatieve bedragen worden niet geaccepteerd. Een inschrijving wordt terzijde gelegd indien de totaalprijs per meting of de totale inschrijfprijs nul of negatief is, dan wel indien het prijzenblad niet conform de invulinstructie is ingevuld.
Eis 10.	In het prijzenblad staan fictieve aantallen genoemd waarop inschrijver zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
Eis 11.	De in het prijzenblad opgenomen onderdelen (tabblad 2,3 en 4) vormen samen één vaste totaalprijs per meting per jaar. De per onderdeel opgegeven prijzen dienen uitsluitend ter opbouw en onderbouwing van deze totaalprijs en gelden niet als een afzonderlijk overeengekomen vaste prijs per onderdeel. Inschrijver voert een meting in het betreffende jaar uit voor de vaste totaalprijs per meting zoals die uit het prijzenblad is ingevuld.
Eis 12.	Voor de onderbouwing van offertes voor verdiepend onderzoek vraagt de aanbestedende dienst zes uurtarieven uit in het prijzenblad, behorend bij de functieprofielen in hoofdstuk 4.3: junior onderzoeksmedewerker, medior onderzoeksmedewerker, senior onderzoeksmedewerker, junior data-analist, medior data-analist en senior data-analist. Inschrijver vult deze zes uurtarieven in op het prijzenblad en verklaart bij inschrijving dat de op deze profielen ingezette medewerkers voldoen aan het bijbehorende functieprofiel. Inschrijver toont dit op verzoek van de aanbestedende dienst aan tijdens de uitvoering van de Opdracht, bij de inzet van een medewerker op het betreffende profiel.
Eis 13.	Tussen de geoffreerde uurtarieven bestaat een logische samenhang. Voor de onderzoeksmedewerkers geldt dat het uurtarief voor een senior onderzoeksmedewerker niet lager mag zijn dan dat voor een medior onderzoeksmedewerker, en dat het uurtarief voor een medior onderzoeksmedewerker niet lager mag zijn dan dat voor een junior onderzoeksmedewerker. Voor de data-analisten geldt dat het uurtarief voor een senior data-analist niet lager mag zijn dan dat voor een medior data-analist, en dat het uurtarief voor een medior data-analist niet lager mag zijn dan dat voor een junior data-analist.
Eis 14.	Voor elk functieprofiel geldt een door de aanbestedende dienst vastgesteld maximumuurtarief, zoals opgenomen op het prijzenblad. Het door inschrijver geoffreerde uurtarief per functieprofiel bedraagt ten hoogste dit maximumuurtarief. Een uurtarief dat het vastgestelde maximum overschrijdt, leidt tot terzijdelegging van de inschrijving.
UE 8.	De geoffreerde prijzen zijn vast tot en met 31-12-2027. De door inschrijver geoffreerde prijzen en tarieven, zoals opgegeven in het prijzenblad (bijlage C), kunnen vanaf 1-1-2028 jaarlijks worden geïndexeerd door opdrachtgever conform de CBS-index, met een bandbreedte van maximaal 8% omhoog en maximaal 8% omlaag per jaar. Er zullen dus nooit tariefwijzigingen worden doorgevoerd van meer dan 8% omhoog of meer dan 8% omlaag. De tarieven worden jaarlijks per 1 januari aangepast, voor het eerst met ingang van jaar twee (1-1-2028), op basis van de jaarmutatatie van CBS-prijsindexcijfer, Caolonen per maand incl. bijz. beloningen, totaal Cao sectoren, categorie M-N Zakelijke dienstverlening. https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=90032. Indien van toepassing gelden altijd de eerst gepubliceerde cijfers.

	Hierbij wordt de voorlopige jaarmutatie gehanteerd van Q2 van het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. Dit cijfer is op het moment van indiening van het prijswijzigingsverzoek (vóór 1 november) gepubliceerd en daarmee bruikbaar. Voorbeeld: ○ Voor de indexering per 1-1-2028 wordt gekeken naar het indexcijfer van Q2 2027. Dit cijfer wordt gebruikt om de tarieven met ingang van 1-1-2028 te indexeren. ○ Voor de indexering per 1-1-2029 wordt gekeken naar het indexcijfer van Q2 2028, dat wordt gebruikt om te indexeren met ingang van 1-1-2029, en zo verder. De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal twee (2) maanden voor de ingangsdatum, dus telkens vóór 1 november, schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van opdrachtgever. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.
--	---

UE 9.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.
-------	---

UE 10.	Opdrachtnemer factureert de kosten per deelnemend directoraat-generaal (DG) afzonderlijk. Voor elk DG (DG Belastingdienst, DG Douane en DG Toeslagen) worden uitsluitend de door of ten behoeve van dat DG afgenomen Diensten in rekening gebracht, conform de daarvoor in het prijzenblad opgenomen prijzen en tarieven.
--------	---

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

UE 11.	De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
--------	--

UE 12.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.
--------	---

UE 13.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
--------	---

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1. Algemene eisen

UE 14.	Opdrachtnemer borgt de continuïteit van de dienstverlening en draagt zorg voor tijdige uitvoering en oplevering van alle werkzaamheden aan opdrachtgever binnen de jaarlijkse cyclus, zoals opgenomen in bijlage 10 Jaarplanning 2026. De veldwerkperiode ligt vast in mei en juni en de definitieve tekstrapportage is uiterlijk gereed op de laatste vrijdag van september.
UE 15.	Opdrachtnemer voert het veldwerk per doelgroep uit conform de werkwijze zoals beschreven in bijlage 17, 18 en 19 Veldwerkverslagen 2025 en de aanvullingen hierop in bijlage 9 Uitvoering veldwerk per doelgroep.
UE 16.	Indien sprake is van onderaannemerschap blijft opdrachtnemer het aanspreekpunt voor opdrachtgever en is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit en naleving van verplichtingen door de onderaannemer. De opdrachtgever kan, indien gewenst, overleg voeren met de onderaannemer, waarbij de opdrachtnemer in beginsel aanwezig is.
UE 17.	Na definitieve gunning wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het format van deze verwerkersovereenkomst is als bijlage 2a – Concept verwerkersovereenkomst toegevoegd aan de aanbestedingsstukken.
UE 18.	Opdrachtnemer erkent dat opdrachtgever juridisch en economisch eigenaar is van alle in het kader van de Opdracht ontwikkelde of verzamelde gegevens en materialen. Dit omvat onder andere: • ontwikkelde vragenlijsten; • geanonimiseerde data; • daaruit voortvloeiende analyses, inzichten en rapportages; • documentatiemateriaal, correcties, bewerkingen en gegenereerde bestanden; • en eventueel ten behoeve van de uitvoering aangeschafte en aan opdrachtgever gefactureerde apparatuur. Deze onderdelen worden aangemerkt als intellectueel eigendom van de opdrachtgever.
UE 19.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de geleverde dienstverlening altijd voldoet aan de betreffende wet- en regelgeving, waaronder de AVG, het portretrecht, het auteursrecht en de geldende eisen op het gebied van informatiebeveiliging. Daarnaast voldoet de dienstverlening aan de rijksbrede richtlijnen Digitoegankelijk (www.digitoegankelijk.nl). Afwijken van deze richtlijnen is uitsluitend toegestaan na overleg met en schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.
UE 20.	Alle communicatie (schriftelijk en mondeling) tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats in de Nederlandse taal.
UE 21.	Opdrachtnemer levert aan de opdrachtgever alle documenten en producten op in het Nederlands, geschreven in eenduidige, bondige en voor de doelgroep begrijpelijke taal.
UE 22.	Opdrachtnemer en opdrachtgever bespreken werkzaamheden, planning en voortgang regelmatig en kijken ook terug op het verloop van metingen. Ten minste vinden jaarlijks de volgende overlegmomenten plaats: • startgesprek (januari). • tweewekelijks overleg om actuele zaken, planning etc. te bespreken (februari-september). • evaluatiegesprek (november)

Opdrachtnemer stelt na elk overleg een beknopt verslag op met daarin de gemaakte afspraken, besproken keuzes en planning. Dit verslag wordt gedeeld met opdrachtgever.

4.2. Eisen aan ingezette medewerkers Opdrachtnemer

UE 23. Opdrachtnemer garandeert dat bij de inzet van personeel geen sprake is van belangenverstremgeling bij de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer meldt (mogelijke) belangenverstremgeling onmiddellijk aan opdrachtgever. Onder belangenverstremgeling wordt verstaan: elke situatie waarin de opdrachtnemer of diens medewerkers gelijktijdig meerdere belangen dienen die niet met elkaar verenigbaar zijn. Dit omvat ook situaties waarbij werkzaamheden worden uitgevoerd voor organisaties met belangen die strijdig zijn met de doelstellingen van de opdrachtgever.

UE 24. Opdrachtnemer waarborgt de professionele onafhankelijkheid van haar organisatie en in te zetten projectteamleden, alsook eventueel betrokken derden, ten aanzien van en bij de uitvoering van het onderzoek. Opdrachtnemer meldt eventuele bedreigingen van deze onafhankelijkheid onmiddellijk aan opdrachtgever.

UE 25. Opdrachtnemer mag in geen enkel geval resultaten verstrekken of uitspraken doen over het onderzoek aan ongeautoriseerde derden, zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever.

UE 26. Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden voor opdrachtgever een projectleider onderzoek in. De projectleider kan zelfstandig beslissingen nemen bij situaties die de voortgang van het proces in gevaar brengen en fungeert als vast aanspreekpunt van opdrachtgever op operationeel niveau.

UE 27. De projectleider van opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening aan opdrachtgever en voor de aansturing van de werkzaamheden.

UE 28. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vervanging van de projectleider te verlangen, als daar op redelijke gronden aanleiding toe bestaat.

UE 29. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de projectleider op Werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar is voor opdrachtgever. Bij afwezigheid van de projectleider zorgt opdrachtnemer voor adequate vervanging die op Werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar is en de lopende werkzaamheden kan voortzetten. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over een dergelijke vervanging en over de wijze waarop de bereikbaarheid is geborgd.

UE 30. Opdrachtnemer zet als projectleider een medewerker in die voldoet aan het functieprofiel van senior onderzoeksmedewerker, zoals opgenomen in hoofdstuk 4.3. Dit geldt eveneens voor de vervangend projectleider.

UE 31. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever binnen drie werkdagen als er wijzigingen zijn in de samenstelling van het projectteam.

4.3. Eisen aan de functieprofielen voor verdiepend onderzoek

UE 32. Opdrachtnemer zet als junior onderzoeksmedewerker uitsluitend medewerkers in die beschikken over een afgeronde opleiding op minimaal hbo-niveau en die ondersteunende onderzoekswerkzaamheden uitvoeren onder begeleiding van een medior of senior onderzoeksmedewerker.

UE 33.	Opdrachtnemer zet als medior onderzoeksmedewerker uitsluitend medewerkers in die beschikken over een afgeronde opleiding op minimaal hbo-niveau en over minimaal drie (3) jaar aantoonbare werkervaring met de uitvoering van kwalitatief en / of kwantitatief onderzoek.
UE 34.	Opdrachtnemer zet als senior onderzoeksmedewerker uitsluitend medewerkers in die beschikken over een afgeronde opleiding op minimaal wo-niveau en over minimaal vijf (5) jaar aantoonbare werkervaring met de uitvoering van kwalitatief en / of kwantitatief onderzoek, waaronder ervaring met het zelfstandig opzetten en aansturen van onderzoek.
UE 35.	Opdrachtnemer zet als junior data-analist uitsluitend medewerkers in die beschikken over een afgeronde opleiding op minimaal hbo-niveau en die ondersteunende data-analysewerkzaamheden uitvoeren met behulp van gangbare statistische software, zoals SPSS of R, onder begeleiding van een medior of senior data-analist.
UE 36.	Opdrachtnemer zet als medior data-analist uitsluitend medewerkers in die beschikken over een afgeronde opleiding op minimaal hbo-niveau en over minimaal drie (3) jaar aantoonbare werkervaring met het analyseren van kwantitatieve onderzoeksdata met behulp van gangbare statistische software, zoals SPSS of R.
UE 37.	Opdrachtnemer zet als senior data-analist uitsluitend medewerkers in die beschikken over een afgeronde opleiding op minimaal wo-niveau en over minimaal vijf (5) jaar aantoonbare werkervaring met het analyseren van kwantitatieve onderzoeksdata met behulp van gangbare statistische software, zoals SPSS of R, waaronder ervaring met het zelfstandig opzetten en uitvoeren van complexe statistische analyses.

4.4. Eisen aan de onderzoeksmethoden

UE 38.	Opdrachtnemer kan voor de uitvoering van de werkzaamheden beschikken over een representatief burger access panel met een omvang van minimaal 20.000 deelnemers. Een representatief burger access panel, zoals in deze eis genoemd, is samengesteld volgens de 'gouden standaard' (MOA/CBS) of een vergelijkbaar ijkinstrument. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever op verzoek in staat de samenstelling en omvang van het panel te verifiëren.
UE 39.	Voor het burger access panel maakt opdrachtnemer geen gebruik van een combinatie van verschillende panels, zoals een marktplaats voor panels.
UE 40.	Door opdrachtnemer wordt de steekproef uit het burger access panel gestratificeerd en gequoteerd, met als doel het beperken van weegfactoren. Daarbij wordt rekening gehouden met te verwachten responsverschillen tussen gedefinieerde groepen (cellen) binnen de steekproef.
UE 41.	Opdrachtnemer beschikt over faciliteiten voor het uitvoeren van kwalitatief onderzoek, waaronder individuele interviews en focusgroepen. Deze kunnen zowel fysiek (offline) als digitaal (online) plaatsvinden. Tijdens deze sessies dient het voor de opdrachtgever mogelijk te zijn om in een meekijkruimte of beveiligde online verbinding mee te kijken.
UE 42.	Bij verdiepend kwalitatief of kwantitatief onderzoek specificeert opdrachtnemer de uit te voeren activiteiten, de verwachte tijdsbesteding (in uren) en de planning in een plan van aanpak. Uitvoering vindt pas plaats na formele goedkeuring van het plan van aanpak inclusief prijzen conform prijzenblad door opdrachtgever.

UE 43.	Indien verdiepend kwalitatief of kwantitatief onderzoek wordt uitgevoerd, draagt opdrachtnemer zorg voor de kwaliteit van de uitvoering daarvan én voor de inhoudelijke samenhang tussen deze onderdelen en de basismonitor.
UE 44.	Opdrachtnemer legt concept vragenlijsten, gespreksleidraden en andere methoden ter goedkeuring voor aan opdrachtgever.

4.5. Eisen aan de uitvoering van de monitor

UE 45.	Voor het uitvoeren van het veldwerk moet het minimaal mogelijk zijn gebruik te maken van telefonische benadering, e-mail, sms, hyperlink en een persoonlijke QR-code.
UE 46.	Opdrachtnemer voert een telefonisch non-responsonderzoek uit onder niet-respondenten binnen de doelgroep MKB-ondernemingen, waarbij alle telefonisch bereikte weigeraars systematisch wordt gevraagd deel te nemen aan het telefonisch beantwoorden van enkele kernvragen totdat een vooraf vastgesteld quotum (indicatief $n \approx 200$) is behaald. Deze afname omvat enkele kernvragen en achtergrondkenmerken en heeft als doel inzicht te bieden in mogelijke selectiebias tussen respondenten en non-respondenten.
UE 47.	Opdrachtnemer voert voor opdrachtgever in ieder geval de volgende werkzaamheden uit: • het controleren van de vragenlijsten op evidente fouten; • het uitvoeren van een kwaliteitscheck op de vragenlijst, waaronder beoordelen van de formulering van vragen en stellingen in de vragenlijst op duidelijkheid, begrijpelijkheid, evenwichtigheid, mogelijke gevoeligheden, et cetera; • het programmeren van de vragenlijst; • het begeleiden van het veldwerk; • het analyseren van de data; • het verwerken van de resultaten; • het opstellen van de onderzoeksrapportages die aan opdrachtgever worden opgeleverd.
UE 48.	Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat het invullen van de online vragenlijsten via het portaal van opdrachtnemer aan een aantal voorwaarden voldoet: a) De vragenlijst moet voor tenminste 50 respondenten tegelijkertijd toegankelijk zijn; b) Het systeem moet individuele respondenten in staat stellen het invullen van de vragenlijst te onderbreken en op een later tijdstip met behoud van gegevens met dezelfde inlogcode voort te kunnen zetten; c) De online vragenlijst mag alleen toegankelijk zijn voor personen die uitgenodigd zijn voor deelname. d) Het systeem moet borgen dat het niet mogelijk is dat de vragenlijst meerdere malen in wordt gevuld met dezelfde inlogcode.
UE 49.	Opdrachtnemer voert het telefonische veldwerk uit met een in Nederland gevestigd belteam, dat aantoonbaar is getraind in het benaderen en nabellen van respondenten en in het bereiken van de juiste contactpersoon binnen een organisatie.
UE 50.	Opdrachtnemer stelt het belscript op in samenwerking met opdrachtgever. De projectleider brieft het belteam over het belscript voorafgaand aan het veldwerk.

UE 51.	Kwantitatieve vragenlijsten zijn volledig mobile responsive en voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijnen van WCAG 2.2. Zie: https://wcag.nl/kennis/richtlijnen/wcag-2-2-richtlijnen
UE 52.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gebruikte hardware en software, en voor het operationeel beschikbaar houden van de vragenlijstomgeving gedurende de uitvoering van het onderzoek. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte bij storingen of uitval van de vragenlijstomgeving.
UE 53.	De geprogrammeerde versie van de vragenlijst wordt voorafgaand aan uitvoering door zowel opdrachtnemer als opdrachtgever getest op juistheid, routing en technische werking.
UE 54.	Opdrachtnemer biedt de opdrachtgever de mogelijkheid om tijdens de uitvoering van het onderzoek de respons online te volgen, onderverdeeld naar doelgroepen en per categorie van de wegingsvariabelen. Bij achterblijvende respons, treft opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever passende maatregelen, zoals respons verhogende maatregelen.
UE 55.	Opdrachtnemer realiseert de overeengekomen netto steekproefgrootte en gewenste responspercentages, zodat een voldoende representatieve respons wordt gewaarborgd. Opdrachtnemer rapporteert aan opdrachtgever zodra de overeengekomen netto steekproefgrootte of responspercentages niet gehaald dreigen te worden.
UE 56.	Opdrachtnemer voert kwaliteitscontroles uit op ruwe data (invultijd, straightlining, outlieranalyse, missing data-behandeling, check op invullen door bots) en legt bevindingen vast in de onderzoeksverantwoording.

4.6. Eis aan helpdesk tijdens uitvoering van het onderzoek

UE 57.	Opdrachtnemer is tijdens Werkdagen (maandag t/m vrijdag, 09:00–17:00 uur) continu bereikbaar voor respondenten met vragen over technische werking (zoals verstoringen of inlogproblemen), wijzigingsverzoeken en vragen over het onderzoek of de vragenlijst. Opdrachtnemer legt klachten vast ten behoeve van rapportage aan opdrachtgever. • Oplossingen bij technische problemen worden binnen 48 uur gerealiseerd. • Opdrachtnemer verstrekt op geen enkel moment resultaten of doet uitspraken over het onderzoek richting respondenten. • Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever wekelijks, of eerder indien nodig, over de aard en het aantal technische vragen. • Bij downtime als gevolg van een storing wordt de opdrachtgever binnen 24 uur geïnformeerd.
--------	---

4.7. Resultaten uit onderzoek: analyse en rapportage

UE 58.	De onderzoeksresultaten en de rapportage(s) die opdrachtnemer aan opdrachtgever levert bevatten geen gegevens die naar een individueel persoon of een onderneming te herleiden zijn en zijn derhalve anoniem.
UE 59.	Opdrachtnemer codeert de antwoorden op 1-3 open vragen per doelgroep en neemt deze gecodeerde variabelen op in het ruwe data bestand.

UE 60.	Opdrachtnemer levert overzichtelijke en eenvoudig te bewerken en aan te vullen tabellenrapporten met kwantitatieve onderzoeksresultaten, bijvoorbeeld in Excel. De opmaak daarvan wordt bij de aanvang van de samenwerking afgestemd met opdrachtgever en geldt vervolgens als standaard.
UE 61.	Uiterlijk binnen vijftien (15) Werkdagen na afronding van het veldwerk levert opdrachtnemer de bijbehorende Excel-tabellen in concept op aan opdrachtgever. Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangen feedback door de opdrachtgever levert opdrachtnemer definitieve tabellen aan.
UE 62.	Opdrachtnemer is in staat om gangbare statistische toetsen (zoals significantietoetsen) en analysemethodieken (zoals regressie, correlatieanalyse, factoranalyse en clusteranalyse) toe te passen ten behoeve van de rapportages aan opdrachtgever.
UE 63.	Uiterlijk binnen dertig (30) Werkdagen na afronding van het veldwerk levert opdrachtnemer het ruwe databestand op aan opdrachtgever in een vooraf afgesproken format.
UE 64.	Opdrachtnemer voegt aan elke rapportage aan opdrachtgever een bijlage toe met een verantwoording van: • de gehanteerde methodologie; • de respondentenwerving (indien van toepassing); • de toegepaste weging; • het eventuele testmateriaal; • de gebruikte vragenlijsten (indien van toepassing).
UE 65.	Opdrachtnemer levert voor het basismonitoronderzoek aan opdrachtgever een uitgebreide onderzoeksverantwoording met daarin ten minste de volgende onderdelen (zie bijlage 17,18 en 19 veldwerkverslagen voor een onderzoeksverantwoording per monitor van 2025): • Eventuele bijzonderheden, wijzigingen t.o.v. vorige meting • Vragenlijst: belangrijkste aanpassingen aan de vragenlijst en invulduur vragenlijst per doelgroep • Beschrijving van panel en steekproeven en benaderingswijze per doelgroep: beschrijving hoe het onderzoek onder de verschillende (sub)doelgroepen is uitgevoerd • Respons per (sub)doelgroep met onderverdeling naar benaderingswijze • Contact met de helpdesk • Weging: methode en per doelgroep populatie aantallen, respons aantallen en weegfactoren per stratum • Documentatie: Uitnodigingsbrieven, Telefonische wervingsscripts, Uitnodigingsmails, Herinneringsmails, Vragenlijsten
UE 66.	Opdrachtnemer past voorafgaand aan de oplevering van elk product (onderzoeksplan, tabellenrapport, tekstrapportage jaarlijkse meting(en), rapportage verdiepend onderzoek) kwaliteitsborgingsmaatregelen toe. Hieronder vallen interne kwaliteitscontroles en het vier-ogenprincipe, waarbij een medior of senior onderzoeker van opdrachtnemer het product controleert op: spelling en grammatica, feitelijke juistheid van aannames en bronverwijzingen, interne consistentie van cijfers en conclusies, en aansluiting op de overeengekomen onderzoeksvragen. Bij oplevering van een product voegt opdrachtnemer een door zowel auteur als reviewer ondertekende reviewverklaring toe, met vermelding van naam, functie en datum. Opdrachtnemer houdt van elk product reviewdocumentatie bij, bijvoorbeeld in de vorm van een geannoteerde conceptversie of een ingevulde reviewchecklist, en verstrekt deze op eerste verzoek aan opdrachtgever. Opdrachtgever kan per DG dit recht maximaal driemaal per contractjaar uitoefenen. Dit betreft in ieder geval de tekstrapportage van de meting, de rapportage van verdiepend onderzoek en de tabellenrapportage (rechte tellingen).

UE 67.	Door opdrachtnemer geconstateerde of door opdrachtgever gemelde fouten na oplevering herstelt opdrachtnemer kosteloos en binnen een door opdrachtgever te stellen redelijke termijn. Indien de geconstateerde of door opdrachtgever gemelde fouten niet binnen deze termijn door opdrachtnemer is hersteld, verkeert opdrachtnemer onmiddellijk in verzuim zonder dat een schriftelijke ingebrekestelling van opdrachtgever is vereist.
--------	---

4.8. Eisen aan interactieve tool (dashboard) voor data-analyse en visualisatie

UE 68.	Opdrachtnemer levert de interactieve tool op als twee gescheiden omgevingen: één voor de Belastingdienst en één voor Douane. Elke omgeving bevat uitsluitend de gegevens, doelgroepen en variabelen die op de betreffende organisatie betrekking hebben. Gebruikers van de ene omgeving hebben geen toegang tot de gegevens van de andere omgeving.
--------	---

UE 69.	Opdrachtnemer levert bij oplevering van de interactieve tool een eenvoudige schriftelijke toelichting op, beschikbaar voor alle geautoriseerde gebruikers van opdrachtgever, waarin het gebruik van de tool en de beschikbare functionaliteiten worden toegelicht.
--------	--

UE 70.	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de interactieve tool van zowel de Belastingdienst als de Douane. Hieronder valt in elk geval het waarborgen van de beschikbaarheid en de goede werking van de tool, het oplossen van storingen en fouten, en het tijdig doorvoeren van noodzakelijke technische updates, waaronder beveiligingsupdates. Opdrachtnemer actualiseert de tool na elke meting met de resultaten van de meest recente meting, en zorgt dat de tool gedurende de looptijd blijft voldoen aan de in dit Programma van Eisen gestelde eisen.
--------	---

UE 71.	Opdrachtnemer zorgt dat de interactieve tool benaderbaar is via een standaard webbrowser of in Excel. Opdrachtnemer stemt de opzet van de interactieve tool bij aanvang van de samenwerking af met opdrachtgever. De opzet van de tool kan per organisatie verschillen, waarbij de omgeving voor de Belastingdienst en de omgeving voor Douane elk een eigen inrichting kunnen hebben.
--------	--

UE 72.	Opdrachtnemer zorgt dat de toegang tot de interactieve tool uitsluitend op basis van uitnodiging plaatsvindt, waarbij inloggen alleen mogelijk is met een geverifieerd e-mailadres. Opdrachtgever bepaalt welke gebruikers worden uitgenodigd.
--------	--

UE 73.	Opdrachtnemer zorgt dat voor de interactieve tool van de Belastingdienst tussen de tien (10) en twintig (20) gebruikersautorisaties voor opdrachtgever kunnen worden toegekend. Deze autorisaties kunnen qua toegangsrechten en functionaliteit verschillen.
--------	--

UE 74.	Opdrachtnemer zorgt dat voor de interactieve tool van Douane tussen de vijf (5) en tien (10) gebruikersautorisaties voor opdrachtgever kunnen worden toegekend. Deze autorisaties kunnen qua toegangsrechten en functionaliteit verschillen.
--------	--

UE 75.	Opdrachtnemer zorgt dat de interactieve tool de ontwikkeling van resultaten over meerdere jaren inzichtelijk maakt, zodat opdrachtgever de resultaten van opeenvolgende metingen in de tijd kan volgen.
--------	---

UE 76.	Opdrachtnemer zorgt dat de interactieve tool de gebruiker waarschuwt bij situaties die tot misinterpretatie kunnen leiden, ten minste bij een te kleine celomvang voor betrouwbare uitspraken.
--------	--

UE 77.	Opdrachtnemer zorgt dat de interactieve tool de onderzoeksresultaten gewogen weergeeft, zodat de getoonde uitkomsten representatief zijn voor de betreffende doelgroep.
--------	---

UE 78.	Opdrachtnemer zorgt dat de interactieve tool bij elke vergelijking automatisch de juiste weegfactor toepast, afhankelijk van het type vergelijking. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen vergelijkingen
--------	---

binnen een doelgroep en vergelijkingen tussen doelgroepen, en wordt indien mogelijk rekening gehouden met vergelijkingen tussen subdoelgroepen die tot verschillende hoofddoelgroepen behoren.

UE 79. Opdrachtnemer zorgt dat opdrachtgever in de interactieve tool uitsplitsingen kan maken naar achtergrondvariabelen en (sub)doelgroepen, en kruisverbanden tussen variabelen kan bekijken.

UE 80. Opdrachtnemer zorgt dat de interactieve tool bij vergelijkingen tussen groepen of opeenvolgende metingen aangeeft of de getoonde verschillen statistisch significant zijn. Ook moet het mogelijk zijn de significantie van een trend over meerdere jaren te bepalen.

UE 81. Opdrachtnemer zorgt dat de interactieve tool de resultaten niet alleen in tabelvorm, maar ook visueel kan weergeven, bijvoorbeeld in grafieken of diagrammen.

UE 82. Opdrachtnemer zorgt dat de interactieve tool voor de Belastingdienst gegevens bevat van 5 doelgroepen: particuliere belastingplichtigen, MKB-ondernemingen, grote ondernemingen, fiscaal dienstverleners en maatschappelijk intermediairs. Opdrachtnemer neemt in de tool gegevens op voor 110 tot 130 variabelen vanaf 2010 (of vanaf het moment dat een vraag beschikbaar is) tot en met de laatste meting.

UE 83. Opdrachtnemer zorgt dat in de tool voor de Belastingdienst filtering mogelijk is op 15 tot 25 variabelen (deels achtergrondvariabelen, deels vragen uit de vragenlijst).

UE 84. Opdrachtnemer zorgt dat de interactieve tool voor Douane gegevens bevat van 1 doelgroep met 3 subdoelgroepen: douane-expediteurs, accijnsklanten en overige bedrijven. Opdrachtnemer neemt in de tool gegevens op voor 80 tot 130 variabelen vanaf 2010 (of vanaf het moment dat een vraag beschikbaar is) tot en met de laatste meting.

UE 85. Opdrachtnemer zorgt dat in de tool voor Douane filtering mogelijk is op 40 tot 100 variabelen (deels achtergrondvariabelen, deels vragen uit de vragenlijst).

4.9. Eisen aan contractmanagement

UE 86. Opdrachtnemer levert jaarlijks op 1 mei en op 1 november de spendgegevens over de gehele opdracht per DG aan bij de contractmanager, via een format dat door de opdrachtgever wordt verstrekt na gunning.

UE 87. Indien zich situaties voordoen of situaties worden voorzien die invloed (kunnen) hebben op de uitvoering van de raamovereenkomst, informeert opdrachtnemer de contractmanager hier direct over.

UE 88. Het contractmanagement op de raamovereenkomst wordt uitgevoerd door de contractmanager van Directie O&P van de Belastingdienst. De contractmanager bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening en organiseert jaarlijks, of wanneer opdrachtgever daar aanleiding toe ziet, evaluatiegesprekken. Hierbij worden onder andere de volgende zaken besproken:

- uitvoering van de raamovereenkomst;
- kwaliteit van de dienstverlening;
- (eventuele) knelpunten inzake de werkzaamheden;
- operationele aangelegenheden;
- doorvoeren van eventuele prijsindexaties en contractverlengingen;
- facturatie;
- financiële rapportages en toelichtingen;
- communicatie, klachtenregistratie en -behandeling.
- afspraken in het kader van social return.

	Deze evaluatiegesprekken samen met eventuele wetwijzigingen en spendgegevens, vormen de basis voor het besluit tot voortzetting of opzegging van de raamovereenkomst (rekening houdend met de opzegtermijn). Opdrachtnemer wordt vertegenwoordigd door ten minste één vast contactpersoon en verzorgt een kort gespreksverslag dat ter kennisname wordt gedeeld met opdrachtgever. Indien de Opdrachtnemer of Opdrachtgever het nodig acht kunnen ook tussentijdse voortgangsgesprekken plaatsvinden, waarop aanvullende werkafspraken of verbeterplannen kunnen volgen.
UE 89.	De contractmanager van opdrachtgever is het eerste aanspreekpunt voor toepassing en uitleg van de raamovereenkomst. Deze persoon bewaakt de voortgang en prestaties van de overeenkomst. Structurele problemen worden geëscaleerd via de lijn van de contractmanager richting opdrachtnemer.
UE 90.	Op verzoek van opdrachtgever stelt opdrachtnemer, indien hier aanleiding voor is, een verbeterplan op naar aanleiding van een incident of evaluatiegesprek. Het verbeterplan bevat minimaal: • een beschrijving van de aanleiding of het probleem; • de huidige situatie; • de gewenste situatie; • een concrete aanpak om tot de gewenste situatie te komen; • betrokken personen met bijbehorende rollen en verantwoordelijkheden; • een tijdsplanning voor uitvoering.

4.10. Kwalitatieve eisen aan informatiebeveiliging en privacy

Het beveiligingsbeleid van de aanbestedende dienst heeft tot doel om ongeautoriseerde toegang tot systemen en informatie tegen te gaan, vertrouwelijke informatie te beveiligen, de integriteit van informatie te garanderen, privacy te waarborgen en de continuïteit van de dienstverlening te garanderen.

UE 91.	Opdrachtnemer handelt conform de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot: • bewaartermijnen, • signalering en monitoring, • archivering, • anonimisering, • (indien van toepassing) het veilig en rechtmatig vernietigen van persoonsgegevens.
UE 92.	Opdrachtnemer verklaart dat de in het onderzoek gebruikte accesspanels voldoen aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast garandeert opdrachtnemer dat alle data- en bestandverwerking in het kader van de opdracht volledig AVG-conform plaatsvindt.
UE 93.	Opdrachtnemer waarborgt dat de gegevens van opdrachtgever niet toegankelijk zijn voor derden. Na beëindiging van de raamovereenkomst worden — voor zover geen wettelijke bewaarplicht van toepassing is — alle gegevens en gerelateerde informatie over opdrachtgever: • overgedragen aan opdrachtgever, én • definitief verwijderd uit de digitale en papieren archieven van opdrachtnemer. Opdrachtnemer stemt ermee in dat opdrachtgever de overdracht en verwijdering mag controleren.
UE 94.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wisselen opdrachtgever en opdrachtnemer bestanden uitsluitend uit via het bestandsuitwisselingssysteem van de Belastingdienst: https://filetransfer.belastingdienst.nl Dit systeem vereist geen installatie van software. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor een uitnodiging van opdrachtgever.

4.11. Overdracht gegevens

UE 95.	Bij beëindiging van de raamovereenkomst zorgt opdrachtnemer voor een ordentelijke overdracht aan de nieuwe dienstverlener, om de continuïteit van de diensten te waarborgen. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan een zo soepel mogelijke overdracht en draagt er zorg voor dat opdrachtgever uiterlijk zes (6) weken vóór de afloopdatum van het contract in het bezit is van: • Alle rapportages; • Alle databestanden; • Alle gebruikte vragenlijsten inclusief routings; • Een onderzoeksverantwoording van alle uitgevoerde onderzoeken; • Alle uitnodigingsteksten (brieven en e-mail); • Alle gebruikte analyse syntax; • de interactieve tool in overdraagbare vorm, inclusief bijbehorende technische documentatie en, indien van toepassing, gebruikersbeheer; indien de tool is uitgevoerd in Excel of een vergelijkbaar formaat, betreft dit het volledige bestand inclusief onderliggende structuur en formules
--------	---

4.12. Eisen ten aanzien van de inzet van AI

UE 96.	Toepassing van artificiële intelligentie (AI) bij het uitvoeren van de werkzaamheden, zoals het coderen van open antwoorden op vragen, is toegestaan onder de volgende voorwaarden: • Systeem en melding Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van een gesloten AI-systeem. Onder een gesloten systeem wordt verstaan: een systeem waarbij de verwerkte data niet worden gebruikt voor het trainen, fine-tunen of verbeteren van het onderliggende model, en waarbij toegang tot de data is beperkt tot geautoriseerde gebruikers binnen de opdracht. Het gebruik van publiek toegankelijke AI-tools is niet toegestaan. Opdrachtnemer meldt voorafgaand aan de opdracht schriftelijk aan opdrachtgever welk systeem wordt ingezet. Wijziging van het systeem tijdens de opdracht vereist voorafgaande schriftelijke instemming van opdrachtgever. • Gegevensbescherming Opdrachtnemer zorgt voor anonimisering of pseudonimisering van open antwoorden vóór verwerking door het AI-systeem. Verwerking van onderzoeksdata via het AI-systeem vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij opdrachtgever vooraf schriftelijk instemt met verwerking elders. Opdrachtnemer garandeert dat onderzoeksdata niet worden gebruikt voor het trainen, fine-tunen of verbeteren van AI-modellen door de AI-leverancier of opdrachtnemer zelf, tenzij opdrachtgever hiervoor expliciet schriftelijke toestemming heeft verleend. • Traceerbaarheid Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het gebruik van AI herleidbaar (traceerbaar) en transparant is door middel van documentatie en logging. • Menselijke validatie AI-codering wordt altijd gevolgd door een menselijke validatiestap. Opdrachtnemer beschrijft en onderbouwt de validatieprocedure in het onderzoeksplan. Opdrachtnemer documenteert de validatieresultaten en overlegt deze op verzoek van opdrachtgever. • Verantwoording in rapportage Opdrachtnemer vermeldt in de methodologische verantwoording van elk rapport welke onderdelen met AI-ondersteuning zijn gecodeerd, welk systeem is gebruikt, wat de validatieresultaten waren en welke correcties naar aanleiding van de validatie zijn doorgevoerd.
--------	---