

Algemene informatie

Aanbesteding: Extern Klantonderzoek (EKO)

Aanbestedende Dienst: UWV

Referentie: 801

Toelichting:

Zie aangepaste documenten (versie 2 van het beschrijvend document en prijsopgaveformulier)

Vraag en antwoord

Ref.nr.

1

Onderwerp:

3.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Vraag:

Op pagina 18 van het Beschrijvend document stelt de Opdrachtgever dat de Inschrijver dient te beschikken over geldige certificaten voor ISO 20252 dan wel dient aan te tonen op een gelijkwaardig wijze de standaard in de organisatie te hebben geborgd en geïmplementeerd. ISO 20252 sluit een groot deel van de markt uit, waaronder beleidsonderzoeksbureaus en wetenschappelijke onderzoeksinstituten die niet in de commerciële sector werkzaam zijn. Kunt u bevestigen dat NEN/ISO 9001 + ISO 27001 volstaat als gelijkwaardige standaard?

Antwoord:

Nee, de NEN/ISO 9001 en ISO 27001 worden niet als gelijkwaardig aan ISO 20252 aangemerkt. NEN /ISO 9001 kan onderdeel uitmaken van de onderbouwing van een gelijkwaardige borging en implementatie van de uitgangspunten en kwaliteitseisen van ISO 20252, maar geldt niet automatisch als vervanging van ISO 20252.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

In het Programma van Eisen E10 staat dat de Inschrijver lid moet zijn van de Data & Insights Network of op een nadere manier kan aantonen zich te houden aan de internationale gedragscode voor het marktonderzoek (ESOMAR). Op welke andere wijze kan de Inschrijver aantonen zich te houden aan deze gedragscode en op welk moment dient de Inschrijver dit aan te tonen?

Antwoord:

Indien geen lidmaatschap van het Data & Insights Network kan worden overgelegd, mag een gelijkwaardige verklaring of andere documentatie worden ingediend waaruit blijkt dat wordt gehandeld overeenkomstig de uitgangspunten en eisen van de ESOMAR Code. In dat geval dient u met een toelichting aan te tonen op welke wijze deze verklaring of documentatie gelijkwaardig is aan de gevraagde verklaring. UWV beoordeelt vervolgens of hiermee voldoende gelijkwaardige waarborgen worden geboden. Deze onderbouwing dient bij inschrijving te worden ingediend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
3**Onderwerp:**

Programma van Eisen

Vraag:

In het Programma van Eisen E10 staat dat de Inschrijver kan aantonen zich te houden aan de gedragscode inzake de bescherming van de privacy.
Welke gedragscode bedoelt de Opdrachtgever met "de gedragscode inzake de bescherming van de privacy"?

Antwoord:

Dit betreft een verwijzing naar de internationale ESOMAR gedragscode voor markt-, opinie- en sociaal onderzoek en data-analyse.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
4**Onderwerp:**

6.4 Planning

Vraag:

In het planningsoverzicht wordt gesproken over 1 vragenronde met een deadline voor het indienen van vragen dat is gesteld op 5 augustus 2026. In onderdeel 6.6 (pagina 35, 3e alinea) wordt gesproken over een tweede vragenronde. Deze zien we alleen niet terug in het planningsoverzicht. Waar kunnen we vanuit gaan, 1 of 2 vragenrondes?

Antwoord:

Dit is per abuis in het document opgenomen. Er vindt geen tweede Nota van Inlichtingen-ronde plaats. De betreffende alinea wordt daarom verwijderd. U kunt uitgaan van de planning zoals opgenomen in het Beschrijvend Document en op TenderNed; beide gaan uit van één vragenronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Sub-gunningscriterium kwaliteit 2: analyse en rapportage

Vraag:

1. M.b.t. de in te dienen voorbeeldrapportages: Maakt het voor de rapportages uit of het onderzoek langer dan 2 jaar geleden is uitgevoerd, zolang het rapport maar binnen de 2 jaar termijn valt?

Antwoord:

Het rapport dient in de afgelopen 2 jaar door u te zijn opgesteld. Het maakt daarbij niet uit of het onderzoek (meting/veldwerk) langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
6

Onderwerp:

Sub-gunningscriterium kwaliteit 2: analyse en rapportage

Vraag:

2. Wat is de uiterlijke datum waarop het rapport moest zijn geschreven? 2 jaar vanaf de publicatiedatum van de aanbesteding? Of 2 jaar vanaf onze inschrijving?

Antwoord:

Vanaf de inschrijfdatum van indiener.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
7

Onderwerp:

Sub-gunningscriterium kwaliteit 2: analyse en rapportage

Vraag:

3. M.b.t. de voorbeeldrapportages: Een van de criteria is dat de aanbevelingen consistent zijn met de conclusies en een duidelijke meerwaarde voor de UWV bieden. Kan de UWV toelichten wat ze hier mee bedoelen? Immers, als het rapport voor een andere organisatie is geschreven, hoe kunnen deze dan een meerwaarde voor de UWV bieden?

Antwoord:

De beoordeling richt zich niet op de vraag of de aanbevelingen specifiek meerwaarde bieden voor UWV, maar of de kwaliteit van de aanbevelingen past binnen de voorbeeldrapportage. UWV beoordeelt of de aanbevelingen logisch voortvloeien uit de bevindingen en conclusies, concreet en bruikbaar zijn voor de opdrachtgever waarvoor het onderzoek is uitgevoerd en aantoonbaar kunnen bijdragen aan de gestelde criteria (conform de benoemde criteria in het BD).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Ref.nr.
8

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Onderwerp:

Omschrijving van de opdracht

Vraag:

Deelt UWV de visie dat de beleving en het gedrag van klanten gedurende de klantreis mede worden bepaald door onbewuste of moeilijk verbaliseerbare processen, die klanten niet of slechts beperkt via interviews, focusgroepen of vragenlijsten onder woorden kunnen brengen? Zo ja, ziet UWV het onderzoeken van dergelijke processen als onderdeel van de reikwijdte van deze aanbesteding?

Antwoord:

UWV is zich bewust van de beperkingen van de in het Beschrijvend Document genoemde onderzoeksmethoden. Wij verwachten echter dat de meeste onderzoeksvragen binnen deze opdracht met de beschreven methoden adequaat kunnen worden beantwoord. Onderzoek naar onbewuste of moeilijk verbaliseerbare processen zal naar verwachting slechts incidenteel aan de orde zijn (in de basis zal dit bijna niet voorkomen).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
9

Onderwerp:

Omschrijving van de opdracht

Vraag:

Biedt de omschreven scope ruimte om, naast of in combinatie met reguliere kwalitatieve en kwantitatieve methoden, innovatieve en aanvullende gedragswetenschappelijke of neuro-onderzoeksmethoden in te zetten? Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan impliciete metingen, eye-tracking en psychofysiologische metingen, wanneer deze aantoonbaar bijdragen aan het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

Antwoord:

Wij waarderen het als in voorstellen voor specifieke onderzoeken innovatieve methoden worden voorgesteld als deze aantoonbaar bijdragen aan een betere beantwoording van de onderzoeksvraag. Wij verwachten echter op voorhand dat de meeste onderzoeksvragen binnen deze opdracht met de in het beschrijvend document beschreven methoden adequaat kunnen worden beantwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Omschrijving van de opdracht

Vraag:

Dient iedere opdrachtnemer (zelfstandig of in combinatie) alle in de aanbesteding genoemde kwalitatieve én kwantitatieve onderzoeksvormen te kunnen uitvoeren, of kunnen opdrachtnemers zich bij nadere opdrachten richten op onderzoeksvormen en methoden waarin zij over specifieke expertise beschikken?

Antwoord:

UWV zoekt geen partij die zich uitsluitend richt op specifieke onderzoeksvormen of expertisegebieden. UWV heeft behoefte aan een allround onderzoeksbureau dat kan adviseren over en uitvoering kan geven aan de verschillende onderzoeksvormen die binnen de scope van deze opdracht vallen. Dit sluit aan bij eis 11 uit het Programma van Eisen: "Inschrijver heeft de kennis om onderzoeksmethoden en analysetechnieken te adviseren, passend bij de onderzoeksvragen. Hierbij rekening houdend met randvoorwaarden zoals bijvoorbeeld budget, planning en beschikbaarheid van (contact)gegevens van de doelgroep." Van inschrijvers wordt daarom verwacht dat zij in staat zijn om, afhankelijk van de onderzoeksvraag en de geldende randvoorwaarden, een passende onderzoeksmethode en analysetechniek te adviseren en toe te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 7 - Prijsopgaveformulier, prijsonderdeel 1 en 2

Vraag:

Onderdeel overige kosten: in kolom F staat nu ook een formule voor uurtarief x aantal uur. Er zijn echter ook overige kosten denkbaar die niet gebaseerd zijn op uren en een bijbehorend uurtarief. Is het toegestaan om de formule in kolom F weg te halen en hier enkel een totaalbedrag voor de kosten op deze regel in te voeren?

Antwoord:

Ja, dit is toegestaan. Zie hiervoor ook de toelichting in cel B26 van het tabblad 'kwantitatief' en cel B32 van het tabblad 'kwalitatief'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Bijlage 7 - Prijsopgaveformulier, prijsonderdeel 1 en 2

Vraag:

In cel D27-33 ontbreekt de drop-down voor het kiezen van btw-tarief. Kan UWV laten weten wat hier gewenst is om in te vullen?

Antwoord:

Hier lijkt de drop-down optie niet te zijn meegenomen. U kunt hier, net als in de andere cellen onder kolom D, een passend btw-percentages selecteren. Dit wordt aangepast in versie 2.0 van het prijsopgaveformulier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.

Onderwerp:

13

Beschrijvend document, 4.2.2. Prijsopgave kwantitatief onderzoek

Vraag:

Bij omschrijving analyse & rapportage wordt genoemd: 'De analyse beperkt zich tot beschrijvende statistiek, met één (1) uitsplitsing.' en vervolgens 'tabellenset waarbij de gegevens op drie (3) kenmerken worden uitgesplitst'. Dit lijkt tegenstrijdig. Van hoeveel uitsplitsingen kunnen wij uitgaan voor dit prijsoverzicht?

Antwoord:

Voor de analyse en rapportage van uitkomsten kunt u uitgaan van 1 uitsplitsing. Voor de oplevering van de tabellenset dient te worden uitgegaan van 3 uitsplitsingen naar kenmerken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 1 - UEA

Vraag:

Het referentienummer is gelijk aan de vorige ronde van deze aanbesteding eerder dit jaar. We hebben deze toen ingevuld en ondertekend met tekendatum in juni. Kunnen wij deze opnieuw indienen? Of is het gewenst dat we hem opnieuw invullen en ondertekenen (met een recentere datum)?

Antwoord:

Ja, dat is mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Prijsopgaveformulier

Vraag:
Is het de bedoeling dat we in kolom D zelf overal 21% BTW aangeven? Zo lijkt deze kolom overbodig

Antwoord:
Indien het percentage 21% is, dan dient dit inderdaad zo opgenomen te worden.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
19 aug 2026

Percelen:
P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Beschrijvend document 4.2.2

Vraag:
UWV wil een prijs ' waarbij tien (10) individuele online interviews worden gehouden onder klanten van UWV'. Welk type klanten zijn dit; cliënten of werkgevers?

Antwoord:
Met "klanten van UWV" wordt hier bedoeld op cliënten (uitkeringsgerechtigden). U dient hier dus uit te gaan van cliënten (uitkeringsgerechtigden).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
19 aug 2026

Percelen:
P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Prijsopgave kwantitatief

Vraag:

De open vragen hoeven niet gecodeerd te worden.". Bedoelen jullie hiermee dat open vragen alleen als listing worden opgeleverd en er ook geen kwalitatieve analyse op thema's wordt gedaan? dit beïnvloedt de benodigde tijd als het wel of niet is inbegrepen.

Antwoord:

De (letterlijke) antwoorden op de open vragen dienen hier inderdaad alleen als listing apart te worden opgeleverd. De open antwoorden hoeven dus niet te worden gecodeerd en specifiek geanalyseerd te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Toelichtingsgesprek

Vraag:

In paragraaf 5.2 is opgenomen dat elke Inschrijver zijn Inschrijving mag toelichten tijdens een toelichtingsgesprek, voorafgaand aan de plenaire consensussessie. In de planning in paragraaf 6.4 is dit gesprek niet opgenomen. Kunt u aangeven wanneer het toelichtingsgesprek plaatsvindt, welke vorm en duur het heeft, welke personen van UWV en van de Inschrijver daarbij aanwezig zijn, en of hetgeen tijdens het gesprek wordt toegelicht van invloed kan zijn op de in consensus vast te stellen waarderingen?

Antwoord:

Dit is per abuis in het document opgenomen. Er vindt geen toelichtingsgesprek plaats bij deze aanbesteding. De betreffende passage wordt daarom verwijderd. U kunt uitgaan van de planning zoals opgenomen in het Beschrijvend Document en op TenderNed; beide voorzien niet een een toelichtingsgesprek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
19

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Onderwerp:

Bijlage 7 Prijsopgaveformulier

Vraag:

In het prijsopgaveformulier wordt de te beoordelen prijs in de oranje cel berekend als de som van de uren-gebaseerde kosten én het totaal van de rubriek "Overig". Tegelijk bepaalt het instructieblad dat alle bijkomende kosten in de aangeboden prijzen inbegrepen moeten zijn en dat niet-opgegeven kosten worden geacht inbegrepen te zijn. Daardoor ontstaat de situatie dat twee inschrijvers met identieke werkelijke kosten een verschillende beoordelingsprijs krijgen, afhankelijk van de vraag of zij een kostenpost onder "Overig" opnemen of verdisconteren in hun uurtarieven. Kunt u aangeven welke kostensoorten onder "Overig" thuishoren en welke in de uurtarieven, zodat de inschrijvingen op gelijke grondslag worden vergeleken?

Antwoord:

De aanbestedende dienst maakt geen voorschriften over welke kosten in het uurtarief worden opgenomen en welke kosten afzonderlijk onder 'overig' worden opgevoerd.

De keuze voor de wijze van kostentoerekening ligt bij de inschrijver. Wel geldt dat kosten slechts eenmaal mogen worden opgenomen en niet zowel in een uurtarief als onder 'Overig' mogen worden verwerkt. De beoordeling vindt plaats op basis van de totale aangeboden prijs zoals berekend in het prijsopgaveformulier.

Kosten die niet expliciet zijn opgenomen, worden geacht onderdeel uit te maken van de aangeboden prijs. Hierdoor wordt uitgegaan van de volledige door de inschrijver aangeboden prijs voor de uitvoering van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Bijlage 7 Prijsopgaveformulier

Vraag:

In de vorige versie bevatte de kwalitatieve casus voor het prijsopgaveformulier de specificatie dat respondenten een vergoeding van € 35,- ontvangen. Die is vervallen, terwijl in hoofdstuk 2 is

opgenomen dat incentives door Opdrachtnemer worden afgehandeld. Een respondentvergoeding is geen urengebonden kostenpost en kan dus alleen onder "Overig" worden opgevoerd, waarmee zij de beoordelingsprijs verhoogt. Kunt u bevestigen of incentivekosten deel uitmaken van de prijsopgave voor het kwalitatieve prijsonderdeel? Zo ja, met welk vast bedrag per respondent dienen inschrijvers te rekenen?

Antwoord:

Incentives dienen inderdaad door de opdrachtnemer te worden afgehandeld. Hoogte (waarde) en vorm van incentives worden per onderzoek in afstemming met UWV bepaald. Kosten voor incentives zijn hier bewust niet meer opgenomen in de specificaties bij het prijzenblad omdat het geen uren-gebonden kostenpost is. De kosten van incentives hoeven dan ook niet opgenomen te worden in het prijsopgaveformulier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Bijlage 7 Prijsopgaveformulier

Vraag:

Het prijsopgaveformulier onderscheidt de functieniveaus Junior, Medior en Senior, zonder dat in de aanbestedingsdocumenten definities zijn opgenomen. Hanteert UWV definities of minimumcriteria per functieniveau? En gelden de eisen uit paragraaf 2.1 — veldwerk door minimaal twee onderzoekers, waarvan minimaal één senior met ten minste vijf jaar ervaring — ook voor de uitwerking van de kwalitatieve prijscasus?

Antwoord:

UWV hanteert geen aparte definities of criteria voor de functieniveaus junior, medior. Inschrijvers kunnen deze functieniveaus invullen volgens de gebruikelijke indeling binnen hun eigen organisatie, met de daarbij horende uurtarieven. Een uitzondering hierop is senior, zie daarvoor eis 49.

De eisen uit paragraaf 2.1 (met name p. 11) gelden voor de uitvoering van opdrachten onder de raamovereenkomst en zijn dus ook van toepassing op de uitwerking van de kwalitatieve prijscasus.

Ook is het goed om kennis te nemen van (o.a.) eis 49, waarin opgenomen staat op welke wijze een senior dient te worden ingezet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Nieuwe publicatie aanbestedingsdocumenten

Vraag:

De aanbesteding is opnieuw gepubliceerd en wij missen een begeleidende beschrijving van de aanpassingen binnen de aanbestedingsdocumenten.

Wij willen geen fouten maken en aanpassingen in de kleine letters over het hoofd zien. Kunt u daarom aangeven wat (en waar/ welk document) precies is aangepast ten opzichte van de aanbestedingsdocumenten die eerder zijn gepubliceerd (met publicatiedatum 13 mei 2026, met hetzelfde kenmerk AM.2026.801, maar dan versie 2.0)? Dit is wel duidelijk voor het prijsopgaveformulier en de beschrijving van het sub-gunningscriterium prijs.

Antwoord:

De belangrijkste wijzigingen betreffen het prijsopgaveformulier en de beschrijving van het (sub) gunningscriterium prijs in het Beschrijvend Document. Daarnaast zijn op enkele plaatsen beperkte wijzigingen en verduidelijkingen doorgevoerd. Inschrijvers dienen voor hun inschrijving uit te gaan van de meest recente versie (i.e. huidige) van de aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

19 aug 2026

Percelen:

P1 Extern Klantonderzoek (EKO)