Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Akkoordverklaring
Programma van Eisen

UBR|HIS

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B1 -Perceel 1
Gedragsonderzoek

Behorend

Europese aanbesteding

Doenvermogen en doenlijk beleid

voor het

Ministerie van Financiën
DG Toeslagen
directie Strategie, Recht en beleid
en
directie Business Ontwikkeling

Datum	20 oktober 2026
Kenmerk	201865004.015.070

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.

Eisen met betrekking tot de algemene dienstverlening

	Algemene Eisen
1.	U gaat akkoord met al het gestelde in het Beschrijvend document.
2.	U gaat akkoord met de bijgesloten concept Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst.
3.	De eindverantwoordelijkheid voor het bereiken van het gewenste resultaat ligt bij Opdrachtnemer. Deze is te allen tijde verantwoordelijk voor de tijdigheid en de kwaliteit van de door Opdrachtnemer op te leveren producten en diensten en voor de inzet van zijn deskundigen.
4.	Indien sprake is van onder-aannemerschap blijft Opdrachtnemer het enige aanspreekpunt voor Opdrachtgever en is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de tijdigheid en de kwaliteit van de prestaties van de Onderaannemer.
5.	Uw facturen dienen minimaal aan de wettelijke Eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen.
6.	U gaat ermee akkoord dat er in de toekomst een andere vorm van opdrachtverstrekking en facturatie gebruikt kan worden.
7.	Bij het ontwikkelen, al dan niet in samenspraak met Opdrachtgever, van bijvoorbeeld een vragenlijst ten behoeve van (online) enquêtes dient bij Opdrachtnemer het besef aanwezig te zijn dat met vertrouwelijke informatie wordt gewerkt, waardoor privacygevoelige gegevens niet vrij en onbeperkt verstuurd mogen/kunnen worden.
8.	Opdrachtnemer is op basis van kennis en ervaring in staat om te kunnen adviseren over het opzetten en inrichten van een onderzoek, inrichten en samenstellen van vragenlijsten en hoe idealiter resultaten worden gepresenteerd.
9.	Opdrachtgever wordt eigenaar van de ontwikkelde materialen en rapportages.
10.	Rapportages zijn digitaal toegankelijk volgens de normen van WCAG 2.2 AA en PDF /UA-2 (ISO 14289-2).
	Eisen aan Informatiebeveiliging en Privacy
11.	Opdrachtnemer voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving met betrekking tot wettelijke bewaartermijnen, signaleringen, archivering, anonimisering, vernietiging van persoonsgegevens.
	Eisen aan het personeel
12.	U garandeert de inzet van voldoende personeel van minimaal WO-werk- en denkniveau, afstudeerrichting gedragswetenschappen (vb. WO psychologie). Er is ten minste een (1) senior onderzoeker betrokken bij het team.
13.	**Junior onderzoeker** De Junior onderzoeker: • Beschikt minimaal over een afgeronde universitaire opleiding (WO) in de richting van gedragswetenschappen, bijvoorbeeld psychologie; • Beschikt over minimaal 1 en maximaal 3 jaar ervaring met de toepassing van gedragswetenschappen.

14.	**Medior onderzoeker** De Medior onderzoeker: • Beschikt minimaal over een afgeronde universitaire opleiding (WO) in de richting van gedragswetenschappen, bijvoorbeeld psychologie; • Beschikt over minimaal 3 en maximaal 5 jaar ervaring met de toepassing van gedragswetenschappen.
15.	**Senior onderzoeker** De Senior onderzoeker: • Beschikt minimaal over een afgeronde universitaire opleiding (WO) in de richting van gedragswetenschappen, bijvoorbeeld psychologie; • Beschikt over meer dan 5 jaar ervaring met de toepassing van gedragswetenschappen.
16.	**Senior plus onderzoeker** De Senior plus onderzoeker: • Beschikt minimaal over een afgeronde universitaire opleiding (WO) in de richting van gedragswetenschappen, bijvoorbeeld psychologie; • Beschikt over meer dan 5 jaar ervaring met de toepassing van gedragswetenschappen; • Beschikt over meer dan 3 jaar ervaring met het leiden van projecten die vergelijkbaar zijn met de Opdracht.
17.	De Opdrachtnemer waarborgt de professionele onafhankelijkheid van haar organisatie en in te zetten projectteamleden, als ook eventueel betrokken derden, ten aanzien van en bij de uitvoering van het onderzoek.
	Eisen aan onderzoeksmethoden
18.	De vragenlijsten en de gegevens die voor het onderzoek worden verzameld zijn intellectueel eigendom van Opdrachtgever.
19.	Bij de keuzes ten aanzien van de onderzoeksmethodiek en de uitvoering/aanpak van de Opdracht voldoet opdrachtnemer aan wetenschappelijke normen.
	Eisen aan de uitvoering van onderzoek
20.	Indien gebruik wordt gemaakt van een online vragenlijst dient Opdrachtnemer er voor te zorgen dat het invullen van de vragenlijst via het portaal van Opdrachtnemer, aan een aantal voorwaarden voldoet: a. De vragenlijst moet voor meerdere (minimaal 50) respondenten tegelijkertijd toegankelijk zijn; b. Indien Opdrachtgever dit voor het betreffende onderzoek noodzakelijk en passend acht moet, het systeem 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.
21.	Voor het doen van uitvragen moet het minimaal mogelijk zijn gebruik te maken van e-mail, sms~~,~~ en hyperlink. Deze mogelijkheden dienen beschikbaar te zijn, maar hoeven niet bij iedere uitvraag allemaal te worden ingezet. Per onderzoek wordt bepaald welke methode(n), gelet op de doelgroep en onderzoeksopzet, passend zijn.
22.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gebruikte hardware en software en het operationeel houden van de vragenlijst.
23.	De vragenlijst is mobile responsive, tenzij afwijking hiervan voor het betreffende onderzoek vanuit onderzoeksmethodologisch oogpunt wenselijk of noodzakelijk is.
24.	Opdrachtnemer monitort tijdens de uitvoering van een onderzoek de respons van het onderzoek. Indien wordt geconstateerd dat de respons achterblijft is Opdrachtnemer in

	staat advies te geven voor het eventueel inzetten van respons verhogende maatregelen.
	Eisen aan de analyse van de onderzoeksresultaten
25.	Opdrachtnemer is in staat om op analytische en objectieve wijze de onderzoeksresultaten te vertalen naar inzichten.
	Eisen aan de rapportage van de onderzoeksresultaten en analyse
26.	U gaat er mee akkoord dat de onderzoekaanpak datasets, analyses en de onderzoeksresultaten namens Opdrachtgever gereviewd kunnen worden, voor zover dit mogelijk is binnen de toepasselijke wet- en regelgeving. De omvang en uitvoering van de review worden in redelijkheid afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. U bent ook bereid om inhoudelijk te reageren op de mogelijke bevindingen van deze review.
27.	De onderzoeksresultaten en de rapportage die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever levert bevatten geen gegevens die naar een individueel persoon of een onderneming te herleiden zijn en zijn derhalve anoniem. We verwachten dat dit aan alle privacy en AVG vereisten voldoet.
28.	Opdrachtnemer is in staat om 45 dagen na afronding onderzoek een analyse rapportage op te leveren.
29.	Opdrachtnemer verzorgt desgewenst een presentatie van de resultaten.
	Eisen aan de evaluatie van de dienstverlening
30.	Halfjaarlijks vindt een evaluatie plaats van de dienstverlening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de uitvoering van de Overeenkomst.
	Social Return
31.	Opdrachtnemer maakt na gunning een plan van aanpak Social return en dient dit binnen één maand na ingangsdatum van de Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft opdrachtnemer hoe Social return wordt toegepast bij de uitvoering van de Overeenkomst en 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde realiseert. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: • De wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert; • De manier waarop Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert; • De rolverdeling; • De randvoorwaarden; • De planning. Na akkoord op het Plan van aanpak, is Opdrachtnemer verplicht om binnen twee (2) maanden na de eerste nadere overeenkomst te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt jaarlijks besproken met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer vult daartoe periodiek het Verantwoordingsformulier Social return in.

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.