BIJLAGE 1 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE AANBESTEDING INTERN KLANTONDERZOEK

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

Algemene eisen	
1.	Dit PvE heeft betrekking op Intern klantonderzoek. Opdrachtnemer garandeert dat het in ieder geval intern klantonderzoek kan leveren, dat voldoet aan de minimale eisen, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
2.	Opdrachtnemer garandeert de diensten landelijk (digitaal) te kunnen leveren aan de medewerkers en inschrijvers van UWV.
3.	Wanneer Opdrachtgever gebruik gaat maken van een (nieuw) Contract – en leveranciersmanagement Systeem, waarin onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze worden vastgelegd, is Opdrachtnemer verplicht hiervan gebruik te maken.
4.	Opdrachtnemer beantwoordt iedere onderzoeksopdracht analytisch en objectief.
5.	Opdrachtnemer adviseert UWV proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving, risico's, innovaties en andere relevante ontwikkelingen die raken of kunnen raken aan uitvoering van klantonderzoek.
6.	Indien Inschrijver onderaannemers inzet, dienen deze te voldoen aan dezelfde eisen – op ieder vlak – als de Inschrijver zelf. Inschrijver is daarvoor verantwoordelijk.

Juridische en Commerciële Eisen	
7.	Opdrachtnemer factureert conform de eisen zoals opgenomen in Bijlage 12 E-facturatie (KG).
8.	Opdrachtnemer hanteert het Model financiële bijlage offertes bij elke offerteaanvraag en specificeert transparant en onderbouwd de te bieden dienstverlening (zie Bijlage 10 DFA).
9.	Opdrachtnemer levert transparante, onderbouwde offertes welke overeenstemmen met het aangeboden tarief in het Prijsopgaveformulier (Bijlage 3).
10.	Opdrachtnemer moet de gemaakte kosten en aangegane verplichtingen met bewijsstukken aantonen. UWV is gerechtigd geplande onderzoeken te allen tijde te annuleren of uit te stellen. De reeds door Opdrachtnemer gemaakte kosten en niet meer te annuleren verplichtingen worden door UWV vergoed met inachtneming van de overeengekomen tarieven.

Inhoudelijke Eisen - onderzoekstechniek	
11.	Opdrachtnemer adviseert per onderzoeksopdracht (een) onderzoeksmethode(n) die a) past/passen bij het probleem, b) een betrouwbaar, objectief beeld geeft/geven van de doelgroep(en) en c) een antwoord geeft/geven op de onderzoeksvragen binnen de gestelde randvoorwaarden van budget en planning.
12.	Opdrachtnemer denkt bij iedere onderzoeksopdracht mee met de inhoud en opbouw van de onderzoeksvragen en adviseert UWV hierin.
13.	Opdrachtnemer formuleert een vragenlijst die enerzijds aan de onderzoeksvragen beantwoordt en anderzijds toegankelijk (B1 taalniveau) en respondentvriendelijk is. Denk hierbij aan het volgende: • Toegankelijkheid: De software ondersteunt schermlezers voor slechtzienden, heeft voldoende kleurcontrast en is volledig met het toetsenbord te navigeren; • Visuele ondersteuning: Tekstuele antwoordopties worden ondersteund met iconen, smileys of afbeeldingen. Dit helpt respondenten die visueel zijn ingesteld of de taal minder goed beheersen; • Logische structuur: De vragenlijst heeft een logische opbouw, onderwerpen dienen niet door elkaar te lopen.

14.	De online vragenlijsten worden door Opdrachtnemer zo ontwikkeld dat ze compatibel zijn met gangbare browsers/mobiele devices, zonder enig verlies van functionaliteit en intuïtieve interactie.
15.	Inschrijver beschikt over tools en de daaraan verbonden knowhow om online onderzoek in te kunnen zetten.
16.	Inschrijver kan digitale vragenlijsten programmeren die geschikt zijn voor adaptieve/conditionele vraagstelling (mogelijkheid om te routeren en te randomiseren, vertakkingen, piping, unieke link of link die door meerdere (onbeperkt aantal) respondenten ingevuld kan worden).
17.	Opdrachtnemer kan in de geprogrammeerde vragenlijst bij open vragen een mouseover toevoegen voor een disclaimer waarin respondenten worden geïnformeerd over het door hen gegeven antwoord en dat dit letterlijk kan worden overgenomen in rapportages.
18.	Opdrachtnemer voegt in de geprogrammeerde vragenlijst bij open vragen een disclaimer toe waarin respondenten worden geïnformeerd dat zij geen persoonsgegevens van zichzelf of anderen mogen vermelden.
19.	De Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens verkregen uit de vragenlijsten uitsluitend conform de AVG en overige toepasselijke privacywetgeving. De Opdrachtnemer faciliteert de uitoefening van de rechten van betrokkenen, waaronder, voor zover wettelijk van toepassing, het recht op verwijdering van persoonsgegevens.
20.	Vragenlijsten en rapportages/dashboard worden ontworpen in de stijl van het onderzoeksbureau passend bij onafhankelijk onderzoek voorzien van het UWV-logo.
21.	Vragen over het onderzoek beantwoordt Opdrachtnemer zelf en voor vragen over de dienstverlening van UWV verwijst Opdrachtnemer de respondent naar de SPOC UWV van het betreffende onderzoek.
22.	Opdrachtnemer stelt het onderzoek op, richt deze in en voert het vervolgens uit.
23.	Opdrachtnemer is in staat om in ieder geval de volgende kwalitatieve onderzoeksmethodieken uit: * Online focusgroep(en); * Telefonische (diepte) interviews; * Begeleiden van co-creatiesessies met medewerkers van UWV en/of Onderzoeksdoelgroepen • Veldwerk • Focusgroepen • Interviews
24.	Opdrachtnemer adviseert over de selectiecriteria voor kwalitatief onderzoek of stelt een steekproefplan voor kwantitatief onderzoek op waarbij representativiteit van de betreffende doelgroep gegarandeerd is.
25.	Opdrachtnemer laat de wijze van klantonderzoek aansluiten op al eerder door de UWV uitgevoerd klantonderzoek opdat trends kunnen worden onderzocht. Opdrachtgever zal hiervoor de input leveren na gunning van de Opdracht.
26.	Opdrachtnemer dient mee te werken aan het aanbrengen van wijzigingen in de vragenlijsten in de enquêtetool op het moment dat Opdrachtgever daar behoefte aan heeft. Deze wijzigingen dienen kosteloos te zijn.

Inhoudelijke eisen - planning, uitvoering en voortgang	
27.	Opdrachtnemer maakt voor elk onderzoek een planning op basis van de door UWV bepaalde deadline. Hierin moet ook opgenomen worden wanneer UWV uiterlijk een verzoek tot offerte moet indienen, om de doorlooptijd te kunnen behalen. In gezamenlijk overleg wordt deze planning afgestemd, waarbij de definitieve planning door UWV wordt goedgekeurd.
28.	In overleg met UWV wordt de aankondigingsmail voor onderzoek en een reminder tijdens onderzoek door Opdrachtnemer opgesteld en na accordering door UWV verstuurd. Het versturen van een online link vindt plaats via Opdrachtnemer naar de medewerkers en Inschrijvers van UWV.

29.	Opdrachtnemer levert op verzoek tijdens het online veldwerk of werving van kwalitatieve respondenten wekelijks een statusoverzicht van het (de) lopende onderzoek(en) waarin de afgesproken informatie is opgenomen (bijv. stand van zaken, respons, actiepunten).
30.	In overleg met UWV kan de datacollectie starten met een soft launch. Dit houdt in dat een uitnodigingsmail wordt verstuurd aan +/- 5% van het totaal aantal deelnemers van de steekproef. Na één dag wordt de respons gecontroleerd en gekeken of in de helpdesk mailbox opmerkingen en/of vragen over het onderzoek zijn binnengekomen. UWV ontvangt per dag een verslag van de datacontrole en in overleg wordt besloten of de full launch kan worden uitgevoerd.
31.	Online vragenlijsten zijn 24/7 operationeel met een beschikbaarheid van minimaal 99,5%.
32.	Deelnemers kunnen technisch en onderzoeksgerelateerde vragen sturen aan de helpdesk van de Opdrachtnemer. Binnengekomen vragen worden binnen uiterlijk 2 werkdagen beantwoord.
33.	De continuïteit van uitvoering van een onderzoek dient ten allen tijde te worden geborgd.

Inhoudelijke eisen - analyse van onderzoeksresultaten	
34.	Opdrachtnemer vertaalt op analytische en objectieve wijze de onderzoeksresultaten naar leesbare conclusies en aanbevelingen. Inzicht in representativiteit en betrouwbaarheid is hier ook een onderdeel van.
35.	Opdrachtnemer denkt mee met de vraagstellingen, weet in de analyse de onderzoeksvragen te overstijgen en analyseert de onderzoeksresultaten vanuit diverse invalshoeken, daarbij rekening houdend met de (maatschappelijke) actualiteit.
36.	Opdrachtnemer is in staat om het gehele onderzoeksproces uit te voeren, maar ook de onderdelen separaat ervan (zoals alleen veldwerk, zonder uitgebreide analyse op de uitkomsten).

Inhoudelijke eisen – rapportage	
37.	Opdrachtnemer levert overeenkomstig de planning en gemaakte afspraken de rapportage(s), dashboard, ruwe data, of eventuele infographic(s) dan wel one pager(s) aansluitend op de ‘taal’ en behoefte van de specifieke lezersgroep, waarbij data visueel is weergegeven. In gezamenlijk overleg worden eventuele wijzigingen in de rapportage en infographic afgestemd. De definitieve rapportage wordt door UWV goedgekeurd.
38.	Opdrachtnemer ontwikkelt in overleg met UWV een rapportage format voor de terugkerende onderzoeken. Dit format moet voor de rapportage van het eerste onderzoek gereed zijn.
39.	Opdrachtnemer geeft in de rapportage, naast de afgesproken weergave en analyse van de onderzoeksresultaten, de conclusies en aanbevelingen (objectief, analytisch, foutloze beschrijving en correct) weer gericht op verbetering van de dienstverlening van UWV c.q. de klantgerichtheid van de dienstverlening van UWV.
40.	De rapportages worden weergegeven op basis van (achtergrond) kenmerken (bijv. op regio, pandniveau). Ook als het gaat om kenmerken die niet door de respondent worden ingevuld, maar op de achtergrond ingericht zijn.

Eisen m.b.t. gebruik AI bij levering van diensten door Opdrachtnemer	
41.	Indien Opdrachtnemer bij het leveren van zijn diensten aan UWV gebruik maakt van AI-systemen, volgens de definitie van de AI-verordening, waaronder ook AI-systemen voor algemene doeleinden, heeft Opdrachtnemer gecontroleerd of dit AI-systeem en de leverancier van dit AI-systeem voldoet aan de eisen van de AI-verordening.
42.	Opdrachtnemer houdt zich bij de inzet van AI-systemen aan de verplichtingen die als aanbieder of gebruiksverantwoordelijke op hem rusten op grond van de AI-verordening. Dit betreft met name, maar niet uitsluitend, de verplichting om transparantie te betrachten over de uitkomsten van het AI-systeem. Dit betekent dat Opdrachtnemer kan uitleggen hoe de resultaten tot stand zijn gekomen alsmede uitleg geven over de resultaten.

	Tevens kan Opdrachtnemer aantonen dat bij het gebruik van AI-systemen altijd menselijk toezicht in het proces is ingebouwd en in de praktijk wordt toegepast.
43.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat de inzet van AI-systemen voor de levering van zijn Diensten op geen enkele wijze is gebaseerd op of leidt tot discriminatie van personen of groepen. Opdrachtnemer levert op verzoek van UWV informatie over de genomen maatregelen om discriminatie bij de levering van zijn diensten te voorkomen.
44.	Opdrachtnemer garandeert dat, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van UWV, op geen enkele wijze (persoons)gegevens of persoonsgebonden sensitieve kenmerken in de AI-systemen worden verwerkt.
45.	Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van UWV niet direct of indirect gebruik worden voor het trainen van de AI-systemen die door de Opdrachtnemer worden gebruikt
46.	Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan het inzetten van AI-systemen bij de uitvoering van de opdracht aan Opdrachtgever een compleet overzicht van de AI-systemen, inclusief documentatie over de werking. Opdrachtgever kan op, redelijke gronden, aangeven dat een specifiek AI-systeem ongewenst is en Opdrachtnemer verzoeken hier een alternatief voor aan te geven.
47.	Opdrachtnemer is verplicht zijn medewerking te verlenen aan audits of andere inspecties die door of in naam van UWV worden uitgevoerd om te beoordelen of Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen uit de AI-verordening. Op verzoek van UWV deelt Opdrachtnemer een derden verklaring van een onafhankelijke audit-partij over zijn compliance ten aanzien van de AI-verordening.

Implementatieplan	
48.	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met UWV een implementatieplan en een communicatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: • Projectleider vanuit Opdrachtnemer; • Projectteam deelnemers Opdrachtnemer en UWV; • Resultaten/deliverables; • Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie; Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie;
49.	Het implementatieplan en communicatieplan dienen in concept uiterlijk 24 december 2026 te worden opgeleverd bij UWV.
50.	Het implementatieplan en communicatieplan dienen na gunning door UWV uiterlijk 12 maart 2027 te worden overeengekomen, voordat kan worden gestart met de implementatie.

Informatiebeveiliging	
51.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst/ Beveiligingsovereenkomst (BVO), bijlage 18.
52.	Opdrachtnemer voldoet aan de EU Cyber Resilience Act (RCA) van 10 oktober 2024.
53.	Opdrachtnemer onderhoudt een volledige Bill of Materials (SBOM) voor de geleverde software en levert de SBOM op aan UWV bij elke update en/of nieuwe versie. De SBOM moet geleverd worden in een machinaal leesbaar formaat (bijv. JSON, XML of YAML) op basis van het CycloneDX-format. Als alternatief mag Opdrachtnemer de SBOM ook leveren in het SPDX-format. Voor meer informatie zie: 1. European Council Adopts Cyber Resilience Act (CRA) - Digital Government 2. SBOM startersgids | Publicatie | Nationaal Cyber Security Centrum 3. Factsheet Open Source Security | Factsheet | Nationaal Cyber Security Centrum
54.	Opdrachtnemer zorgt voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens van respondenten.
55.	Opdrachtnemer zorgt voor transparantie naar de respondenten over de noodzaak van verwerking van persoonsgegevens van de respondenten.

56.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat respondenten bij het invullen van vragenlijsten om toestemming wordt gevraagd voor verwerking van persoonsgegevens.
57.	Opdrachtnemer denkt met UWV mee over mogelijke dataminimalisatie van verwerking van persoonsgegevens.
58.	Opdrachtnemer bewaart persoonsgegevens conform geldende wet- en regelgeving.
59.	Databestanden zijn en blijven eigendom van UWV en worden na afloop van het onderzoek aan UWV geleverd. Deze worden alleen gebruikt in opdracht van en voor UWV. De overdracht van databestanden bij beëindiging van de dienstverlening is geregeld via Algemene Inkoopvoorwaarden diensten 2026 van UWV.
60.	Vragenlijsten, rapporten, Infographics en one pagers die in opdracht van UWV worden ontwikkeld/vervaardigd, zijn intellectueel eigendom van UWV.
61.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan dat wanneer er toestemming wordt gevraagd om contact gegevens in te vullen (en de gegevens daarmee niet meer anoniem zijn), om dit terug te draaien (toestemming wordt ingetrokken).
62.	Als een respondent bij Opdrachtnemer het verzoek indient om gegevens van deze respondent te verwijderen dan zorgt Opdrachtnemer dat de gegevens van respondent worden verwijderd in de antwoorden van de vragenlijst en hiermee ook niet in rapportage worden opgenomen.
63.	Opdrachtnemer heeft een privacyverklaring in de mail/enquête staan.

Digitale toegankelijkheid	
64.	De te leveren Diensten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 2.2, niveau AA. Bij Inschrijving kan Opdrachtnemer dit op verzoek van UWV aantonen.
65.	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om zelf steekproefsgewijs te controleren of de te leveren Diensten toegankelijk zijn voor alle medewerkers, ongeacht eventuele beperkingen van medewerkers van Opdrachtnemer. Eventueel door Opdrachtgever gevonden afwijkingen worden door Opdrachtnemer opgelost zonder daarvoor kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Ook eventuele kosten voor het blijven voldoen aan de WCAG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Personeel	
66.	Het uitvoerend personeel van Opdrachtnemer, dat contacten onderhoudt met UWV en medewerkers van UWV, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen (B1-taalniveau),
67.	Alle medewerkers die worden ingezet voor de Opdracht moeten een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen. Medewerkers die niet door de VOG-screening komen, of die het veiligheidsonderzoek niet doorlopen of niet voldoen aan de uitkomsten daarvan, mogen niet worden ingezet op de Opdracht.
68.	Opdrachtnemer stelt één vast iemand beschikbaar voor Opdrachtgever, deze is het aanspreekpunt voor alle uit de Overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden en vragen (via telefoon en e-mail) en is bereikbaar op werkdagen van ten minste 09:00 uur tot ten minste 17:00 uur. Indien het aanspreekpunt afwezig is, zorgt Opdrachtnemer zelf voor een vervanging, dit wordt tijdig aangegeven bij Opdrachtgever. De vaste contactpersoon is een onderzoeker met minimaal drie jaar werkervaring op het gebied van klantonderzoek.
69.	Rapporten worden, voordat ze naar UWV gestuurd worden, altijd eerst tegen gelezen door een senior onderzoeker (minimaal 5 jaar werkervaring).
70.	Opdrachtnemer stelt per onderzoeksopdracht een team samen dat de opdracht uit de raamovereenkomst op de vereiste wijze uitvoert.

Communicatie	
71.	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
72.	Opdrachtnemer garandeert per onderzoeksopdracht één (1) aanspreekpunt voor Opdrachtgever als contactpersoon.
73.	Openbare publicatie of bekendmaking van onderzoeksresultaten van onderzoek in opdracht van UWV, door Opdrachtnemer, in welke vorm dan ook, vindt alleen plaats na voorafgaande schriftelijke toestemming van de hoofd Marktonderzoeker vanuit UWV.
74.	U dient de huisstijl van UWV te hanteren.

Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen	
75.	Opdrachtnemer verplicht zich om 5% van de totale gerealiseerde opdrachtwaarde in te zetten voor social return. Opdrachtnemer registreert de bewijslast van de Social Return verplichting in een digitaal monitoringssysteem (Wizzr). Dit systeem wordt na gunning nader toegelicht.
76.	Opdrachtnemer gaat akkoord en handelt conform de Handleiding social return – Bouwblokkenmethode, bijlage 13.
77.	Opdrachtnemer registreert de bewijslast van de Social Return verplichting in een digitaal monitoringsysteem (Wizzr). Dit systeem wordt na gunning nader toegelicht.
78.	Inschrijver verplicht zich om te handelen conform de UWV-gedragscode (MVO Integriteit, bijlage 11).