Algemene informatie

Aanbesteding: Intern klantonderzoek
Aanbestedende Dienst: UWV
Referentie: YM.2026.1232
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr.
1

Onderwerp:
Maximumomvang plan van aanpak BD, 4.1, onderdeel ‘Eisen aan de uitwerking’, p. 15.

Vraag:
Kan worden bevestigd dat het maximum aantal pagina’s voor sub-gunningscriterium 1 vier (4) afzonderlijke A4-pagina’s bedraagt en dat de toevoeging “1 A4 dubbelzijdig” niet gelezen dient te worden als vier (4) A4-pagina’s dubbelzijdig beschreven?

Antwoord:
Dat is juist, het maximum aantal is vier (4) A4 pagina's.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
2

Onderwerp:
Uitzondering voor de verplichte testlink BD, 4.2, p. 16–17.

Vraag:
Kan worden bevestigd dat de op te nemen testlink naar de online vragenlijst is uitgezonderd van het verbod op verwijzingen naar internetpagina’s?

Antwoord:
Wij kunnen dit bevestigen: het opnemen van een verwijzing naar de online vragenlijst is toegestaan en uitgezonderd van het verbod.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Rijksoverheid

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Visualisaties en quotes bij het onderdeel Enquêtetool BD, 4.2, beoordelingsonderdeel ‘Enquêtetool’, p. 16.

Vraag:
Mogen de bij het beoordelingsonderdeel ‘Enquêtetool’ gevraagde visualisaties en quotes worden getoond in een afzonderlijk vervaardigde voorbeeldrapportage, zonder dat deze rapportagefuncties onderdeel zijn van de enquêtetool zelf?

Antwoord:
Dit is niet akkoord. Bijlagen bij de beantwoording zijn niet toegestaan, dit staat ook aangegeven in het beschrijvend document.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Betekenis van de conceptdeadline van 24 december 2026 PvE, eisen 48–49, p. 4; BD, § 3.2, onderdeel ‘Formele Eisen’, p. 12.

Vraag:
In eis 48 staat dat het implementatieplan en communicatieplan na definitieve gunning worden opgesteld. In eis 49 wordt echter gesteld dat beide plannen uiterlijk 24 december 2026 in concept moeten worden aangeleverd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat aan eis 49 wordt voldaan door het bij inschrijving indienen van Bijlage 6A?

Antwoord:
Dat is juist. U voldoet aan eis 49 door dit bestand in te dienen bij uw inschrijving omdat dit óók onderdeel uitmaakt van de subgunningscriteria.

De planning wijzigt ook mede door de rectificatie. Zie hiervoor het BD (v2.0) en de planning in

Rijksoverheid

TenderNed.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Begrenzing van kosteloze wijzigingen PvE, eis 26, p. 2.

Vraag:
In eis 26 wordt gesteld dat wijzigingen in vragenlijsten op verzoek van de opdrachtgever kosteloos moeten worden doorgevoerd. De omvang, aard en het moment van deze wijzigingen zijn echter niet nader afgebakend. Hierdoor is onduidelijk welke werkzaamheden binnen de overeengekomen prijs vallen. Er bestaat bijvoorbeeld een verschil tussen het herstellen van fouten of doorvoeren van kleine tekstuele aanpassingen en het verwerken van aanvullende inhoudelijke wensen die extra programmeer- of controlewerkzaamheden vereisen.

Kan de aanbestedende dienst nader toelichten welke typen wijzigingen onder de verplichting tot kosteloze aanpassingen vallen en of hierbij onderscheid wordt gemaakt tussen reguliere correcties en aanvullende inhoudelijke wijzigingen?

Antwoord:
Voor het maken van aanpassingen in de template van onderzoeken die herhaaldelijk worden uitgevoerd mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht. Voor een aanpassing aan de wijze waarop de data wordt verzameld kunnen kosten in rekening worden gebracht in overleg met UWV.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Rijksoverheid

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Rapportage bij onvoldoende respons op een locatie BD, 4.1, p. 14, en § 4.2, p. 16.

Vraag:
Wordt aan de eis van een meetbaar resultaat per locatie voldaan wanneer de opdrachtnemer de respons per locatie inzichtelijk maakt, maar inhoudelijke resultaten bij onvoldoende respons gemotiveerd samenvoegt of niet afzonderlijk rapporteert?

Antwoord:
UWV vraagt of u uw vraag kunt verduidelijken. In paragraaf 4.1 van het beschrijvend document vraagt UWV hoe de inschrijver zorgt voor voldoende inschrijvingen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Reikwijdte van advisering bij onderzoeksopdrachten BD, 4.2, p. 16–17.

Vraag:
Uit de casus blijkt dat van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze conclusies en aanbevelingen formuleert op basis van de onderzoeksresultaten. In de opdrachtomschrijving worden echter verschillende typen onderzoek onderscheiden, waarbij de gevraagde werkzaamheden uiteenlopen.

Kan de aanbestedende dienst verduidelijken voor welke typen onderzoek van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze conclusies en aanbevelingen formuleert.

Antwoord:
Het uitgangspunt is dat de opdrachtnemer in ieder onderzoek conclusies en aanbevelingen formuleert. Hierop geldt een uitzondering voor verdiepend kwalitatief en/of kwantitatief onderzoek (VKO). Bij het uitzetten van dergelijke opdrachten geeft UWV vooraf aan of conclusies en aanbevelingen vanuit UWV gewenst zijn.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Rijksoverheid

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Opstarttermijn individuele onderzoeksopdrachten PvE, eis 27, p.2.

Vraag:
In eis 27 wordt aangegeven dat voor iedere onderzoeksopdracht in overleg met de opdrachtgever een planning wordt opgesteld, waarbij rekening wordt gehouden met de gewenste opleverdatum. Er wordt echter geen termijn genoemd tussen het aanvragen van een onderzoeksopdracht en de verwachte start van de uitvoering.

Kan de aanbestedende dienst toelichten welke minimale voorbereidingstermijn doorgaans wordt gehanteerd tussen het aanvragen van een onderzoeksopdracht en de gewenste start van het onderzoek?

Antwoord:
1) De termijn voor het starten van de uitvoering van een onderzoeksopdracht nadat het onderzoek is aangevraagd bedraagt doorgaans circa 6 weken.
2) UWV hanteert geen minimale voorbereidingstermijn omdat dit op voorhand niet te stellen is. De gewenste start van het onderzoek kan worden bepaald zodra de jaarlijkse planning wordt gedeeld met Opdrachtnemer. Op basis hiervan kan Opdrachtnemer een planning maken.

Bovengenoemde antwoorden gelden voor het KTO en LTO. Voor wat betreft de overige onderzoeken is dit niet bekend.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
9

Onderwerp:
KTO – rapportages per locatie (p. 4)

Vraag:
Bij het KTO wordt aangegeven dat naast één totaalrapportage ook één rapport per locatie moet worden opgeleverd. Begrijpen wij goed dat na iedere meting zowel een uitgebreide totaalrapportage als afzonderlijke rapportages per locatie moeten worden opgesteld?
Kunt u daarnaast aangeven:
• om hoeveel locaties het naar verwachting gaat;

Rijksoverheid

• welke omvang en mate van uitwerking van de rapportage per locatie wordt verwacht; en
• of voor deze locatierapportages een gestandaardiseerd format kan worden gehanteerd dat over locaties en opeenvolgende metingen heen gelijk blijft?

Antwoord:
1) Ja, er dient na iedere meting zowel een uitgebreide totaalrapportage als afzonderlijke rapportages per locatie opgesteld worden.

2) aanvullend op uw vraag, of onderstaand gespecificeerd of bevestigd kan worden:
• aantal locaties: 55 locaties
• welke omvang en mate van uitwerking van de rapportage per locatie wordt verwacht:
1 totaalrapportage waarbij de belangrijkste resultaten, conclusies en aanbevelingen worden weergegeven, om de samenwerking met de dienstverleners verder te ondersteunen, te verbeteren en versterken. Daarnaast dient ook per locatie een afzonderlijke rapportage waarbij de respons gedetailleerd wordt weergegeven.
• of voor deze locatierapportages een gestandaardiseerd format kan worden gehanteerd dat over locaties en opeenvolgende metingen heen gelijk blijft: Ja, dit kan worden bevestigd. De rapportages kunnen volgens een standaard format geleverd worden.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
10

Onderwerp:
DTO, LTO en STO – rapportages per onderdeel (p. 5 t/m 7)

Vraag:
In lijn met bovenstaande vraag wordt bij het DTO gevraagd om rapportages per bedrijfsartspartij en per bedrijfsarts, bij het LTO om rapportages per leverancier en bij het STO om rapportages per aanbesteding.
Kunt u voor ieder van deze onderzoeken aangeven hoeveel afzonderlijke rapportages naar verwachting per meting moeten worden opgesteld? Voor het LTO wordt gesproken over circa 10 leveranciers; kunt u bevestigen dat dit ook de huidige indicatie is voor het aantal afzonderlijke leveranciersrapportages?
Daarnaast vernemen wij graag of voor deze afzonderlijke rapportages een gestandaardiseerd format kan worden gehanteerd dat binnen het betreffende onderzoek en over opeenvolgende metingen heen gelijk blijft.

Antwoord:
1) Zie hiervoor vraag 9.
2) Ja, dit kan worden bevestigd voor LTO. Wel blijft dit een indicatie.
3) Ja, er is een format dat gehanteerd kan worden gedurende de opeenvolgende metingen.

Rijksoverheid

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Verdiepend kwalitatief onderzoek – onderzoeksmethoden (p. 7)

Vraag:
Bij het verdiepend kwalitatief onderzoek worden interviews en focusgroepen genoemd als vormen van kwalitatief onderzoek. Kan UWV bevestigen of deze genoemde onderzoeksvormen als verplichte methodieken moeten worden beschouwd, of dat ook andere, moderne vormen van kwalitatief onderzoek kunnen worden ingezet, bijvoorbeeld AI-gestuurde 1-op-1-interviews, mits deze voldoen aan de inhoudelijke, privacy- en AI-eisen uit de aanbestedingsdocumenten?
Met andere woorden: is het een harde eis dat Opdrachtnemer traditioneel kwalitatief veldwerk (zoals face-to-face- of telefonische interviews en focusgroepen) kan uitvoeren, of is het toegestaan om de kwalitatieve onderzoeken met alternatieve kwalitatieve methoden in te vullen?

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 13.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Geschiktheidseis kwalitatief onderzoek – referentieopdrachten (p. 12)

Vraag:
Voor kerncompetentie 2 wordt gevraagd om ervaring met de uitvoering van kwalitatief onderzoek onder medewerkers, in opdracht van een organisatie met minimaal 10.000 medewerkers.
Kan aan deze kerncompetentie ook worden voldaan met referentieopdrachten waarin moderne

Rijksoverheid

vormen van kwalitatief onderzoek zijn toegepast, bijvoorbeeld kwalitatieve technieken die zijn geïntegreerd in een online kwantitatieve onderzoeksopzet? Of dienen de referenties betrekking te hebben op traditionele vormen van kwalitatief onderzoek, zoals interviews en/of focusgroepen?

Antwoord:
1) Zie het antwoord op vraag 2.
2) Ja, dit klopt.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Programma van Eisen - Eis 23 – kwalitatieve onderzoeksmethodieken

Vraag:
In eis 23 wordt aangegeven dat Opdrachtnemer verschillende kwalitatieve onderzoeksmethodieken moet kunnen uitvoeren, waaronder online focusgroepen, telefonische diepte-interviews, co-creatiesessies, focusgroepen en interviews.
Kan UWV bevestigen of dit betekent dat Opdrachtnemer daadwerkelijk al deze genoemde methodieken moet kunnen aanbieden en uitvoeren? Of mogen één of meerdere van deze methodieken worden vervangen door andere, moderne vormen van kwalitatief onderzoek, bijvoorbeeld AI-gestuurde 1-op-1-interviews, mits daarmee aan de onderzoeksdoelstelling en de overige eisen uit het Programma van Eisen wordt voldaan?
Meer specifiek vernemen wij graag of het kunnen uitvoeren van traditionele vormen van kwalitatief onderzoek, zoals telefonische interviews en focusgroepen, een harde minimumeis is voor deelname aan deze aanbesteding.

Antwoord:
1) Eis 23 wordt aangepast. UWV vraagt van opdrachtnemer dat zij in staat is in ieder geval de volgende kwalitatieve onderzoeksmethodieken uit te kunnen voeren:
Opdrachtnemer is in staat om in ieder geval de volgende kwalitatieve onderzoeksmethodieken uit:
* Online focusgroep(en);
* (diepte) interviews;

De volgende onderzoeksmethodiek vervalt als eis:
* Begeleiden van co-creatiesessies met medewerkers van UWV en/of Onderzoeksdoelgroepen
• Veldwerk
• Focusgroepen
• Interviews
• Telefonische (diepte) interviews

Hierdoor zal een rectificatieplaatsvinden. Dit heeft ook invloed op de planning. Zie hiervoor het BD

Rijksoverheid

(v2.0) en de planning in TenderNed.
2) Inschrijver moet in ieder geval over de voorgeschreven onderzoeksmethodieken beschikken en mag deze niet vervangen met een andere methodiek.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 4.3.4

Vraag:
Hoe bepaalt aanbestedende Dienst of er sprake is van manipulatief inschrijven?

Antwoord:
Een aanbestedende dienst beoordeelt of er sprake is van manipulatief inschrijven door de inschrijving inhoudelijk te toetsen. Hierbij wordt gekeken naar niet-marktconforme prijzen, zoals opvallend hoge of juist extreem lage tarieven of inschrijvingen die wel voldoen aan de eisen maar een resultaat bewerkstelligen die niet door de beoordelingssystematiek wordt beoogd. Volgens artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 rust er in dat geval een wettelijke onderzoeksplicht op de aanbestedende dienst. Dit houdt in dat de inkoper van UWV de inschrijver eerst de kans moet geven om de prijs schriftelijk toe te lichten. In deze onderbouwing kan de inschrijver inzicht geven in onder meer de prijsopbouw, gehanteerde marges en eventuele efficiëntievoordelen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Beschrijvend document, pagina 16, punt 5

Rijksoverheid

Vraag:
Wat verstaat u onder meetbare resultaten voor iedere locatie?

Antwoord:
UWV vraagt dat u inzichtelijk maakt op welke wijze u zorgdraagt voor een meetbaar resultaat.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
16

Onderwerp:
PvE, eis 23

Vraag:
Wat bedoelt u met 'veldwerk'? Kunt u dit concretiseren? Bedoelt u bijvoorbeeld hier dataverzameling on site / op kantoren van UWV mee?

Antwoord:
Onder veldwerk verstaat UWV dataverzameling, in dit geval onder medewerkers. Dit kan online of op locatie zijn.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
17

Onderwerp:
PvE, eis 26

Vraag:
Kunt u deze eis verduidelijken? Zoals het er nu staat dienen wij onbeperkt aanpassingen in de

Rijksoverheid

software door te voeren op eerste verzoek van UWV. Of bedoelt u hier aanpassingen in de geprogrammeerde vragenlijst?

Antwoord:
1) Dit betreft de vragenlijst en niet de software van de enquetetool.
2) Dit is inderdaad correct.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
18

Onderwerp:
PvE eis 37

Vraag:
In deze eis noemt u verschillende vormen van rapportage, waaronder dashboard. Kunt u aangeven voor welke onderzoeken dit aan de orde is (ook ivm de benodigde kosten/uren voor het opzetten van een dashboard)?

Antwoord:
Voor de terugkerende onderzoeken wenst UWV gedurende de gehele contractperiode een dashboard. Hierin moeten de resultaten van zowel het lopende onderzoek als alle voorgaande onderzoeken sinds de start van het contract continu inzichtelijk zijn.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
19

Onderwerp:
PvE, eis 49

Rijksoverheid

Vraag:
Hoe verhoudt de genoemde datum van 24 december voor het opleveren van een concept implementatieplan en communicatieplan tot de inschrijfdatum van deze aanbesteding, ook uiterlijk 24 december?

Antwoord:
Het implementatie- en communicatieplan dienen bij inschriijving ingediend te worden omdat dit onderdeel uitmaakt van de subgunningscriteria.

De planning wijzigt ook mede door de rectificatie. Zie hiervoor het BD (v2.0) en de planning in TenderNed.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage 3, Prijsopgaveformulier v1.0

Vraag:
In het beschrijvend document noemt u verschillende vormen van verdiepend onderzoek (kwalitatieve en kwantitatieve VKO's). Deze verschillende vormen kennen doorgaans ook verschillende prijzen. In het prijzenblad is echter maar 1 beprijzingsmogelijkheid voor VKO aangegeven. Welke van de drie type VKO moeten wij als uitgangspunt nemen voor het beprijzen van de VKO? En wenst u toch voor alle drie de typen een prijs, kunt u hierop dan het prijzenblad aanpassen zodat per type geprijst kan worden?

Antwoord:
Dit is aangepast in het prijsopgaveformulier. Zie voor meer context het antwoord op vraag 46.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Beschrijvend document 1.3.1.

Vraag:
Kunt u aangeven via welke methodiek Dienstverleningstevredenheidsonderzoek (DTO) wordt uitgevoerd. Is dit online of telefonisch?

Antwoord:
Dit gebeurt online (vragenlijst).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Beschrijvend document 1.3.1.

Vraag:
Uit hoeveel vragen bestaat de vragenlijst voor het Leverancierstevredenheidsonderzoek (LTO)?

Antwoord:
De vragenlijst bestaat uit 15 vragen per leverancier.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Rijksoverheid

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Beschrijvend document 1.3.1.

Vraag:
Welke methode wordt gehanteerd bij Samenwerkingstevredenheidsonderzoek (STO)? Is dit online of telefonisch?

Antwoord:
Dit gebeurt online (vragenlijst).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Beschrijvend document 1.2

Vraag:
U geeft hier een indicatie van het aantal onderzoeksopdrachten per jaar. Kunt u aangeven hoeveel opdrachten hiervan ongeveer kwalitatief en hoeveel kwantitatief zijn? En indien kwantitatief welke methodiek dan wordt ingezet (telefonisch, online)?

Antwoord:
1) Nee, dit is niet aan te geven. De onderzoeken zijn zowel kwalitatief als kwantitatief.
2) Online.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Rijksoverheid

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Beschrijvend document 1.3.1

Vraag:
Waarvan moet uitgegaan worden bij Verdiepend kwalitatief onderzoek en/of kwantitatief onderzoek (VKO)? Hoeveel interviews? En hoe vinden deze plaats, telefonisch of op locatie? En hoeveel focusgroepen? En zijn deze online of op locatie?

Antwoord:
Daar kan geen antwoord op worden gegeven. Voor alle vragen geldt dat dit per opdracht zal verschillen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Beschrijvend document 1.3.1

Vraag:
Kunt u toelichten hoe dossieronderzoek precies plaatsvindt bij Verdiepend kwalitatief onderzoek en/of kwantitatief onderzoek (VKO)? Kunt u exacte werkwijze beschrijven?

Antwoord:
1) UWV schrijft een plan van aanpak voor het onderzoek 2) UWV maakt op basis hiervan een checklist 3) Opdrachtnemer kijkt mee op deze checklist en doet voorstellen voor aanscherping 4) Opdrachtnemer programmeert de finale versie van de checklist en levert links aan UWV voor het invullen van de checklists voor een x-aantal dossiers (dat per onderzoek kan verschillen) 5) UWV voert dossieranalyses uit gebruik makend van de geleverde link(s) 6) Mogelijk loopt UWV bij de uitvoering van het dossieronderzoek tegen problemen met de checklist aan, waarna mogelijk nog enkele wijzigingen worden doorgevoerd door Opdrachtnemer 6) Nadat alle dossiers zijn geanalyseerd levert Opdrachtnemer een databestand aan UWV 7) UWV voert analyses uit op het databestand en schrijft een onderzoeksrapport.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Rijksoverheid

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Bijlage 1 – Programma van Eisen, eis 32

Vraag:
Gaat het bij telefonisch onderzoek altijd om kwalitatief onderzoek met beperkte aantallen of ook om kwantitatief dus grotere aantallen telefonische enquêtes die uitgevoerd moeten worden?

Antwoord:
Dat kan per project verschillen. In de praktijk werkt UWV echter zelden met grootschalige telefonische enquêtes. Zie ook het antwoord bij vraag 13 voor wat betreft telefonisch onderzoek.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
28

Onderwerp:
ISO 20252-certificering - verwijzing: beschrijvend document

Vraag:
Kunt u bevestigen of het beschikken over een ISO 20252-certificering, dan wel een aantoonbaar gelijkwaardig bewijs, een minimumeis betreft waaraan inschrijvers bij inschrijving verplicht moeten voldoen (knock-outcriterium)? Indien gelijkwaardig bewijs wordt geaccepteerd, kunt u dan toelichten aan welke voorwaarden dit bewijs moet voldoen?

Antwoord:
1. Akkoord. Bewijs dat aantoonbaar gelijkwaardig is aan ISO 20252 is toegestaan. U dient dit bij uw inschrijving kenbaar te maken door middel van bewijsstukken.
2. Voorwaarde hierbij is dat u de gelijkwaardigheid goed onderbouwt met deze stukken, zodat wij uw argumentatie intern kunnen controleren.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Rijksoverheid

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Gebruik van afbeeldingen bij subgunningscriteria Verwijzing: Beschrijvend document – Subgunningscriteria 1 en 2

Vraag:
Kunt u bevestigen of het is toegestaan om ter ondersteuning van de beantwoording van subgunningscriteria 1 en 2 gebruik te maken van afbeeldingen, schema's en/of visualisaties? Indien dit is toegestaan, kunt u aangeven of hiervoor specifieke voorwaarden gelden ten aanzien van de opmaak, omvang of het maximaal toegestane aantal pagina's?

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 3.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Uitvoering van penetratietesten

Vraag:
Kunt u verduidelijken of UWV gedurende de contractperiode zelfstandig penetratietesten (pentesten) wenst uit te voeren op de door opdrachtnemer gebruikte softwareomgeving, of dat het overleggen van recente pentestresultaten, afkomstig van een onafhankelijke en gekwalificeerde externe partij, hiervoor volstaat?
Indien UWV zelf penetratietesten wenst uit te voeren, kunt u dan aangeven welke voorwaarden hiervoor gelden, met welke frequentie deze worden uitgevoerd en voor wiens rekening de eventuele kosten komen?

Antwoord:
1)Een onafhankelijke pentest die op de meest recente major release is uitgevoerd volstaat. De datum van deze pentest mag niet ouder zijn dan 6 maanden.

Rijksoverheid

2)De scope van de pentest die door het UWV wordt uitgevoerd zijn de relevante applicatiecomponenten van de dienst. De pentest wordt uigevoerd op basis van de OWASP methodiek. Frequentie is 1x na voorlopige gunning. Opdrachtnemer is tijdens de contractduur nog steeds verantwoordelijk voor het implementeren en up-to-date houden van beheersmaatregelen. De pentests worden uitgevoerd door het CDC van UWV.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Uitvoering dossieronderzoek

Vraag:
Kunt u verduidelijken wat onder het genoemde dossieronderzoek wordt verstaan? Betreft dit een volledig online uit te voeren onderzoek, of wordt van opdrachtnemer verwacht dat er ook andere onderzoeksmethoden worden ingezet, bijvoorbeeld fysieke dossierinzage of handmatige dossieranalyse?

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 26.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Toepassing en inrichting online dashboards Verwijzing: Programma van Eisen – Eisen 20 en 37 t/m 40

Vraag:

Rijksoverheid

Kunt u specificeren voor welke van de gevraagde onderzoeken het beschikbaar stellen van een online dashboard wordt verlangd? Daarnaast verzoeken wij u te verduidelijken welke uitgangspunten UWV hanteert ten aanzien van het verwachte aantal gebruikers, de inrichting van toegangsrechten, de frequentie waarmee onderzoeksresultaten moeten worden geactualiseerd en de periode gedurende welke de dashboards beschikbaar moeten blijven.

Antwoord:
1) Zie het antwoord op vraag 18.
2) Voor wat betreft:
- verwacht aantal gebruikers: maximaal 50 personen, uitgebreidere toegang: maximaal 10 extra.
- inrichting van toegangsrechten: Inrichting van toegangsrechten moet o.b.v. least privilege. Men moet niet meer informatie moeten kunnen inzien dan nodig voor de werkzaamheden die zij verrichten.
- frequentie waarmee onderzoeksresultaten moeten worden geactualiseerd: continu
- en de periode gedurende welke de dashboards beschikbaar moeten blijven: gedurende het contract

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Waarborging anonimiteit bij kleine onderzoekslocaties Verwijzing: Beschrijvend document §4.2, onderdelen 4 en 5; Programma van Eisen – Eis 40

Vraag:
Kunt u bevestigen dat bij de rapportage van onderzoeksresultaten de anonimiteit van respondenten te allen tijde gewaarborgd dient te blijven en dat resultaten van locaties met een beperkt aantal respondenten daarom, indien noodzakelijk, op een hoger aggregatieniveau moeten worden weergegeven of moeten worden afgeschermd? Kunt u tevens aangeven of UWV hiervoor een minimale rapportagegrens (minimumaantal respondenten) voorschrijft?

Antwoord:
1) Ja, dit klopt. Anonimiteit moet worden gewaarborgd.
2) Zie het antwoord op vraag 15.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Rijksoverheid

Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Taakverdeling bij verdiepend onderzoek Verwijzing: Beschrijvend document §1.3.1 – Verdiepend kwalitatief en/of kwantitatief onderzoek

Vraag:
In het beschrijvend document wordt gesproken over de uitvoering van één à twee verdiepende kwalitatieve en/of kwantitatieve onderzoeken per jaar. Kunt u nader toelichten welke werkzaamheden UWV hierbij van de opdrachtnemer verwacht? Wij verzoeken u daarbij specifiek in te gaan op de taakverdeling tussen UWV en opdrachtnemer ten aanzien van de werving van deelnemers, planning en organisatie, uitvoering van interviews of andere onderzoeksmethoden, verslaglegging en analyse van de onderzoeksresultaten.

Antwoord:
De precieze werkzaamheden kunnen per opdracht verschillen. In de praktijk ligt de werving van de deelnemers meestal bij opdrachtnemer (op basis van een door UWV aangeleverde lijst van mogelijke deelnemers). De planning en organisatie worden per opdracht in onderling overleg vastgesteld, evenals de taakverdeling/samenwerking in de uitvoering van interviews en andere onderzoeksmethoden en de gewenste verslaglegging en analyse van onderzoeksresultaten.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Toepassingsbereik WCAG 2.2 AA Verwijzing: Programma van Eisen – Eisen 64 en 65

Vraag:
Kunt u verduidelijken op welke onderdelen van de dienstverlening de eis tot naleving van WCAG 2.2 niveau AA van toepassing is? Wij verzoeken u hierbij specifiek aan te geven of deze eis betrekking heeft op de online vragenlijsten voor respondenten, de rapportagedashboards, de beheeromgeving van de onderzoekssoftware en/of de op te leveren rapportagedocumenten. Daarnaast vernemen wij graag welk type bewijs hiervoor moet worden aangeleverd.

Antwoord:

Rijksoverheid

WCAG 2.2 niveau AA is uitsluitend van toepassing op onderdelen aan de 'voorkant' die zichtbaar zijn voor cliënten en stakeholders van UWV, zoals vragenlijsten voor respondenten en rapportagedocumenten. Onderdelen aan de 'achterkant' – zoals interne rapportagedashboards en de beheeromgeving van de onderzoekssoftware – vallen hierbuiten.

Voor wat betreft het bewijs: het is niet nodig om dit in te dienen. Het uitgangspunt is dat de partij conform de geldende standaarden werkt, waarbij bewijslast pas wordt opgevraagd wanneer de uitvoering daar aanleiding toe geeft.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Implementatiedata Verwijzing: PvE-eisen 48–50; raamovereenkomst artikel 2.3; beschrijvend document §6.

Vraag:
Kunt u één consistente planning publiceren voor het concept-implementatieplan, de vaststelling daarvan en de afronding van de implementatie? De stukken noemen hiervoor onder meer 24 december 2026, 12 maart 2027 en 16 mei 2026.

Antwoord:
Jazeker. Er is een nieuwe, aangepaste planning gepubliceerd n.a.v. de rectificatie. Dit is ook aangepast in alle aanbestedingsstukken (i.e. beschrijvend document, concept raamovereenkomst, programma van eisen (alle documenten zijn met publicatie van nota 1 in 2.0 versie beschikbaar gesteld).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Rijksoverheid

Ref.nr.
37

Onderwerp:
onderzoekstechnisch

Vraag:
In hoeverre zijn de verschillende onderzoeken (KTO, DTO, LTO, STO en VKO) in één jaar en over jaren heen gelijk, sterk gelijkend of verschillend in gestelde vragen. Kan dit per onderzoek worden aangegeven?

Antwoord:
De VKO zullen per jaar in aantal en inhoud van elkaar verschillen. Voor KTO en LTO is het doel hetzelfde, de manier waarop dit uitgevraagd wordt, kan van elkaar verschillen (maar dit hoeft niet). Voor DTO en STO is dit ieder jaar hetzelfde.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
38

Onderwerp:
onderzoekstechnisch

Vraag:
Wat is de gewenste vorm van ‘totaalrapportages’. Is dit Powerpoint en/of interactieve dashboards.

Antwoord:
Er is geen gewenste vorm. De rapportage dient stand-alone te worden bekeken (dit is bij een dashboard wellicht niet altijd het geval).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Rijksoverheid

Ref.nr.
39

Onderwerp:
onderzoekstechnisch

Vraag:
STO; als frequentie wordt genoemd ‘Eenmalig per aanbesteding’. Worden afgeronde aanbestedingen automatisch via een bestand aangeleverd of via een API?

Antwoord:
Dit klopt niet. Dit hoort eenmalig per jaar te zijn. Dit is aangepast in het beschrijvend document. Voor wat betreft "Worden afgeronde aanbestedingen automatisch via een bestand aangeleverd of via een API?", UWV verstaat hieronder dat u onderzoeken bedoelt. Dit wordt aan UWV gestuurd, door Opdrachtnemer, middels een bestand.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
40

Onderwerp:
onderzoekstechnisch

Vraag:
LTO: we nemen aan dat de gevraagde 7 tevredenheidsaspecten per leverancier moeten worden gevraagd. Klopt dit? Kan de respondent aangeven welke leveranciers worden beoordeeld of moet dat vanuit een file met gegevens per respondent worden ‘aangestuurd’?

Antwoord:
1) Dat klopt. De 7 tevredenheidsaspecten is per leverancier.
2) Deze leveranciers zijn bekend en de respondent vult alleen de vragen in als deze met de betreffende leverancier heeft gewerkt in de afgelopen periode.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Casus

Vraag:
In de omschrijving van de casus wordt in de inleiding melding gemaakt dat ‘inschrijver … voegt een advies bij’. Daaronder wordt gevraagd om een ‘beschrijving van de wijze waarop u UWV adviseert over de uitkomsten…’. . Wat wordt precies gevraagd, een (fictief) advies, of een beschrijving van de wijze waarop wordt geadviseerd.

Antwoord:
U dient een beschrijving te geven.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Financieel / prijsopgaveformulier

Vraag:
De omvang van de raamovereenkomst voor het jaar 2025 was € 95.349,86 voor in totaal 9 onderzoeken, het prijzenblad gaat uit van in totaal 20 onderzoeken. Is dat de bedoeling of worden de ‘frequentie”-varianten (2 of 4 keer) ten onrechte bij elkaar opgeteld in het prijzenblad? We vragen dit omdat op deze manier de fictieve aanneemsom ca 120% (20/9) hoger uitvalt dan bij het werkelijke aantal onderzoeken.

Antwoord:
We verwijderen de frequenties uit het prijzenblad, dus uw vraag is hiermee niet meer van toepassing.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Rijksoverheid

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Financieel / prijsopgaveformulier

Vraag:
1) Voorbeeld: Klanttevredenheidondezoek wordt volgens het beschrijvend document of 2 keer per jaar OF 4 per per jaar uitgevoerd. In het prijzenblad worden beide frequentievarianten uitgevraagd. Maar deze prijzen worden bij elkaar opgeteld in de 'Totale fictieve aanneemsom'. Het lijkt ons erop dat hierdoor de totale fictieve aanneemsom wordt overschat omdat 2 of 4 onderzoeken worden gevraagd/uitgevoerd en niet 6 (2 + 4) onderzoeken.
2) Idem voor het LTO (Leverancierstevredenheidsonderzoek)

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 42.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Financieel / prijsopgaveformulier

Vraag:
De DTO (Dienstverleningstevredenheidsonderzoek) wordt volgens het wordt volgens het beschrijvend document 1 x per jaar gehouden. In het prijzenblad staat hier echter een frequentie van 2 x per jaar.

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 42.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Rijksoverheid

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Financieel / prijsopgaveformulier

Vraag:
Verdiepend kwalitatief onderzoek en/of kwantitatief onderzoek (VKO) >> 1 a 2 keer per jaar in het beschrijvend document, 4 keer in het prijzenblad

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 42.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Financieel / prijsopgaveformulier

Vraag:
Het VKO onderscheid drie varianten (zoals genoemd bij ‘frequentie’) met elk verschillende werkzaamheden en die elk verschillende (uren-)inspanningen vragen. Toch kan in het prijzenblad maar één variant worden geprijsd. Is dit de bedoeling? Zo ja, kunt u aangeven hoe vaak welke variant is uitgevoerd de afgelopen jaren.

Antwoord:
Bedoelt u de gegevens die onder 'respondenten' staan in plaats van onder 'frequenties'? Daar staat vermeld:
• Interviews en focusgroepen: circa 20 medewerkers (per onderzoek)
• Vragenlijstonderzoek: respons van circa 100 – 500
• Dossieronderzoek: 25 – 2500

We hebben dit inmiddels aangepast in het prijsopgaveformulier (V2.0), zodat het overeenkomt met het beschrijvend document. U kunt nu een prijs opgeven voor de volgende onderdelen:

Rijksoverheid

1. VKO (kwantitatief / ondersteuning bij dossieronderzoek)
2. VKO (kwalitatief)

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Financieel / prijsopgaveformulier

Vraag:
In het prijzenblad kan je verschillende prijzen afgeven bij verschillende frequenties. Is dat de bedoeling? En zo ja, hoe wordt omgegaan met wijzigende of afwijkende frequenties, bijvoorbeeld 3 onderzoeken van hetzelfde type in een jaar). Of eerst 4 plannen en dan 2 afnemen of andersom.

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 42.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Eisen security

Vraag:
Voor de duidelijkheid: moet de SBOM ook worden verstrekt wanneer de gebruikte software als dienst wordt geleverd?

Antwoord:

Rijksoverheid

Ja, SBOM is verplicht voor alle software die gebruikt wordt voor het leveren van de dienst.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Planning

Vraag:
Eisen 48 en 49 (PvE) lijken tegenstrijdig. Moet een concept communicatie en implementatie-plan worden opgeleverd bij inschrijving voor de aanbesteding? Dit omdat eis 48 stelt dat een (definitief) plan pas na definitieve gunning wordt opgesteld.

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 19.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
26 nov 2026

Percelen:
P1 Intern klantonderzoek

Rijksoverheid