

De kracht/Missie: Klantwaarde centraal
 Wij zijn de ogen en oren van de klant en zetten de signalen in voor een klantgerichte overheid.

We weten wat er in de RWS-omgeving leeft m.b.t. de dienstverlening: tevredenheid, behoefte en beleving.

Ons motto 'de vraag van morgen vandaag geleverd' staat daarbij centraal.

Aanbesteding Klantonderzoek 2021

- Afdelingsdoelen K&S:**
- De dienstverlening van RWS/CD sluit aan op de behoefte van onze klanten
 - Wij werken continu aan het verbeteren van het klantproces en het klantcontact binnen RWS
 - Wij zijn de partner binnen RWS voor het optimaal inrichten van het klantproces voor hun producten en diensten
 - Wij werken aan een klantgerichte Rijksoverheid

- Algemene doelen Klantonderzoek:**
1. We hebben inzicht in wat er anders kan en beter moet en hoe we (beter) kunnen voldoen aan de verwachting en behoeften van onze klanten.
 2. We kunnen aantonen hoe tevreden klanten zijn met onze producten en/of dienstverlening.
 3. We vertalen verwachtingen van klanten naar nieuwe diensten en producten.
 4. Klantonderzoek draagt bij aan klantgericht denken.

Doel 1
 Het verkrijgen van een continu beeld van de tevredenheid door het in kaart brengen van de klantbeleving over processen, dienstverlening en producten

Doel 2
 Inzicht verschaffen in toekomstige behoeften, wensen en verwachtingen van klanten

Doel 3
 Resultaten en visuele weergaven van resultaten dienen realtime te kunnen worden weergegeven.

Doel 4
 Het beschikbaar hebben van betrouwbare, tijdige en integere informatie m.b.t. Klantonderzoek

Doel 5
 Het beschikbaar hebben van informatie die bijdraagt aan klantgericht denken

Gewenste resultaten
Het verrichten van online continu- en periodiek klantonderzoek

Gewenste resultaten
Het verrichten van online incidenteel klantonderzoek

Gewenste resultaten
Online dashboard(s) (realtime)

Gewenste resultaten
Informatie die inzicht verschaft in de gemeten resultaten

Gewenste resultaten
Dashboard en systeem welk het mogelijk maakt om klantsignalen op te volgen



- Sturingsmaatregelen**
- Uptime van minimaal 99% van het aantal uren per maand
 - Het systeem/de tooling is voor minimaal 100 gebruikers tegelijkertijd beschikbaar
 - Kennis en kunde m.b.t. klantonderzoek is gewaarborgd in de organisatie
 - Service levels m.b.t. inrichten, opstarten en implementeren van online continu- en periodiek onderzoek
 - Service levels m.b.t. beveiligingsaspecten, incidenten, wijzigingen en aanpassingen

- Sturingsmaatregelen**
- Service levels m.b.t. inrichten, opstarten en implementeren van een online incidenteel onderzoek
 - Service levels m.b.t. inrichten en beschikbaar stellen van rapportages
 - Kennis en kunde m.b.t. klantonderzoek is gewaarborgd in de organisatie
 - Service levels m.b.t. beveiligingsaspecten, incidenten, wijzigingen en aanpassingen

- Sturingsmaatregelen**
- Service levels m.b.t. inrichten en implementeren dashboard(s)
 - Service levels m.b.t. statusinformatie m.b.t. klantonderzoek
 - Uptime van minimaal 99% van het aantal uren per maand
 - Service levels m.b.t. beveiligingsaspecten, incidenten, wijzigingen en aanpassingen

- Sturingsmaatregelen**
- Periodiek beoordelen van betrouwbaarheid, tijdigheid en integriteit van informatie
 - Service levels m.b.t. beveiligingsaspecten, incidenten, wijzigingen en aanpassingen

- Sturingsmaatregelen**
- Door opdrachtgever gedefiniëerde klantfeedback wordt binnen 24 uur gerouteerd naar opdrachtgever.
 - Service levels m.b.t. beveiligingsaspecten, incidenten, wijzigingen en aanpassingen