

Procesbeschrijving Periodiek KTO en Klachten & Bezwaar

Periodiek KTO (eens per twee jaar)

- Team Klantonderzoek start eens in de twee jaar de periodieke KTO's op vaste momenten op.
- Team Klantonderzoek geeft een seintje aan Opdrachtnemer wanneer dit opgestart moet worden.
- Opdrachtnemer komt binnen zes dagen na het verzoek van de SVB met een onderzoeksvoorstel waarin een uitgebreide planning en kostenberekening staat. De planning bevat precieze data waarop SVB en Opdrachtnemer zaken aanleveren.
- De SVB levert de vragenlijst aan voor het KTO.
 - o Opdrachtnemer programmeert deze tot een online testlink. De online testlink is responsive, dat wil zeggen dat de vragenlijst op alle mobiele apparaten zoals een laptop, tablet en smartphone is in te vullen en zich aanpast aan dit apparaat.
 - o Opdrachtnemer doet zelf een grondige test op de testlink alvorens deze naar de SVB wordt gestuurd. De online testlink komt overeen met de definitieve Word-vragenlijst inclusief correcte toepassing van de routing van de vragenlijst.
 - o Opdrachtnemer stuurt de online testlink na deze zelf getest te hebben aan de SVB die een laatste check uitvoert. Na deze check en eventuele laatste aanpassingen start Opdrachtnemer het veldwerk.
- De SVB levert het querybestand aan waarnaar het KTO uitgestuurd wordt.

Veldwerk

- Na akkoord op de werving en vragenlijst start het veldwerk (eerst soft launch).
- Tijdens veldwerk stuurt Opdrachtnemer de SVB wekelijks een update en overlegt indien nodig met de SVB.
- Veldwerk wordt afgerond na halen van alle completes of na akkoord van de SVB.

Analyse en rapportage

- Opdrachtnemer neemt initiatief voor overleg met SVB Klantonderzoek kort na afronding van het veldwerk. Voor dit overleg worden de tabellen met resultaten met de SVB gedeeld. In dit overleg worden deze besproken en komt Opdrachtnemer met een voorstel voor de rapportageopzet.
- Binnen tien werkdagen na deze bespreking levert Opdrachtnemer het conceptrapport aan SVB.
- De SVB geeft feedback binnen tien dagen na oplevering conceptrapport.
- Opdrachtnemer stuurt na deze feedback de finale rapportage en managementsamenvatting binnen 5 dagen aan de SVB.

Presentatie onderzoeksresultaten

- De eindpresentatie en/of eindworkshop, indien gewenst en afgesproken, dient plaats te vinden binnen drie weken na oplevering van de finale rapportage.