

## **Procesbeschrijving onderzoek in de PGB community en het SVB panel – perceel 2**

In het geval dat de SVB een onderzoek in zijn geheel uit wil besteden, wordt het volgende proces gevolgd.

### **Aanvraag onderzoek**

1. Vanuit de interne klant ontstaat de behoefte aan klantinzicht en Team Klantonderzoek doet een intake met de interne klant. Op basis van de intake wordt een briefing opgesteld met hierin o.a. opgenomen business issue en achtergrondinformatie, onderzoeksdoelstelling en – vraag, deelvragen, mogelijke onderzoeksopzet, gewenste deliverables, verwachte planning en indicatie onderzoeksbudget. Briefingstemplate in bijlage.
2. Deze onderzoeksbriefing wordt naar de Opdrachtnemer gestuurd per e-mail.
3. Opdrachtnemer stuurt uiterlijk de eerstvolgende werkdag een e-mailbevestiging van goede ontvangst van de briefing aan de SVB.
4. Opdrachtnemer heeft drie werkdagen na het versturen van de briefing de tijd om contact op te nemen met de SVB om eventuele vragen te stellen over de briefing.
5. Binnen zes werkdagen na versturen van de briefing komt Opdrachtnemer met een onderzoeksvoorstel waarin alle punten uit de briefing zijn verwerkt.
6. Dit onderzoeksvoorstel is op verzoek van SVB uitgebreid (bij complexe, grote vraagstukken) of beknopt (bij meer eenvoudige, kleinere vraagstukken).
7. Het voorstel wordt beoordeeld op algehele kwaliteit van het voorstel, onderzoeksopzet, planning, budget en het voorgestelde onderzoeksteam van Opdrachtnemer.
8. De SVB zal over het algemeen binnen tien werkdagen na ontvangst van het voorstel Opdrachtnemer informeren over een akkoord (of niet) op het voorstel.

### **Delen onderzoeksmaterialen**

9. Indien relevant: de SVB deelt de relevante onderzoeksmaterialen (website, brief, etc.) zodra deze beschikbaar zijn, maar in elk geval voordat de vragenlijst/checklist geprogrammeerd wordt.

### **Uitvoering onderzoek**

10. Na akkoord op het voorstel, wordt er indien nodig (veelal bij grotere/meer complexe vragen) een startbespreking met Opdrachtnemer en interne klant (inclusief stakeholders) georganiseerd.
11. Doel van de startbespreking is om input op te halen bij de interne klant, het onderzoeksteam voor te stellen en de details van het onderzoek zoals voorgesteld door Opdrachtnemer te finaliseren.
12. Na afloop en op basis van de startbespreking start Opdrachtnemer met het opstellen van een conceptvragenlijst/-checklist. Deze wordt binnen zeven werkdagen aan de SVB opgeleverd.
13. De SVB geeft feedback op de vragenlijst/checklist. In maximaal twee rondes feedback komen we tot een definitieve vragenlijst/checklist. Opdrachtnemer levert altijd de definitieve vragenlijst/checklist aan de SVB.

#### In geval van kwantitatief onderzoek:

- a. Na akkoord op de definitieve vragenlijst door de SVB, programmeert Opdrachtnemer 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.
- b. 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.
- c. 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.

#### Werving

14. De SVB checkt en accordeert de uitnodiging die Opdrachtnemer namens de SVB gaat versturen.

#### Veldwerk

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

#### Analyse en rapportage

18. Opdrachtnemer neemt initiatief voor overleg met SVB Klantonderzoek kort na afronding van het veldwerk. Voor dit overleg worden de toelines/rechte tellingen met de SVB gedeeld. In dit overleg worden deze besproken en komt Opdrachtnemer met een voorstel voor de rapportageopzet.
19. Binnen tien werkdagen na deze bespreking levert de Opdrachtnemer het conceptrapport.
20. De SVB geeft feedback binnen tien werkdagen na oplevering conceptrapport.
21. Opdrachtnemer stuurt na deze feedback SVB de finale rapportage en managementsamenvatting binnen 5 werkdagen .

#### Presentatie onderzoeksresultaten

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