

Procesbeschrijving ad hoc klantonderzoek – perceel 3

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 2 opdrachtnemers 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 6 werkdagen na versturen van de briefing komen opdrachtnemers met een onderzoeksvoorstel waarin alle punten uit de briefing worden verwerkt.
6. Het voorstel wordt beoordeeld op algehele kwaliteit van het voorstel, onderzoeksopzet, planning, budget en het voorgestelde onderzoeksteam van opdrachtnemer.
7. De SVB zal binnen 10 werkdagen na ontvangst van het voorstel opdrachtnemers informeren over een akkoord (of niet) op het voorstel.

Delen onderzoeksmaterialen

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

Uitvoering onderzoek

9. Na akkoord op het voorstel, wordt er een startbespreking met opdrachtnemer en interne klant (inclusief stakeholders) georganiseerd.
10. 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.
11. Na afloop van de startbespreking start opdrachtnemer met het opstellen van een conceptvragenlijst/-checklist op basis van startbespreking. Deze wordt binnen zeven werkdagen aan de SVB opgeleverd.
12. 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.

Programmeren vragenlijst - In geval van kwantitatief onderzoek:

13. Na akkoord op de definitieve vragenlijst door de SVB, programmeert opdrachtnemer deze tot een online testlink.
14. 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.
15. Na deze check en eventuele laatste aanpassingen start opdrachtnemer het veldwerk.

Werving:

16. Opdrachtnemer neemt tijdig initiatief voor werving/uitnodiging respondenten en informeert de SVB over wat de SVB moet doen om hierin te ondersteunen.

17. De SVB deelt indien nodig de klantgegevens voor werving (via beveiligde route).
18. Indien kwalitatief onderzoek: de SVB checkt en accordeert selectiebriefing.
19. De SVB checkt en accordeert de uitnodiging die opdrachtnemer namens de SVB gaat versturen.

Veldwerk

20. Na akkoord op werving en op vragenlijst/checklist start veldwerk (eerst soft launch bij kwantitatief onderzoek).
21. Tijdens het veldwerk stuurt opdrachtnemer de SVB wekelijks een update en overlegt indien nodig met de SVB.
22. Het veldwerk wordt afgerond na halen van alle completes of na akkoord van de SVB.

Analyse en rapportage

23. Opdrachtnemer neemt initiatief voor overleg met SVB Klantonderzoek binnen 1 week na afronding van het veldwerk. In dit overleg worden de toelines met de SVB gedeeld en besproken en wordt de rapportageopzet doorgenomen.
24. Binnen 10 werkdagen na deze bespreking levert de opdrachtnemer het conceptrapport.
25. De SVB geeft feedback binnen 10 werkdagen na oplevering van het conceptrapport.
26. Opdrachtnemer stuurt na deze feedback de finale rapportage en managementsamenvatting binnen 5 werkdagen aan de SVB.

Presentatie onderzoeksresultaten

27. De eindpresentatie en/of eindworkshop dient plaats te vinden binnen 3 weken na oplevering van de finale rapportage.
28. De presentatie en eventuele werkvorm worden 5 werkdagen voor de eindpresentatie en/of eindworkshop besproken met de SVB.
29. Indien nodig wordt er 5 werkdagen na de eindworkshop nog een samenvatting van de besproken acties gedeeld met de SVB.