

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage J Service Level Agreement (SLA) Klantonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA 2021004

Vertrouwelijk

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden dan het indienen van een inschrijving voor deze aanbesteding.

Versie en status: 0.1
Auteur: ICM
Datum: 4 april 2022
Geldig tot: Einde overeenkomst

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
1.1.	ALGEMEEN	3
1.2.	DOEL VAN DE SLA	3
1.3.	RELATIE TOT DE RAAMOVEREENKOMST	3
1.4.	DOCUMENTBEHEER	3
2.	DIENTSTVERLENING	4
2.1.	OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	4
2.2.	SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING	4
2.3.	PROCES VAN DE DIENSTVERLENING	4
2.4.	MANAGEMENTRAPPORTAGE	7
2.5.	FACTURATIE	7
3.	COMMUNICATIE EN OVERLEGSTRUCTUUR	9
3.1.	COMMUNICATIE-, OVERLEG- EN BESLUITVORMINGSSTRUCTUUR	9
3.2.	ESCALATIEMODEL	9
4.	KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	10
4.1.	KPI's	10
4.2.	MEETMETHODIEK KPI'S TEVREDENHEID	11
4.3.	BEOORDELING EN MAATREGELEN	12
4.4.	SANCTIES BIJ UITBLIJVEN VERBETERING	12

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

1. Inleiding

1.1. Algemeen

In deze Service Level Agreement (SLA) worden de prestatieafspraken nader uiteengezet voor de dienstverlening door Opdrachtnemer(s) aan Opdrachtgever.

1.2. Doel van de SLA

Doel van de SLA is het op eenduidige wijze beschrijven van wederzijdse verwachtingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer(s) over het te realiseren dienstenniveau. Op basis hiervan kan de kwaliteit en de uitvoering van de dienstverlening worden gemonitord en indien nodig worden verbeterd t.b.v. het behouden van een optimale samenwerking tussen beide partijen.

1.3. Relatie tot de Raamovereenkomst

De SLA is integraal onderdeel van de Raamovereenkomst(en) voor Klantonderzoeken.

1.4. Documentbeheer

De SVB is eigenaar van de SLA en verantwoordelijk voor het onderhoud van het document. Inhoudelijk kan de SLA alleen gewijzigd worden na gezamenlijk besluit daarover. De wijzigingen worden door de contractmanager van de SVB vastgelegd in een nieuwe versie of in een addendum bij de SLA.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

2. Dienstverlening

2.1. Omschrijving van de opdracht

De SVB en Opdrachtnemer(s) beogen met de dienstverlening te voorzien in de volgende behoefte:

De SVB wil haar dienstverlening laten aansluiten op de klant. Om die reden is het noodzakelijk om inzicht te hebben in behoeften, wensen maar ook beperkingen van de klant in de context van levensgebeurtenissen. Dat inzicht wordt verkregen door het uitvoeren van diverse klantonderzoeken. Deze klantonderzoeken worden uitgevoerd in nauwe samenwerking met Opdrachtnemer(s).

2.2. Scope van de dienstverlening

De opdracht is verdeeld in 3 percelen. Op grond van de raamovereenkomst Klantonderzoeken leveren Opdrachtnemers de volgende dienstverlening;

Perceel 1: Periodiek KTO:

- Uitvoeren en rapporteren (incl. eindpresentatie) van drie 2-jaarlijkse KTO's van verschillende regelingen van DSV, PGB en V&O
- Uitvoeren en rapporteren (incl. eindpresentatie) van KTO's Klachten en Bezwaar
- Het leveren van een proactieve bijdrage aan de ontwikkeling en vernieuwing van de klantonderzoeken zodat kwalitatief hoogstaande inzichten ook in de toekomst geborgd worden.

Perceel 2: Panel en community

- Opzetten, inrichten en onderhouden van een onderzoekspanel DSV
- Voortzetten, uitbreiden en onderhouden community DZW
- Uitvoeren van diverse vormen van onderzoek onder panel en community

Perceel 3: Ad hoc onderzoeken

- Uitvoeren van I&E onderzoek die niet onder perceel 1 of 2 vallen, o.a. ad hoc KTO's, Customer Journeys en effectmetingen.

Een concrete omschrijving van bovenstaande onderzoeken en bedoelde dienstverlening is o.a. opgenomen in paragraaf 2.3.1. van het Beschrijvend document.

2.3. Proces van de dienstverlening

2.3.1. Perceel 1

Het bestel- en leverproces is weergegeven in onderstaande 'Swimming lane', waarin per sub-proces de taak- verantwoordelijkheid staat genoemd.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Sub-proces	Verantwoordelijkheid van / door SVB	Verantwoordelijkheid van / door Opdrachtnemer
Signaal opstart onderzoek	x	
Opdrachtbriefing	x	
Onderzoeksvoorstel (6 werkdagen na ontvangst briefing)		x
Aanleveren vragenlijsten KTO en querybestand	x	
Uitvoering onderzoek (programmeren en testen online testlink, veldwerk)		x
Bespreken resultaattabellen en rapportageopzet (binnen 1 week na afronden veldwerk)		x
Concept rapportage (binnen 10 werkdagen na bespreking)		x
Feedback rapportage (binnen 10 werkdagen)	x	
Definitieve rapportage (binnen 5 werkdagen na feedback)		x
Presentatie/workshop resultaten (binnen 3 weken na opleveren definitieve rapport)		x

Bovenstaande (resultaten van) processen worden verstuurd danwel opgeleverd via email of via een Portal van Opdrachtnemer.

2.3.2.Perceel 2

Het bestel- en leverproces is weergegeven in onderstaande 'Swimming lane', waarin per sub-proces de taak- verantwoordelijkheid staat genoemd.

Sub-proces	Verantwoordelijkheid van / door SVB	Verantwoordelijkheid van / door Opdrachtnemer
Behoeftte interne klant specificeren en intake	x	
Opdrachtbriefing	x	
Ontvangstbevestiging (1 werkdag na ontvangst briefing) en aanvullende vragenronde (3 werkdagen na ontvangst)		x
Onderzoeksvoorstel (6 werkdagen na ontvangst briefing)		x
Beoordeling onderzoeksvoorstel (10 werkdagen na	x	

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

- Klantonderzoeken

Aanbestedingsnummer: EA2021004

ontvangst voorstel)		
Indien akkoord – nadere overeenkomst	x	
Uitvoering onderzoek (onderzoeksmaterialen, werving, veldwerk)		x
Bespreken toelines en rapportageopzet (binnen 1 week na afronden veldwerk)		x
Concept rapportage (binnen 10 dagen na bespreking)		x
Feedback rapportage	x	
Definitieve rapportage (binnen 5 werkdagen na feedback)		x
Presentatie/workshop resultaten (binnen 3 weken na opleveren definitieve rapport)		x

Bovenstaande (resultaten van) processen worden verstuurd danwel opgeleverd via email of via een Portal van Opdrachtnemer.

2.3.3.Perceel 3

Het bestel- en leverproces is weergegeven in onderstaande ‘Swimming lane’, waarin per sub-proces de taak– verantwoordelijkheid staat genoemd.

Sub-proces	Verantwoordelijkheid van / door SVB	Verantwoordelijkheid van / door Opdrachtnemer
Behoeft interne klant specificeren en intake	x	
Opdrachtbriefing	x	
Ontvangstbevestiging (1 werkdag na ontvangst briefing) en aanvullende vragenronde (3 werkdagen na ontvangst)		x
Onderzoeksvoorstel (6 werkdagen na ontvangst briefing)		x
Boordeling onderzoeksvoorstel (10 werkdagen na ontvangst voorstel)	x	
Indien akkoord – nadere overeenkomst en delen evt relevante onderzoeksmaterialen	x	
Startbespreking		x
Opstellen conceptvragenlijst, (binnen 7 werkdagen)		x
Feedback/review op conceptvragenlijst (max 2	x	

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

reviewrondes)		
Verdere uitvoering onderzoek (evt programmeren en testen online testlink, werving, veldwerk)		x
Bespreken toelines en rapportageopzet (binnen 1 week na afronden veldwerk)		x
Conceptrapport (binnen 10 dagen na bespreking)		x
Feedback conceptrapport (binnen 10 dagen)	x	
Definitief rapport (binnen 5 werkdagen na feedback)		x
(Voorbespreking) Presentatie/workshop resultaten (binnen 3 weken na opleveren definitieve rapport)		x
Indien nodig; samenvatting uitkomsten eindworkshop (binnen 5 dagen)		x

Bovenstaande (resultaten van) sub-processen worden verstuurd danwel opgeleverd via email of via een Portal van Opdrachtnemer.

2.4. Managementrapportage

Opdrachtnemer verstrekt eens per tertaal aan de SVB een managementrapportage, zodat Opdrachtnemer en de SVB beschikken over informatie op basis waarvan de dienstverlening beheerst, bijgestuurd en geoptimaliseerd kan worden. Opdrachtnemer zal, indien gewenst en in goed overleg, de rapportage aanpassen en/of uitbreiden met andere overzichten en/of data, zonder aanvullende kosten voor de SVB.

De rapportages worden binnen 10 werkdagen na het eindigen van ieder tertaal verstuurd naar klantonderzoeken@svb.nl en contractmanagement@svb.nl.

2.4.1. Inhoud managementrapportage

De managementrapportage bevat in ieder geval de volgende informatie:

- Overzicht van gestarte onderzoeken per maand naar soort onderzoek (projectnaam), directie, regeling
- Overzicht van afgeronde onderzoeken per maand naar soort onderzoek (projectnaam), directie, regeling
- Overzicht klachten (uiting van ongenoegen) van respondenten per maand (aantal, beschrijving, oplossing/afhandeling)?
- Overzicht klachten van de SVB (uiting van ongenoegen) per maand (aantal, beschrijving, oplossing/afhandeling)?
- Score op Key Performance Indicators (KPI's)
- Omzet per maand en cumulatieve omzet excl. btw, btw tarief en totaalbedrag

2.5. Facturatie

De facturen zijn geadresseerd aan:

Sociale Verzekeringsbank

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

- Klantonderzoeken

Aanbestedingsnummer: EA2021004

t.a.v. F&C/FA crediteurenadministratie

Postbus 1100

1180 BH Amstelveen

De SVB ontvangt facturen bij voorkeur elektronisch, in PDF- én XML-formaat via email (samen in één email, met dezelfde bestandsnaam). Het formaat voor de XML facturen moet zijn UBL 2.0 of 2.1. Als XML-formaat niet lukt, dan alleen in PDF-formaat. Het emailadres voor de facturen is facturen@svb.nl.

Op elke factuur dient gespecificeerd te zijn:

- 1) Inkoopordernummer (ontvangen van SVB)
- 2) Projectnaam;
- 3) SVB referentie (kenmerk onderzoeksvoorstel);
- 4) Naam contactpersoon SVB;
- 5) Tarief exclusief btw;
- 6) Btw tarief;
- 7) Totaalbedrag inclusief btw.

Correcte en niet door de SVB betwiste facturen worden binnen 30 kalenderdagen na ontvangst factuur door de SVB betaald.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

3. Communicatie en overlegstructuur

3.1. Communicatie-, overleg- en besluitvormingsstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over Klantonderzoeken doelmatig en doeltreffend verloopt, is de volgende overlegstructuur met bijbehorende communicatiematrix voorgesteld.

Tabel 1 Overlegstructuur

Type gesprek	Overleg / besluitvorming over:	SVB Bevoegd:	Opdrachtnemer bevoegd	Frequentie
Operatief	• Samenwerking • Incidenten • Werkafspraken • Klachten • Etc.	Klantonderzoeker		<in overleg nader te bepalen>
Tactisch	• Samenwerking • Managementinformatie • KPI's • Structurele klachten/knelpunten • Verbetermogelijkheden • Escalaties • Facturatie • Ontwikkelingen • Social return • Contractvoortgang • Etc.	Gedelegeerd contracteigenaar, contractmanager		< in overleg nader te bepalen >
Strategisch	• Samenwerking • Managementinformatie • Ontwikkelingen • Etc.	Contracteigenaar, gedelegeerd contracteigenaar en contractmanager		<Gewenste Frequentie>

Van bovenstaande overleggen stelt Opdrachtnemer een verslag op dat door deelnemers wordt geverifieerd.

3.2. Escalatiemodel

Indien er incidenten, klachten en/of knelpunten zijn over de SVB of over Opdrachtnemer(s) dan dienen deze in eerste instantie op operationeel niveau opgelost te worden. In geval dat de klachten binnen de daarvoor afgesproken termijn op operationeel niveau niet opgelost worden kan geëscaleerd worden naar het volgende niveau, te weten tactisch. Indien op tactisch niveau binnen de daarvoor afgesproken termijn geen oplossing bereikt wordt dan kan geëscaleerd worden naar het strategisch niveau.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

4. Kritische Prestatie Indicatoren

Voor de af te nemen dienstverlening geldt een door de SVB vastgesteld prestatie-niveau, welke middels Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) in dit hoofdstuk staan benoemd. Deze KPI's zijn gericht op inhoud, kwaliteit en tevredenheid en zullen worden besproken tijdens periodieke tactische overleggen. Waar nodig zullen partijen erop bijsturen.

De KPI's kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst in overleg worden aangepast of bijgesteld naar aanleiding van o.a. nieuwe en/of veranderde trends in de dienstverlening of voortschrijdend inzicht.

4.1. KPI's

Gedurende de opstartperiode (= eerste 3 afgeronde onderzoeken) wordt opdrachtnemer de gelegenheid geboden om de organisatie te leren kennen en de dienstverlening daarop af te stemmen. Derhalve zal er wel een meting van de KPI's plaatsvinden, maar geen beoordeling daarvan. De 1^e beoordeling van de KPI's zal betrekking hebben op de periode vanaf de start van het 4^e onderzoek.

De volgende KPI's zijn van toepassing:

KPI	T.b.v. perceel	Definitie	Norm	Meetmethodiek
Tijdigheid De SVB hecht grote waarde aan een tijdige uitvoering en afronding (rapportage en eventueel eindpresentatie) van de onderzoeken.	1,2 en 3	Opdrachtnemer realiseert de onderzoeken conform de planning uit het afgestemde onderzoeksvoorstel. Hierbij wordt gekeken naar de planning van het onderzoeksvoorstel én het op te leveren rapport Indien na toestemming van de SVB wordt afgeweken van een eerder opgegeven planning, wordt deze beschouwd als tijdig indien wordt voldaan aan de later overeengekomen planning.	100%	Opdrachtnemer registreert het aantal onderzoeken die conform planning worden opgeleverd en zet dat af tegen het totaal aan onderzoeken.
Tevredenheid onderzoeksvoorstel	2 en 3	De SVB hecht grote waarde aan een kwalitatief goed eerste onderzoeksvoorstel dat aansluit op de onderzoeksbriefing. Hierbij	Minimaal 'goed' Per 10 onderzoeken mag er	Elk eerste (concept)voorstel zal door de SVB worden beoordeeld met een 'score'; slecht, matig,

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

		zijn de volgende aspecten van belang; - Juiste vertaling van de aanleiding, doelstellingen en onderzoeksvragen - Gekozen methode is passend - Geen spel- en taalfouten	maximaal 2 keer een 'voldoende' zijn behaald	voldoende, goed of uitstekend. Opdrachtnemer verzamelt de scores van de SVB en levert een trendanalyse op basis van 10 onderzoeken.
% Actieve deelnemers van panel en community	2	De SVB vindt het van belang dat panel- en community deelnemers actief zijn. Een deelnemer wordt als actief beschouwd indien hij/zij 33% van de aangeboden onderzoeken volledig afrondt	≥ 90%	Opdrachtnemer registreert per panel en community het totaal % aan actieve deelnemers
Tevredenheid rapportage en analyse Voorafgaand aan het opstellen van een definitieve rapportage van opdrachtnemer, levert de SVB feedback op het conceptrapport.	1,2 en 3	De SVB hecht grote waarde aan een kwalitatief goed rapport. Hierbij zijn de volgende aspecten van belang; - Antwoord op de onderzoeksvragen - Resultaten uitgewerkt in een passende analyse en heldere presentatie daarvan - Piramidaal beschreven - Geen spel- en taalfouten	Minimaal 'goed' Per 10 onderzoeken mag er maximaal 2 keer een 'voldoende' zijn behaald	Elk eerste (concept)rapport zal door de SVB worden beoordeeld met een 'score'; slecht, matig, voldoende, goed of uitstekend. Opdrachtnemer verzamelt de scores van de SVB en levert een trendanalyse op basis van 10 onderzoeken.

4.2. Meetmethodiek KPI's Tevredenheid

De SVB beoordeelt het onderzoeksvoorstel, danwel de rapportage en koppelt de score terug aan opdrachtnemer. Bij de beoordeling wordt gekeken naar het totaalbeeld van het aangeboden waarbij wordt gekeken naar:

Oordeel Onderzoeksvoorstel

1. De mate waarin opdrachtnemer begrip toont over de organisatiecontext waarbinnen het onderzoek moet plaatsvinden (stakeholders, strategie en doelstellingen SVB en SVB

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

- Klantonderzoeken

Aanbestedingsnummer: EA2021004

klantonderzoek)

2. De mate waarin opdrachtnemer begrip toont over de onderzoeksvraag en een passende onderzoeksopzet heeft
3. De mate waarin opdrachtnemer een passende prijs-/kwaliteitverhouding biedt
4. De mate waarin het onderzoeksvoorstel helder geschreven is en geen spel- en taalfouten bevat
5. De mate waarin het onderzoeksvoorstel duidelijke planning & budget bevat
6. De mate waarin het onderzoeksvoorstel nieuwe/creatieve ideeën bevat

De uiteindelijke totaalscore kan zijn: slecht, matig, voldoende, goed of uitstekend.

Oordeel Analyse en rapportage

- De mate waarin de analyses correct zijn uitgevoerd
- De mate waarin de conclusies correct zijn getrokken
- De mate waarin er piramidaal is gerapporteerd
- De mate waarin er antwoord op de onderzoeksvraag wordt gegeven
- De mate waarin de relevante aanbevelingen zijn gedaan en er handelingsperspectief wordt gegeven.

De uiteindelijke totaalscore kan zijn: slecht, matig, voldoende, goed of uitstekend.

4.3. Beoordeling en maatregelen

De overeengekomen Kritische Prestatie Indicatoren worden één keer per tertaal gemeten en beoordeeld. Tijdens het tactisch overleg worden de prestaties met elkaar besproken.

Indien de overeengekomen KPI's niet gehaald worden stelt opdrachtnemer, op verzoek van de SVB, binnen 15 werkdagen een verbeterplan op.

Het door de Opdrachtnemer in te dienen verbeterplan dient minimaal het volgende te omvatten:

- Beschrijving van wat er is voorgevallen dat tot de lagere prestatie (probleemanalyse) heeft geleid;
- Beschrijving van wat er bij de Opdrachtnemer en eventueel bij de SVB is misgegaan in de processen;
- Beschrijving van wat de Opdrachtnemer gaat veranderen om het niet halen van de norm voor een KPI te voorkomen inclusief planning en benoeming van de risico's.

Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de realisatie van het verbeterplan, waarbij het uiteraard ook denkbaar is dat de SVB een rol speelt bij de realisatie. De in het plan uitgewerkte verbeterpunten dienen realistisch te zijn en van directe invloed op het verhogen van de niet gehaalde norm op de KPI.

4.4. Sancties bij uitblijven verbetering

De SVB is van mening dat een optimale uitvoering van de overeenkomst wordt bewerkstelligd indien beide partijen continu werken aan verbetering van de samenwerking. Van opdrachtnemer wordt verwacht al het nodige te doen om de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden door zelf regie in handen te nemen waar het gaat om het verbeteren van de niet behaalde KPI's.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

- Klantonderzoeken

Aanbestedingsnummer: EA2021004

Wanneer echter blijkt dat een structurele verbetering van de KPI's uitblijft, is de SVB van mening dat inhouding van een betaling een juiste prikkel is voor Opdrachtnemer om de gewenste dienstverlening te bewerkstelligen en zijn verantwoordelijkheden na te komen. Concreet wordt hiermee bedoeld dat wanneer Opdrachtnemer eenzelfde KPI na 2 achtereenvolgende kwartalen/tertalen nog steeds niet behaalt, de SVB zich het recht voorbehoudt om de betaling van de op dat moment openstaande facturen uit te stellen, totdat;

- Opdrachtnemer conform een door de SVB goedgekeurd verbeterplan, de betreffende diensten uitvoert op het gewenste prestatieniveau,
- Danwel de SVB beslist op basis van haar beoordeling van de door Opdrachtnemer aangedragen motivering, waarin Opdrachtnemer onderbouwt dat de betreffende scores op de KPI's niet aan Opdrachtnemer toegerekend kan worden of niet juist is.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB