

Aanbesteding: Intern Klantonderzoek
Aanbestedende Dienst: UWV
Referentie: DF2022.561

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Beschrijvend document: par 2.4, blz. 13

Vraag:

We nemen aan dat in aankondigingsmail die UWV aan medewerkers verstuurd staat vermeld dat onderzoek niet anoniem is gelet op feit dat opgeleverd moet worden "Een bestand met een overzicht van de medewerkers die wel de telefoon beantwoord hebben maar vervolgens niet willen meewerken. Er zijn verschillende redenen: geen tijd, persoonlijke reden of een andere reden. Dit wordt vastgelegd en eventueel toegelicht. Bijlage: 00d EA Intern Klantonderzoek Bijlage P2 Refusals KTO SD IV" met anonimiteit van het onderzoek? Klopt dit ?

Antwoord:

In de aankondigingsmail wordt niet expliciet benoemd dat het onderzoek anoniem is. In de mail staat wel dat de enige gegevens die aan een extern bureau worden verstrekt, betreffen het ticketnummer, het 06 nummer en de datum van het ticket. Het externe bureau voegt de enquête gegevens toe aan deze basis-set. Op basis van het ticketnummer voegt UWV de persoonsgegevens toe voor de analyse. Eventueel worden ge-enquêteerden achteraf benadert door de Servicedesk IV. De interne publicatie is anoniem. In de terugkoppeling van de 'weigeraars' staan ook geen persoonsgegevens.

Percelen: P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV
Beantwoord op: 14-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Beschrijvend document, paragraaf 2.1.3.2, p12

Vraag:

Waarom is de schaal voor het meten van tevredenheid in Perceel 2 anders dan in Perceel 1?

Antwoord:

Het zijn verschillende onderzoeken voor verschillende bedrijfsonderdelen.

Percelen: P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV
Beantwoord op: 14-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 2.1.3.2, p12

Vraag:
Zoals eerder aangegeven zijn de schalen voor het meten van tevredenheid verschillend tussen P1 en P2. Is het wenselijk deze schalen gelijk te trekken?

Antwoord:
Nee, dat is niet wenselijk. Het zijn onderzoeken van verschillende bedrijfsonderdelen en de uitkomsten van het onderzoek worden ook anders gebruikt.

Percelen: P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV

Beantwoord op: 14-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 2.1.3.2, p12

Vraag:
Waarom wordt zowel de algemene beoordeling over de dienstverlening uitgevraagd (op de tevredenheidsschaal) als ook het rapportcijfer?

Antwoord:
Omdat het rapportcijfer een specifieke KPI is. Daarnaast is er een KPI over de tevredenheid over alle aspecten.

Percelen: P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV

Beantwoord op: 14-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 2.1.3.2, p13

Vraag:
Waarom wordt de reden van non-respons op persoonsniveau vastgelegd?

Antwoord:
De non respons wordt gebruikt om de bereidheid tot medewerking te monitoren. Een enkele keer kan het voorkomen dat er n.a.v. de non respons contact opgenomen moet worden.

Percelen: P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV
Beantwoord op: 14-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 2.1.3.2, p13

Vraag:

U geeft aan dat er op werkdagen telefonisch veldwerk moet plaatsvinden tussen 900-1700. Uit het schema in paragraaf 2.5 is echter op te maken dat er donderdagmiddag voor 1700 uur output moet worden opgeleverd. Klopt onze redenatie dat in de praktijk er daarmee gebeld wordt van maandagmiddag t/m donderdag begin van de middag?

Antwoord:

Uw redenatie klopt.

Percelen: P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV
Beantwoord op: 14-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 4.2.1.1 perceel 1, p20-22

Vraag:

Op pagina 20 staat 'Inschrijver stelt daarbij een plan van aanpak met een voorbeeld online vragenlijst en rapportage voor zowel Noord als Zuid op. Ook beschrijft Inschrijver hoe het onderzoek wordt uitgevoerd en voegt hij een testlink naar de online vragenlijst, een rapportage en een advies bij.' Hiervoor krijgen we 10 pagina's A4 inclusief bijlage. Onze ervaring leert dat een uitgeschreven vragenlijst op papier vaak al richting 10 A4-tjes gaat en ook een rapportage is meestal niet maar 1 of 2 A4-tjes. Is het mogelijk de vragenlijst en rapportage als separate stukken in te leveren die niet onder de 10 A4-tjes inclusief bijlage vallen?

Antwoord:

Ja het is akkoord de vragenlijst en rapportage als separate stukken in te leveren die niet onder de 10 A4-tjes inclusief bijlage vallen.

Percelen: P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
Beantwoord op: 14-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

8 Beschrijvend document, paragraaf 4.2.1.2 perceel 2, p23-24

Vraag:

In totaal krijgen we 8 pagina's A4 voor het Plan van Aanpak/uitwerking van perceel 2. Is dit inclusief of exclusief sub-gunningscriterium GC 2.

Antwoord:

Dat is exclusief het Subgunning-criterium GC2.
Subgunning-criterium GC1 dient op maximaal 8 A4 te worden beschreven.
Subgunning-criterium GC2 dient op maximaal 3 A4 te beschreven.

Percelen: P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV
Beantwoord op: 14-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Beschrijvend Document Bijlage 00b Perceel 2 - EA Intern Klantonderzoek
Bijlage P2 KTO SD IV

Vraag:

Is dit document de wijze waarop u het steekproef bestand wekelijks aanlevert? Zo ja, is het mogelijk ook de naam van de persoon die gebeld wordt aan te leveren? In het kader van het gesprek netjes en professioneel starten en ten behoeve van de respons, heeft dit onze voorkeur.

Antwoord:

Ja dit is de wijze waarop wij het steekproef bestand wekelijks aanleveren.
Nee, er is bewust voor gekozen de naam van de persoon die gebeld wordt niet aan te leveren om zo min mogelijk persoonsgegevens uit te wisselen.

Percelen: P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV
Beantwoord op: 14-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 2.1.3.2, p13

Vraag:

Wat is de reden dat perceel 2 via telefonische interviews wordt uitgevoerd en niet online?

Antwoord:

De ervaring leert dat de bereidheid tot medewerken op deze manier hoger is.
Tevens levert het meer input op. Daarnaast willen we wekelijks 50 resultaten

verwerken om zodoende vergelijkbare weekresultaten te krijgen.

Percelen: P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV
Beantwoord op: 14-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Bijlage 8, p7

Vraag:

Tabel Inspanningswaarde social return. Hoe moeten wij verrekening 'Inzet eigen medewerker €100 per besteed uur of factuur ingezette activiteit' precies lezen? Kunt u hier een concreet voorbeeld van geven zoals ook bij de 2 andere onderdelen?

Antwoord:

Er worden reeds een aantal voorbeelden vermeld in de Bijlage (8) Social return handleiding.

U kunt dan denken aan bijvoorbeeld de inzet van uw medewerker ad € 100 per uur bij de organisatie van een congres of bijeenkomst. Stel dat bij dit evenement de medewerker uit de gestelde doelgroep 10 uur wordt ingezet dan kunt u hiervoor 10x€100 uur= € 1.000 vermelden. Enzovoorts. Het gaat erom dat u aantoonbaar maakt hoe u het gestelde bedrag dat u aan Social return gaat inzetten invult. Het moet overeenkomen met het geboden percentage. Immers u krijgt hier punten voor en we sturen erop gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Percelen: P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV
Beantwoord op: 14-09-2022
Label: Proces

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Beschrijvend document, paragraaf 4.2.1.1 perceel 1, p22-23

Vraag:

Bij tabel p22/23: hoeveel punten krijg je voor exact 2% inzet social return? Deze komt nu niet in de staffel terug.

Antwoord:

Indien u exact 2% aan Social return inzet ontvangt u hiervoor 6,5 punten. De cijfers in de bandbreedte van de tabel moet u lezen als tot en met en niet tot.

Percelen: P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV

Beantwoord op: 14-09-2022
Label: Proces

Ref.nr. 13
Onderwerp: bewijs verzekeringen

Vraag:

Welke documenten dienen overlegd te worden bij het punt: Inschrijver is adequaat verzekerd bij aanvang dienstverlening? we hebben geen beroepsrisico verzekering, maar wel een groot aantal andere polissen (ziekteverzuim, cybersecurity etc) die we kunnen overleggen

Antwoord:

We verwijzen naar hoofdstuk 3.3. in het Beschrijvend document. Daarin staat het volgende criterium vermeld waaraan Inschrijver dient te voldoen:

U bent adequaat verzekerd voor beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid voor de uitvoering van de Opdracht en de risico's die verband houden met de Opdracht. Indien wij de Raamovereenkomst met u sluiten, dan zorgt u ervoor dat u minimaal gedurende de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd blijft.

De beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid heeft een verzekerd bedrag van minimaal € 500.000 per aanspraak en een verzekerd bedrag van € 1.500.000 per verzekeringsjaar.

Door een inschrijving in te dienen verklaart u automatisch te voldoen aan het gestelde criterium en dat u dus beschikt over een beroeps- en/of aansprakelijkheidsverzekering.

Na gunning van de opdracht vragen we aan de partij aan wie de opdracht wordt gegund aantoonbaar bewijs. Dat kan een kopie van de polis zijn of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij.

Percelen: P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV

Beantwoord op: 14-09-2022
Label: Inhoud