

Beschrijvend document (CONCEPT)

Europese aanbesteding

(openbare procedure)

Continu Klanttevredenheidsonderzoek

VERSIE MARKTCONSULTATIE

Aanbestedingsnummer: EA2024013

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Colofon:	
Uitgegeven door:	Sociale Verzekeringsbank
Contact via:	inkoop@svb.nl
Uitgevoerd door:	Anouk Schatorje
Datum:	20-09-2024
Versie:	0.9

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen	3
1. Introductie	6
1.1. De Sociale Verzekeringsbank (SVB)	6
1.2. Uitvoering aanbesteding	6
2. Opdrachtschrijving	7
2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding	7
2.2. Omschrijving van de Opdracht	8
2.3. Raming van de waarde van de Opdracht	10
2.4. Herzieningsclausule	10
2.5. Duur en afloop Raamovereenkomst	10
3. Aanbestedingsprocedure	11
3.1. Planning	11
4. Beoordeling Inschrijvingen	12
Geschiktheidseisen en Bewijsstukken	12
4.2. Social Return	16
4.3. Programma van eisen	16
4.4. Gunningscriterium	16
Bijlage A. Programma van eisen	19
Bijlage B. Programma van eisen Informatie, Beveiliging- en Privacy	23
Bijlage C. Inkoopvoorwaarden SVB	26

Begripsbepalingen

(Raam)Overeenkomst, ook de volgende begrippen:

Begrip	Definitie
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen, waarin de overheidsopdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de inschrijvingseisen, het Programma van eisen en Gunningscriterium worden beschreven en toegelicht.
Bijlage	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Combinant(en)	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Deelnemer bestaande uit een samenwerkingsverband van twee of meer (rechts)personen.
Contracteigenaar	Functionaris die namens de SVB eindverantwoordelijk is met betrekking tot de (Raam)Overeenkomst.
cKTO	Continu Klanttevredenheidsonderzoek. Een doorlopend proces waarbij de tevredenheid van klanten wordt gemeten die interactie hebben gehad met de SVB.
Deelnemer	Een (rechts)persoon of Combinatie die deelneemt aan deze aanbestedingsprocedure en die voornemens is een Inschrijving te doen en/of dit heeft gedaan.
Derde	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Deelnemer zich beroept, ongeacht de juridische banden/relatie met de Deelnemer, ten einde te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, financiële en economisch draagkracht en de beroepsbevoegdheid van een Deelnemer die in redelijke verhouding tot de aard en de omvang van de Opdracht staan en waaraan een Deelnemer moet kunnen voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunning	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB de Overeenkomst, waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningsbeslissing	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB voornemens is de Overeenkomst waarop het aanbestedingsproces betrekking heeft te sluiten. Hieronder wordt mede verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt gegund, zijnde de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).
Implementatie	De fase waarin de verantwoordelijkheid voor een dienst, product of proces wordt overgedragen van de huidige leverancier naar de nieuwe leverancier. In deze periode worden de benodigde stappen gezet om het cKTO naadloos voort te zetten, zonder onderbreking of verlies van kwaliteit.

Inschrijving	De offerte van de Deelnemer op basis van het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
Inschrijvingseisen	De eisen die de SVB aan de Inschrijving stelt.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Kalenderjaar	Jaar ingaande op 1 januari en eindigend op 31 december.
Kenmerken	Kenmerken van het gesprek waarover het cKTO wordt uitgevoerd. Kenmerken zijn onder andere: Over welke wet het gesprek ging, op welke locatie en in welk team is dit gesprek gevoerd, wat was de datum en tijd van het gesprek, wat is het unieke kenmerk van dit gesprek, met welk telefoonnummer was het gesprek.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.
MOA	Het Nederlandse Expertise Center voor Marketing Insights, Onderzoek en Analytics.
Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Deelnemer, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Onderaannemer	Door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer kan bijvoorbeeld ook worden verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Opdracht	Het onderwerp van Gunning zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document.
Opdrachtnemer	De Deelnemer aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten.
Raamovereenkomst	De raamovereenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief eventuele bijlagen.
Service Level Agreement (SLA)	Een bijlage bij de (Raam)Overeenkomst met betrekking tot het niveau van de overeengekomen dienstverlening.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
SVB	Sociale Verzekeringsbank.
Uitsluitingsgronden	De dwingende gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en de door SVB gehanteerde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Wachtkamerovereenkomst	De overeenkomst op basis waarvan de SVB de mogelijkheid creëert om, indien en voor zover de (Raam)Overeenkomst met de Opdrachtnemer (na Gunning) voortijdig beëindigd wordt, om welke reden dan ook, zonder aanbesteding de Opdracht te laten voortzetten door de als tweede geëindigde Deelnemer.

Werkdagen	Kalenderdagen behoudens zaterdagen en zondagen en nationaal algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.
-----------	--

1. Introductie

1.1. De Sociale Verzekeringsbank (SVB)

De SVB is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 50 miljard euro uit aan burgers. Er werken circa 4000 mensen bij de SVB.

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op *betrouwbaarheid*, *mensgerichtheid* en *voortvarendheid*. Dat is wat voor de SVB werken vanuit de "bedoeling" inhoudt. Zo blijven we elkaar inspireren om het beste te doen voor de burger, iedere dag opnieuw.

De SVB heeft onder meer de volgende gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Zorg en Welzijn (DZW): betaling en beheer PGB en V&O.
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW.

De SVB valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar werkt ook voor andere opdrachtgevers zoals het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Tegelijkertijd is de SVB een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid en is zij zelfstandig aanbestedingsplichtig aangezien de SVB conform artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 als publiekrechtelijke instelling wordt gekwalificeerd.

Voor nadere informatie over de SVB: www.svb.nl.

1.2. Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Een medewerker van ICM treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie. Contractmanagement ondersteunt de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van overeenkomsten.

Het contracteigenaarschap is formeel belegd bij de sectiemanager van team klantonderzoeken, sectie CLV (Continu Leren Verbeteren) & klantonderzoek, domein Ondersteuning, van directie DSV. Primair contactpersoon is de senior klantonderzoeker binnen dit team. Het team valt onder directie DSV, maar is ook verantwoordelijk voor klantonderzoeken van directie DZW.

Het cKTO wordt beheerd door team klantonderzoek, onderdeel van het Vakdomein ondersteuning, wat valt onder de directie DSV. Team klantonderzoek bestaat uit vier personen en is verantwoordelijk voor al het klantonderzoek binnen de SVB. Zie voor meer informatie over klantonderzoek bij de SVB paragraaf 2.1.

2. Opdrachtomschrijving

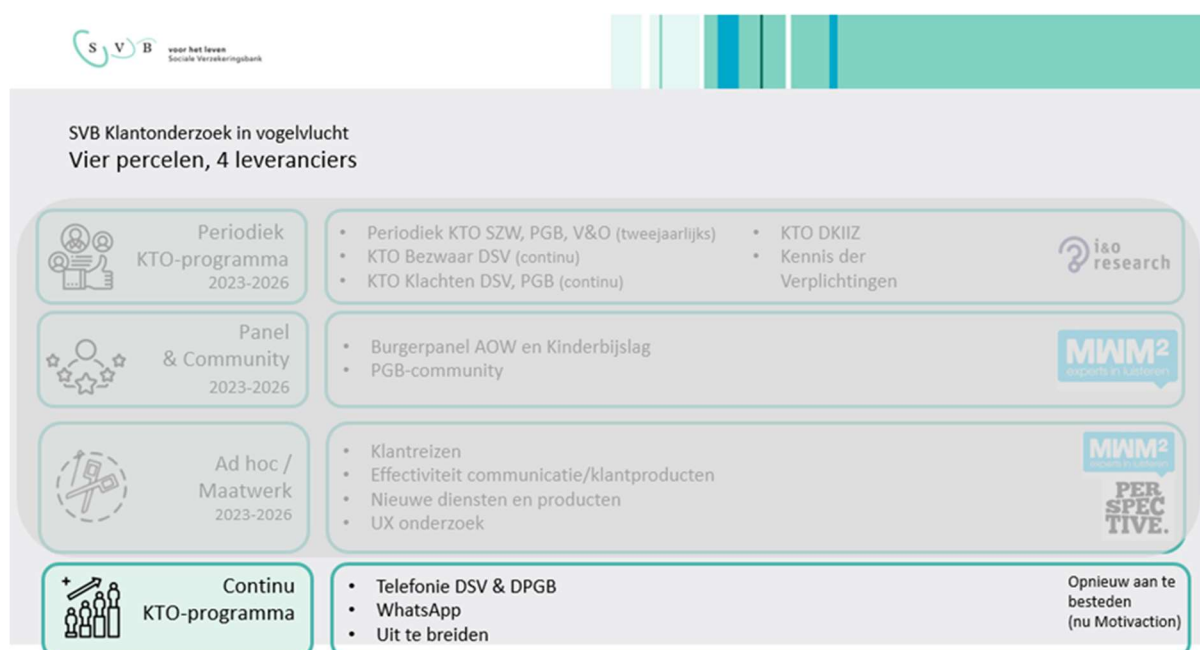
2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding

Aanleiding & Huidige situatie

De aanleiding van deze aanbesteding is dat de SVB haar dienstverlening wil 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 of samenloop. Dat inzicht wordt verkregen door het uitvoeren van diverse klantonderzoeken: Klanttevredenheidsonderzoek, Customer Journeys, communities en diverse andere typen en methoden van klantonderzoek. Deze klantonderzoeken worden uitgevoerd in nauwe samenwerking met externe partners.

Situatieschets

Klantonderzoek is bij de SVB verdeeld in 4 percelen:



De percelen 1, 2 en 3 zijn al aanbesteed en contracten lopen van 2023-2026. Het cKTO is destijds buiten de scope van de EA gehouden. De scope van deze aanbesteding betreft enkel het vierde perceel; het continu klanttevredenheidsonderzoek (cKTO).

Het continu cKTO heeft als doel om de dienstverlening via direct klantcontact (telefoon, whatsapp) te monitoren en waar nodig te verbeteren. In de eerste plaats is het cKTO bedoeld om medewerkers direct feedback te geven, maar het is er ook voor teamcoaches, teamleiders, locatiemanagers en directie om inzicht te hebben in de prestaties van de teams.

Doel

De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Raamovereenkomst af te sluiten met één dienstverlener voor de uitvoering van werkzaamheden in het kader van continu Klanttevredenheidsonderzoek, zoals in dit Beschrijvend document beschreven. Doelstelling hierbij is het realiseren van een vlekkeloos werkend cKTO bij de SVB met hoge mate van beschikbaarheid en continuïteit en een snelle afhandeltijd van vragen. Het duurzame resultaat is dat de verschillende genoemde stakeholders binnen de SVB inzicht hebben in de ontwikkeling van de tevredenheid van burgers over het contact met de SVB. Doelstellingen met betrekking tot de klanttevredenheid zijn een gemiddeld rapportcijfer van 8 en een gemiddeld percentage van 70% van de klanten waarvan de gestelde vraag in één keer is opgelost.

2.2. Omschrijving van de Opdracht

Het ontwerp van de vragenlijst en het rapporteren van de resultaten in PowerBI ligt bij de SVB, de leverancier vragen wij om het proces van programmeren tot het aanleveren van data voor haar rekening te nemen. Dus het onderwerp van deze aanbesteding is: het uitvoeren van het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek van de SVB onder burgers die contact hebben gezocht met de SVB via telefoon en WhatsApp. De dienstverlening wordt uitgevoerd door één leverancier.

Optioneel wil de SVB het cKTO kunnen uitbreiden naar nieuwe dienstverleningskanalen, indien deze kanalen in de toekomst door de SVB aangeboden gaan worden aan klanten. Het gaat hier om chat en beeldbellen. Voor beide kanalen wil de SVB dat de leverancier het cKTO verzorgt. Zie hiervoor de omschrijving verderop in deze paragraaf. Dit zijn optionele diensten omdat niet duidelijk is of- en op welke termijn de SVB dienstverlening via deze kanalen gaat aanbieden aan klanten.

De opdracht omvat de volgende aspecten:

cKTO na telefonisch contact

- Het dagelijks geautomatiseerd downloaden van vier bestanden van een SFTP-server van de SVB. Deze bestanden betreffen:
 - De Nederlandse mobiele telefoonnummers die gebeld hebben met een telefoonnummer van één van de DSV regelingen (AOW, AKW, ANW, AIO en een aantal kleinere).
 - De Nederlandse mobiele telefoonnummers die gebeld hebben met een telefoonnummer van DZW (PGB).
 - De Duitse telefoonnummers die gebeld hebben met een telefoonnummer van één van de DSV regelingen (AOW, AKW, ANW, AIO en een aantal kleinere).
 - De Belgische telefoonnummers die gebeld hebben met een telefoonnummer van één van de DSV regelingen (AOW, AKW, ANW, AIO en een aantal kleinere).
- Het afleiden van variabelen uit een kolom in het respondentenbestand en het gebruik van deze variabelen in de vragenlijst, bv. voor routing.

- Het toepassen van enkele bewerkingen op deze bestanden:
 - In het Belgische en Duitse bestand: Verwijderen niet-mobiele nummers
 - Ontdubbeling binnen de bestanden
 - Ontdubbeling tussen de bestanden
 - Ontdubbeling op afmeldingen
 - Ontdubbeling op onderzoeksfilter MOA
- Het programmeren, testen en beheren van twee online vragenlijsten, waarvan één vragenlijst in het Engels en Duits naast Nederlands.
- Het uitnodigen van respondenten en versturen van herinneringen via sms. In het Nederlands of Duits, afhankelijk van het land van het mobiele nummer.
- Het verzamelen van de gegevens van de ingevulde vragenlijsten. Voor het cKTO telefonie gaat het om ongeveer 55.000 ingevulde vragenlijsten per jaar, voor het cKTO WhatsApp ongeveer 10.000.
- Het versturen van e-mails bij een onvoldoende rapportcijfer + contactverzoek van een klant in de vragenlijst naar de klachtencoördinator van de SVB.
- Het ontsluiten van de gegeven antwoorden gekoppeld aan de Kenmerken in een door de Opdrachtnemer beheerde online database volgens de gestelde richtlijnen in het Programma van Eisen. De SVB ontsluit de data vervolgens vanuit de online database in het eigen datawarehouse.
- Support bij vragen en wijzigingen (bv. in de vragenlijst).

cKTO na WhatsApp contact

- Het programmeren, testen en beheren van een online vragenlijst in het Nederlands en Engels
- Het verzamelen van de gegevens van de ingevulde vragenlijsten.
- Het ontsluiten van deze gegevens in een online database volgens bepaalde richtlijnen.
- Support bij vragen en wijzigingen (bv. in de vragenlijst).
- Het verwerken van metadata die de SVB meegeeft aan dynamische link naar het onderzoek en het gebruiken hiervan in de vragenlijst en ontsluiten in de database voor de SVB.

Optioneel, cKTO na contact via chat en beeldbellen

- Het aanpassen van de standaard vragenlijst met mogelijk enkele specifieke vragen per kanaal.
- Programmeren, testen en beheren van de vragenlijst (initieel geen vertaling). Vooralsnog gaan we ervan uit dat Opdrachtgever na afloop van chat-gesprek en beeldbellen-gesprek geautomatiseerd de link naar de cKTO vragenlijst kan delen. Proactief uitnodigen door Opdrachtnemer lijkt dus voor nu niet nodig.
- Het kunnen ontvangen van variabelen die de SVB meegeeft aan de (dynamische) link naar de vragenlijst en het gebruik hiervan bij de routing van vragen en het meegeven van deze variabelen in het databestand van het cKTO.
- Het verzamelen van de gegevens van de ingevulde vragenlijsten.
- Het ontsluiten van de gegeven antwoorden gekoppeld aan de achtergrondkenmerken in een online database volgens bepaalde richtlijnen.
- Support bij vragen en wijzigingen (bv. in de vragenlijst).

2.3. Raming van de waarde van de Opdracht

De waarde van de opdracht is op basis van het verleden circa € 100.000,- per jaar exclusief btw. Kijkend naar de toekomst en daarbij rekening houden met enige toename in het klantcontact, indexeringen en optionele additionele dienstverlening zoals continu klanttevredenheidsonderzoek bij SVB-gemeenteloketten en voor chat en beeldbellen die naar verwachting kleiner of vergelijkbaar zijn in omvang aan het onderdeel WhatsApp, wordt de waarde geschat op gemiddeld circa € 150.000,- exclusief btw per jaar.

De hoogte van de uitgaven voor deze Opdracht is sterk afhankelijk van externe en interne ontwikkelingen. Externe ontwikkelingen in de markt zijn vaak onvoorzienbaar. Hierbij kan gedacht worden aan ontwikkelingen in wet- en regelgeving.

Ontwikkelingen binnen de SVB hangen sterk samen met de ontwikkelingen in de markt en hebben daardoor dezelfde onvoorspelbare aard. Hierbij kan gedacht worden aan ontwikkelingen en gebeurtenissen op maatschappelijk of politiek vlak die het werkgebied van de SVB raken en waardoor bijvoorbeeld het takenpakket van de SVB kan wijzigen en daarmee ook de behoefte van de SVB cq de omvang van de Opdracht.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke waarde van de Opdracht – zowel naar boven als naar beneden – kan afwijken van deze raming. Aan de raming kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

De totale waarde van de Raamovereenkomst is € 750.000,- exclusief btw en geldt als plafondbedrag. Indien dit bedrag eerder dan de opgenomen afloopdatum van de overeenkomst wordt uitgenut, eindigt de overeenkomst voortijdig.

2.4. Herzieningsclausule

De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te wijzigen en de Opdracht uit te breiden met de volgende leveringen en diensten:

- Het uitvoeren van het veldwerk voor mogelijk toekomstig in te zetten kanalen: chat en beeldbellen.
- Het uitvoeren van het veldwerk voor het meten van klanttevredenheid van bezoekers van de SVB-gemeenteloketten. Hiervoor loopt momenteel een pilot om te kijken of de SVB dit structureel wil inrichten. Respondenten worden hiervoor nu niet benaderd via sms, maar kunnen zelf een online vragenlijst benaderen via een kaartje met een link en QR-code. Het is mogelijk dat dit onderzoek in de toekomst op een andere manier wordt afgenomen, bijvoorbeeld als onderdeel van het ckTO door middel van een uitnodiging per sms.
- Eventuele extra werkzaamheden die noodzakelijk zijn rechtstreeks te gunnen aan de Opdrachtnemer dat (onder meer) te wijten is aan onvoorziene omstandigheden door ontwikkelingen in de markt, wijzigingen in de regelgeving en/of beleid, een ontstane behoefte aan uitbreiding of vernieuwing voor het waarborgen van technische verenigbaarheid.

2.5. Duur en afloop Raamovereenkomst

De SVB beoogt één (1) Raamovereenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer voor de duur van twee (2) jaren met aansluitend twee verlengingsopties van ieder één (1) jaar. De beoogde ingangsdatum van de Raamovereenkomst is Maandag 3 maart 2025. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Raamovereenkomst is Dinsdag 2 maart 2027.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Planning

In onderstaande tabel is de globale planning van deze aanbesteding weergegeven. De SVB behoudt zich het recht voor alle onderstaande en overige in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen genoemde data en tijden te wijzigen. Inschrijvers zullen hierover tijdig geïnformeerd worden.

Mijlpaal	Datum & tijd
Publicatie Beschrijvend document op www.tenderned.nl	Dinsdag 12 november 2024
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	Dinsdag 26 november 2024
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 1	Donderdag 5 december 2024
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2	Donderdag 12 december 2024
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 2	Vrijdag 20 december 2024
Sluitingstermijn (De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.)	Maandag 13 januari 2025
Opening kluis	Maandag 13 januari 2025
Gunningsbeslissing	Vrijdag 7 februari 2025
Einde Standstill-termijn	Vrijdag 28 februari 2025
Gunning	Vrijdag 28 februari 2025
Ingangsdatum Raamovereenkomst	Maandag 3 maart 2025
Migratieperiode/Implementatie	2 maanden
Aanvang van de operationele werkzaamheden	Mei 2025

4. Beoordeling Inschrijvingen

Geschiktheidseisen en Bewijsstukken

Op basis van de hieronder gestelde Geschiktheidseisen stelt de SVB vast of de Deelnemer geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de in het Beschrijvend document omschreven Opdracht (stap 3). Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan (ook nog op een later moment in de procedure) worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een volledig UEA verklaart de Deelnemer dat Deelnemer voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen.

4.1.1. Kerncompetenties

De SVB hecht grote waarde aan de aantoonbare ervaring en deskundigheid van de Deelnemer. De SVB heeft daartoe voor deze Opdracht de volgende kerncompetenties gedefinieerd:

Aan te tonen Geschiktheidseisen	
Geschiktheidseis A.1: Referentie	Kerncompetentie – Ervaring met het opzetten en uitvoeren van doorlopend tevredenheidsonderzoek met betrekking tot telefonisch klantcontact
Ervaring met het evalueren van telefonisch contact met klanten/burgers met dagelijkse frequentie van uitnodigen (zijnde minimaal vijf dagen per week) waarbij respondenten door middel van sms'jes worden uitgenodigd voor een online vragenlijst. Hierbij zijn op jaarbasis minimaal 50.000 sms'jes verstuurd en minimaal 5.000 ingevulde vragenlijsten op jaarbasis behaald. Hierbij wordt minimaal één van de volgende business rules toegepast: ○ Automatische ontdebelling van het aangeleverde klantbestand op een ander klantbestand. ○ Uitsluiting voor het onderzoek van een bepaalde groep binnen het bestand die bijvoorbeeld recent nog hebben deelgenomen.	
Geschiktheidseis A.2: Referentie	Kerncompetentie – Ervaring met het opzetten en uitvoeren van doorlopend tevredenheidsonderzoek met betrekking tot niet-telefonisch klantcontact
Ervaring met het evalueren van niet-telefonisch contact (chat, WhatsApp, beeldbellen en baliebezoek), met klanten/burgers met minimaal wekelijkse frequentie van uitnodigen, waarbij respondenten worden uitgenodigd voor een online vragenlijst.	
Geschiktheidseis A.3: Referentie	Kerncompetentie – Ervaring met het ontsluiten van uitkomsten in een online database
Ervaring met het ontsluiten van de uitkomsten van een continu klanttevredenheidsonderzoek in een online database van waaruit de opdrachtgever de data importeert naar de eigen organisatie met minimaal wekelijkse frequentie.	

Deelnemer toont aan dat deze beschikt over de genoemde kerncompetenties door het overleggen van referentie-opdrachten.

Voor de referentie-opdracht(en) gelden de volgende randvoorwaarden:

- De referentie-opdrachten hebben betrekking op een opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) Jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed.

- De referentie-opdracht(en) moet(en) naar tevredenheid van de referentieorganisatie (destijds de betreffende opdrachtgever) zijn uitgevoerd.
- Indien de Deelnemer zich aanmeldt als Combinatie, dienen de Combinanten daarvan gezamenlijk aan te tonen dat Deelnemer aan bovenstaande eisen voldoet.
- Indien de Deelnemer bij de uitvoering van de referentie-opdracht onderdeel was/is van een Combinatie van ondernemingen, dient Deelnemer te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de referentie-opdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentie-opdracht telt mee bij de beoordeling of aan de Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De SVB behoudt zich het recht voor de referentie-opdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie.
- Een referentie-opdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.

Let op! Door in te schrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Deelnemer ermee akkoord dat het de SVB vrij staat contact op te nemen met de referentieorganisatie ter verificatie van de ingediende referentie-opdracht.

4.1.2. Informatiebeveiliging

De SVB besteedt een belangrijk proces uit aan de winnende Deelnemer(s) en acht het essentieel dat de processen van Deelnemer voldoen aan vooraf opgestelde criteria en dat deze processen periodiek door een onafhankelijke derde worden getoetst op:

1. Opzet, schenkt de procesinrichting het vertrouwen, dat de dienstverlening aan de afgesproken serviceniveaus voldoet;
2. Bestaan, zijn de processen daadwerkelijk gevolgd;
3. Werking, zijn de resultaten, zoals bedoeld aantoonbaar.

Geschiktheidseis B: Informatiebeveiliging	Certificering Deelnemer
Deelnemer dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten: • Een geldig NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken: 1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 27001:2017 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; <i>of</i> 2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 27001:2017. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); <i>of</i> b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren <i>en onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van de norm ISO 27001:2017. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is; of</i> 3. Een ander (eigen) informatiebeveiligingssysteem, in het geval Deelnemer niet over een geldig certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 27001:2017 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek; b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu onafhankelijk toetsen van het informatiebeveiligingssysteem <i>en onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van de norm ISO</i>	

27001:2017. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is.

Voor het informatiebeveiligingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Deelnemer niet beschikt over ISO 27001:2017, dan dient de Deelnemer te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven.
- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

4.1.3. Markt-, opinie en maatschappelijk onderzoek

De SVB besteedt een belangrijk proces uit aan de winnende Deelnemer en acht het essentieel dat de processen van Deelnemer voldoen aan vooraf opgestelde criteria en dat deze processen periodiek door een onafhankelijke derde worden getoetst op:

1. Opzet, schenkt de procesinrichting het vertrouwen, dat de dienstverlening aan de afgesproken serviceniveaus voldoet;
2. Bestaan, zijn de processen daadwerkelijk gevolgd;
3. Werking, zijn de resultaten, zoals bedoeld aantoonbaar.

Geschiktheidseis C: Markt-, opinie- en maatschappelijk onderzoek	Certificering Deelnemer
Deelnemer dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten: • Een geldig NEN-EN-ISO/IEC 20252:2019 of 2012 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken: 1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 20252:2019 of 2012, dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; <i>of</i> 2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 20252:2019 of 2012. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); <i>of</i> b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren <i>en onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van de norm ISO 27001:2017. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is; of</i> 3. Een ander (eigen) informatiebeveiligingssysteem, in het geval Deelnemer niet over een geldig certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 20252:2019 of 2012 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: c. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek;	

Geschiktheidseis C: Markt-, opinie- en maatschappelijk onderzoek	Certificering Deelnemer
d. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu onafhankelijk toetsen van het informatiebeveiligingssysteem <i>en onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van de norm ISO 27001:2017. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is.</i>	

4.1.4. Afdekken financiële risico's

Deelnemer dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Geschiktheidseis D: Afdekken financiële risico's	Aansprakelijkheidsverzekering
Deelnemer dient te beschikken over: • een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een totale dekking met een limiet van € 1.000.000,00 per Jaar. Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken: 1. Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Deelnemer zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet. 2. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder dient te zijn dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Deelnemer aan de verzekeringseis voldoet. 3. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat Deelnemer conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de Raamovereenkomst. Deze verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.	

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van de Uniforme Eigen verklaring verklaart de Deelnemer aan deze eis te voldoen.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.
- Deze verzekering dient tenminste op de Sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn.

4.2. Social Return

Het sociale aspect laten meewegen in de eigen inkoopprocessen ligt logischerwijs in het verlengde van een uitvoeringsorganisatie als de SVB en haar wettelijke taken. Daarmee draagt de SVB bij aan een evenwichtigere en eerlijkere arbeidsparticipatie en geeft de SVB iets terug aan de maatschappij.

Concreet verwacht de SVB van haar opdrachtnemers dat zij zich committeren aan een social returnverplichting van minimaal 5% van de waarde van de Opdracht (exclusief kosten voor sms berichten). Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal worden opgenomen in de af te sluiten Raamovereenkomst.

Na Gunning vindt er contact plaats tussen SVB en Opdrachtnemer waarbij onder andere de nieuwe samenwerking gevierd wordt en een start gemaakt kan worden met betrekking tot operationele zaken. Een van de onderwerpen van gesprek zal tevens de invulling van social return zijn. Van Opdrachtnemer wordt vervolgens verwacht de uitkomsten, denkrichtingen, tips en ideeën uit dat gesprek in een voorlopig plan van aanpak te verwerken en deze binnen maximaal 2 weken, tenzij de SVB een andere termijn bepaalt, op te sturen naar socialreturn@svb.nl.

4.3. Programma van eisen

Het Programma van eisen bestaat uit zogenaamde knock-out criteria, dat wil zeggen dat het niet voldoen aan één of meer van deze criteria betekent dat de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure kan worden uitgesloten (stap 4). Een Deelnemer kan ook later worden uitgesloten, indien blijkt dat niet wordt voldaan aan één of meer van deze criteria.

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op het Programma van eisen dient Deelnemer Bijlage A en Bijlage B in te vullen en te voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

De SVB behoudt zich het recht voor om eisen die worden gesteld in het Programma van eisen te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

4.4. Gunningscriterium

De Inschrijvingen van de Deelnemers worden beoordeeld op het Gunningscriterium 'beste prijs kwaliteitsverhouding' (stap 5).

Het Gunningscriterium bestaat uit subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit en prijs.

Subgunningscriterium	Percentage
Kwaliteit	70%
Prijs	30%
Totaal	100%

4.4.1. Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

Subgunnings-criterium	Onderwerp	Maximale puntenscore per subgunningscriterium
SGC-K1	Plan van aanpak De SVB wil van Deelnemer een plan van aanpak zien. Hieruit moet blijken hoe Deelnemer te werk gaat en in hoeverre dit aansluit bij de doelstellingen van de SVB. De Deelnemer beschrijft in zijn plan van aanpak minimaal de volgende aspecten: • Het implementatieplan met hierin de wijze waarop u denkt de dienstverlening te implementeren, binnen de gestelde implementatietermijn (de planning), ofwel hoe pakt u de implementatie en de start van de dienstverlening aan. • Welke rol en inzet u tijdens de Implementatie van de SVB verwacht. • Welke risico's u ziet tijdens de Implementatie en hoe u deze risico's gaat beheersen • Het proces rondom de uitvoering van het cKTO, met de bijbehorende werkwijze, de verschillende stappen, de in te zetten tools en de inzet van de SVB. • Geef aan hoe u borgt dat het cKTO (nagenoeg) altijd bereikbaar is voor respondenten. • De wijze waarop het cKTO rekening houdt met diversiteit en inclusiviteit van de doelgroep. • Welke risico's u ziet in de uitvoering van het cKTO en hoe u deze risico's gaat beheersen. Doelstelling is een soepele implementatie met duidelijke mijlpalen, een heldere verantwoordelijkheidsverdeling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, die gerealiseerd wordt binnen de gestelde planning. De implementatie verloopt efficiënt en tijdens de gehele implementatie blijft de continuïteit en dienstverlening van de cKTO geborgd. Daarnaast dient het proces overzichtelijk en eenduidig te zijn. De inzet van de SVB blijft beperkt. De geïdentificeerde risico's zijn realistisch en voorzien van passende maatregelen. Tot slot wordt gestreefd naar een kwalitatief hoogwaardig, inclusief en toegankelijk cKTO.	40

SGC-K2	Communicatie en advies De SVB wil van Deelnemer antwoord op onderstaande vragen. Hieruit moet blijken hoe Deelnemer te werk gaat en in hoeverre dit aansluit bij de doelstellingen. De Deelnemer beschrijft minimaal de volgende aspecten: - Geef aan hoe u vragen van respondenten oplost, (zoals incidenten waarbij de vragenlijst voor respondenten of het uitnodigen niet werkt of niet lijkt te werken). - Geef aan hoe u vragen en verzoeken van Opdrachtgever behandelt. - Geef aan hoe u Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd adviseert over kwaliteitsverbetering in de breedste zin van het woord (vragenlijsten, respons, mogelijke analyses, innovatie, etc.) en hoe u dit borgt voor de duur van de gunning van het cKTO. Doelstelling is een klantcontactbeleving waarbij kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening en het cKTO voorop staat. Vragen en verzoeken van zowel de respondent als de SVB worden tijdig, efficiënt en proactief opgevolgd en opgelost, met duidelijke procedures. De dienstverlening wordt ondersteund door de expertise van de Opdrachtnemer.	30
TOTAAL:		70

Bijlage A. Programma van eisen

Kanaal: telefonie/ whatsapp	Nummer	Algemeen
Beide	1	U gaat akkoord met al het gestelde in het Beschrijvend document inclusief de bijbehorende bijlagen.
Beide	2	De door de Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden dienen te geschieden in overeenstemming met de Eisen als beschreven in dit Programma van Eisen (PvE) en in overeenstemming met de contractuele voorwaarden van de nadien als Bijlage bij de aanbestedingsstukken gevoegde conceptovereenkomst. Door een Inschrijving verklaart Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen in het Programma van Eisen.
Beide	3	Opdrachtnemer stelt een vast centraal aanspreekpunt aan voor de organisatie, met een vaste vervanger in geval van afwezigheid. Deze persoon heeft minimaal een hbo-opleiding en minstens vijf jaar ervaring als onderzoeker of projectmanager. Hij of zij houdt toezicht op en coördineert de dienstverlening, bewaakt het overzicht en is altijd aanwezig bij besprekingen.
Beide	4	Opdrachtnemer waarborgt dat het team dat wordt ingezet voor de opdracht gedurende de volledige looptijd van de opdracht beschikt over voldoende relevante ervaring, kennis en expertise.
Beide	5	Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de Service Level Agreement (SLA) (Bijlage X) en deze te ondertekenen.
Beide	6	De SVB is eigenaar van de ontwikkelde vragenlijsten.
Beide	7	De Onderzoeksdata is eigendom van de SVB.
Beide	8	Bij het ontwikkelen, al dan niet in samenspraak met de SVB, van bijvoorbeeld een vragenlijst ten behoeve van (online) enquêtes, dient bij Opdrachtnemer het besef aanwezig te zijn dat met vertrouwelijke informatie wordt gewerkt, waardoor privacygevoelige gegevens niet vrij en onbeperkt verstuurd mogen/kunnen worden.
Beide	9	Opdrachtnemer zal conform de Handleiding Social Return van de SVB (paragraaf 5.6 van dit Beschrijvend document invulling geven aan de Social Return verplichting door ten minste 5% van de waarde van de Opdracht (exclusief SMS-kosten) te besteden aan het realiseren van Social Return in het bijzonder door dit te doen door het direct en indirect stimuleren van arbeidsparticipatie voor mensen met een afstand tot die arbeidsmarkt.
		Eisen m.b.t. vragenlijst
Beide	10	Opdrachtnemer programmeert de door SVB aangeleverde vragenlijsten (inclusief vertalingen) en stuurt de online testlink(s) aan de SVB, nadat Opdrachtnemer deze zelf grondig getest heeft. De SVB verwacht op dit moment een geprogrammeerde vragenlijst die overeenkomt met de definitieve vragenlijst(en) in Word, inclusief correcte toepassing van alle routing.
Beide	11	De vragenlijsten zijn responsive, dat wil zeggen dat vragenlijsten zich aanpassen aan het apparaat waarop respondent de vragenlijst invult, zodat de vragenlijst laagdrempelig, duidelijk en eenvoudig in te vullen is vanaf verschillende devices (computer, tablet, smartphone).

Beide	12	Opdrachtnemer biedt respondenten de mogelijkheid om de vragenlijst in te vullen in het Nederlands, Engels en Duits (vertaalde versies van de vragenlijst levert de SVB aan) en in de toekomst mogelijk ook nog in andere talen.
Beide	13	Bij overeengekomen wijzigingen in de vragenlijst verwerkt Opdrachtnemer deze in de online en Word-versie(s) van de vragenlijst en levert de gewijzigde Word-versie(s) en testlinks aan bij de SVB.
Beide	14	De vragenlijst-software van Opdrachtnemer biedt de mogelijkheden voor gangbare opties in marktonderzoek, tenminste de opties die nodig zijn voor de meegeleverde vragenlijsten voor cKTO telefonie en Whatsapp. Dit betreft bijvoorbeeld: Verschillende vraagtypes zoals single choice, multiple choice en open vragen. Mogelijkheid om antwoorden in willekeurige volgorde te tonen, waarbij bepaalde opties vastgezet kunnen worden. Routeren op basis van aangeleverde data en door respondenten gegeven antwoorden en gebruik kunnen maken van verborgen vragen in de vragenlijst.
Beide	15	Opdrachtnemer gebruikt bij het programmeren van de vragenlijsten door Opdrachtgever aangeleverde vraagcodes.
Eisen m.b.t. veldwerk		
Telefonie	16	Opdrachtnemer zal dagelijks geautomatiseerd, vier respondentenbestanden downloaden van een door Opdrachtgever aangeboden SFTP-server.
Telefonie	17	Opdrachtnemer voert bewerkingen uit op het respondentenbestand, zoals het ontdebellen binnen bestanden en op eerder aangeleverde bestanden door de SVB (zes maanden voor PGB, drie maanden voor DSV).
Telefonie	18	Opdrachtnemer zal variabelen destilleren uit kolommen uit het respondentenbestand. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om wet waarover het gesprek ging en locatie waar het gesprek gevoerd is, die uit de variabele Queue af te leiden zijn en om de datum van het gevoerde gesprek.
Telefonie	19	Opdrachtnemer importeert de vier dagelijkse bestanden in de door de SVB gewenste volgorde (BBZ en BDZ hebben voorrang vanwege lage aantallen).
Telefonie	20	Opdrachtnemer ontdebelt alle bestanden op het Onderzoekfilter van de MOA.
Telefonie	21	Opdrachtnemer sluit deelnemers uit die aan hebben gegeven dat ze niet meer mee willen doen aan onderzoek.
Telefonie	22	Opdrachtnemer is in staat om door de SVB aangeleverde kenmerken van het gesprek (bv. Over welke wet ging dit gesprek) te gebruiken in de routing van de vragenlijst.
Telefonie	23	Voor cKTO telefonie: Opdrachtgever levert twee links (één voor DSV en één voor PGB) aan die Opdrachtnemer in de uitnodigings- en herinnering sms. Opdrachtgever zorgt dat deze doorlinken naar de links van de vragenlijsten van Opdrachtnemer. Deze link wordt door Opdrachtnemer uniek gemaakt met een code van maximaal zeven tekens, bij voorkeur alleen cijfers. Het format voor de links dat Opdrachtnemer gebruikt wordt daarmee: onderzoek.svb.nl/10/(code) onderzoek.svb.nl/pgb/(code) Deze links gebruiken we voor het bevorderen van de betrouwbaarheid van het onderzoek.
WhatsApp	24	Voor cKTO WhatsApp: Opdrachtgever zorgt voor een link die doorlinkt naar de vragenlijstlink van Opdrachtnemer. Deze is: onderzoek.svb.nl/whatsapp/(code). Als code geeft Opdrachtgever een unieke code mee die door Opdrachtnemer afgevangen dient te worden. Ook moet het mogelijk zijn voor Opdrachtgever om extra metadata mee te geven aan de link, die door Opdrachtnemer afgevangen worden en ontsloten worden in de database, gekoppeld aan de betreffende ingevulde vragenlijst.
Telefonie	25	Welke verwerkingstijd heeft u nodig tussen het downloaden van de bestanden van de SFTP-server van de SVB en het versturen van de sms met een link naar de vragenlijst?

Telefonie	26	Welke tijdstippen en tijdsintervallen raadt u aan voor het versturen van de sms en herinneringen om een zo hoog mogelijke respons te realiseren?
Telefonie	27	Opdrachtnemer stuurt de uitnodigings-sms op een door de SVB vastgesteld moment naar de respondenten.
Telefonie	28	Opdrachtnemer stuurt na een bepaald aantal afgesproken dagen na de uitnodiging, een gerichte herinnering, alleen aan mensen die de vragenlijst dan nog niet ingevuld hebben. Deze herinnering wordt niet verstuurd op zondag.
Telefonie	29	Opdrachtnemer biedt in de vragenlijst de mogelijkheid voor mensen om aan te geven dat ze niet meer benaderd willen worden voor het cKTO. Mensen die dit aangeven worden uitgesloten van toekomstige deelname.
Telefonie	30	Opdrachtnemer verstuurt bij een bepaalde combinatie van antwoorden (en toestemming van de respondent) een e-mail naar een bepaald mailadres, afhankelijk van de kenmerken van het gesprek zoals door de SVB aangeleverd. In deze e-mail worden zowel kenmerken uit het respondentenbestand en uit de door respondenten gegeven antwoorden weergegeven.
Beide	31	Opdrachtnemer biedt overzicht van personen die hebben aangegeven niet aan een onderzoek te willen deelnemen en zorgt ervoor dat deze te allen tijde worden uitgesloten van onderzoek. Opdrachtnemer levert deze lijst met personen maandelijks aan bij Opdrachtgever.
Eisen m.b.t. ontsluiten data		
Beide	32	De door de Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden dienen te geschieden in overeenstemming met de Eisen als beschreven in gaat het Programma van Eisen t.b.v. Informatiebeveiliging (IB) en Privacy (P), (bijlage B) bij het Beschrijvend document).
Beide	33	Opdrachtnemer levert de data van het cKTO aan op één van de volgende manieren (bij voorkeur via een push mechanisme): • Middels een dagelijks bestand • Middels een API • Middels een online database die de SVB kan benaderen
Beide	34	Voor iedere vorm van aanlevering van de data geldt: Opdrachtnemer stemt de inrichting en structuur van de data vooraf af met Opdrachtgever. Hierover maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken in een samen af te stemmen Gegevensleverovereenkomst).
Beide	35	Opdrachtnemer geeft duidelijk aan wat de inhoud van de verschillende tabellen en de relatie tussen de tabellen is, door middel van een (logisch) gegevensmodel.
Beide	36	Indien Opdrachtnemer data via een bestand of API aanlevert, levert Opdrachtnemer dagelijks de data incrementeel aan (dus alleen nieuwe data ten opzichte van de vorige aanlevering).
Beide	37	Indien Opdrachtnemer data via een bestand of API aanlevert, levert Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een full load van de data aan (alle cKTO data waarover Opdrachtnemer beschikt).
Beide	38	Indien Opdrachtnemer data via een bestand of API aanlevert, is het voor Opdrachtgever mogelijk om zelf een increment te definiëren (bijvoorbeeld data tussen periode dag x - dag y) waarover Opdrachtnemer vervolgens de data aanlevert.
Beide	39	Indien Opdrachtnemer data via een dagelijks bestand aanlevert zijn kolomnamen verplicht.
Beide	40	Indien Opdrachtnemer data via een bestand of API aanlevert, moet Opdrachtgever documentatie omtrent de interpretatie van de bestanden of de API kunnen raadplegen: • In het geval van data via een CSV-bestand: wat is de kolomseparator en wat zijn de kolomnamen. • In het geval van een API: beschrijving van de interface, hoe deze te benaderen, welke API calls welke data retourneren.

Beide	41	Indien Opdrachtnemer data via een online database ontsluit: De database bevat alleen de data van het cKTO van de SVB. Deze database is idealiter ontkoppeld van de database waarin de resultaten van het cKTO binnenkomen bij Opdrachtnemer.
Beide	42	Opdrachtnemer communiceert wijzigingen in de aangeleverde datastructuur, datatypen, gegevensmodellen en/of interfaces altijd van tevoren schriftelijk aan Opdrachtgever.

Bijlage B. Programma van eisen Informatie, Beveiliging- en Privacy

De AVG beschermt de grondrechten en de fundamentele vrijheden van levende natuurlijke personen en met name hun recht op bescherming van persoonsgegevens. In dit hoofdstuk worden niet de eisen herhaald die al zijn beschreven in de voorgaande hoofdstukken. Het geleverde dient additioneel op dit onderdeel minimaal aan de hieronder staande eisen te voldoen:

Eis	Omschrijving
IBPA-4.1	De geleverde oplossing dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te voldoen aan voor de opdrachtgever van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
IBPD-4.2	De geleverde oplossing dient op het gebied van Informatiebeveiliging en Privacy technische, organisatorische en fysieke maatregelen te hebben geïmplementeerd, op basis van een aantoonbaar uitgevoerde (Data) Privacy Impact Assessment ((D)PIA), passend bij de soort persoonsgegevens die worden verwerkt en in lijn met algemeen geaccepteerde standaarden.
IBPD-4.3	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever ter beoordeling over hoe binnen de aangeboden oplossing invulling is gegeven aan de basisprincipes 'Privacy by Design', 'Privacy by Default', 'Data Protection by Design', 'Data Protection by Default' en 'Data (collection and processing) minimalization'.
IBPD-4.4	De geleverde oplossing dient mogelijkheden te bieden om te allen tijde te voldoen aan verzoeken in het kader van de rechten van betrokkenen.
IBPD-4.5	De geleverde oplossing dient mogelijkheden te bieden om aan personen gerelateerde gegevenselementen die niet of niet meer noodzakelijk zijn voor (latere) verwerkingen of waarvoor geen doelbinding / rechtsgrond meer aanwezig is te verwijderen.
IBPD-4.6	De geleverde oplossing dient mogelijkheden te bieden om aan de data gerelateerde retentie-politicies zelfstandig in te regelen of in te laten regelen.
IBPA-4.7	De geleverde oplossing dient uitsluitend persoonsgegevens te verwerken, te transporteren en op te slaan binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Tevens dienen de eventuele (privacy) restrisico's tot binnen de Risk Tolerance van de opdrachtgever gereduceerd te zijn. Dit geldt ook voor eventuele back-ups.
IBPA-4.8	Het beheer en/of de support van de geleverde oplossing dient bij voorkeur te gebeuren binnen de Europese Economische Ruimte (EER) of wordt geleverd van buiten de EER op basis van een geldig adequaatheidsbesluit of passende waarborgen zoals goedgekeurde en geldige binding corporate rules (BCR's), modelcontracten (standard contractual clauses (SCC's)) en een uitgevoerde Data Transfer Impact Assessment (DTIA), goedgekeurde gedragscode of certificeringsmechanisme.
IBPA-4.9	In de geleverde oplossing dient bij de verwerking van persoonsgegevens, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke voorafgaande toestemming van de opdrachtgever, geen gebruik te worden gemaakt van subverwerkers. Dit geldt ook voor subverwerker-mutaties.
IBPB-4.10	Opdrachtnemer dient een geïmplementeerd privacybeleid te hebben met daarin de doelstellingen, rollen en verantwoordelijkheden met betrekking tot privacy welke in overstemming zijn met op de opdrachtgever van toepassing zijnde wet- en regelgeving en in lijn met algemeen geaccepteerde privacy principes.
IBPB-4.11	Voorafgaand aan in productie name van de geleverde oplossing dient een verwerkersovereenkomst (bij voorkeur de model verwerkersovereenkomst van de SVB) afgesloten te zijn tussen de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en de opdrachtnemer als verwerker indien er persoonsgegevens worden verwerkt door de opdrachtnemer.

IBPB-4.12	Opdrachtnemer dient de van opdrachtgever ontvangen persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van de opdrachtgever te verwerken voor doeleinden die rechtstreeks voortvloeien uit de werkzaamheden die partijen zijn overeengekomen.
IBPA-4.13	Opdrachtnemer dient bij beëindiging van de dienstverlening de voor de opdrachtgever verwerkte persoonsgegevens te retourneren dan wel op verzoek van de opdrachtgever te vernietigen, tenzij er sprake is van een wettelijke bewaarplicht.
IBPB-4.14	Opdrachtnemer dient een proces te hebben en te hebben geïmplementeerd om datalekken onverwijld, maar uiterlijk binnen 24 uur, aan de opdrachtgever te melden.
IBPB-4.15	Opdrachtnemer dient opdrachtgever op verzoek te allen tijde te ondersteunen bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen ter uitoefening van hun rechten en/of de opvolging of afhandeling van datalekken.
IBPB-4.16	Opdrachtnemer dient de opdrachtgever onverwijld, maar uiterlijk binnen 24 uur, over verzoeken tot aanlevering van (persoons)gegevens door buitenlandse inlichtingen- en opsporingsdiensten in het kader van de geleverde dienstverlening te informeren.

Specifieke eisen aan de oplossing

In dit hoofdstuk worden niet de generieke eisen herhaald zoals beschreven in de voorgaande hoofdstukken. Het geleverde dient additioneel aan de hieronder staande eisen te voldoen:

Nadere invulling IBPD-4.1, 4.2 en 4.3

Eis	Omschrijving
IBPx-6.1	Privacy by default; contactinformatie wordt pas opgevraagd en doorgegeven van een klant bij actief aanvinken dat klant naar aanleiding van onderzoek wil worden gebeld.
IBPx-6.2	Bij open invulvelden is het mogelijk om waarschuwingmeldingen te plaatsen. De invuller wordt gewaarschuwd om geen persoonlijke gegevens te delen zonder dat geënquêteerden dit weerhoudt van antwoorden en/of een impact heeft op lengte van de vragenlijst.
IBPx-6.3	De mogelijkheid om informatie uit open invulvelden te pseudonimiseren of anonimiseren.
IBPx-6.4	Bij telefonisch onderzoek wordt er een logische check uitgevoerd op het telefoonnummer waaronder op de actualiteit en juistheid van het te gebruiken nummer.
IBPx-6.5	Er kan worden gebruik gemaakt van tolken of interviewers die de vreemde taal machtig zijn zodat de juiste informatie kan worden doorgegeven en worden ontvangen.
IBPx-6.6	Geen gevoelige informatie zoals BSN's in logfiles.
IBPx-6.7	Geen gegevensverrijking van datasets zonder overleg en/of buiten de opdracht om.
IBPx-6.8	Er wordt gebruik gemaakt van software bij het versturen van uitnodigingen waarbij technisch en/of organisatorisch is afgedwongen dat respondenten geen inzage krijgen in elkaars contactgegevens (bijvoorbeeld door CC e-mail).
IBPx-6.9	Informatie van klanten uit onderzoek moet kunnen worden gekoppeld aan medewerkers door middel van pseudonieme unieke identifiers.

Nadere invulling IBPB-4.12

Eis	Omschrijving
IBPx-6.10	Het bureau heeft een proces ingericht zodat zij gebruik kunnen maken van SVB-enveloppen en briefpapier bij schriftelijke communicatie naar ondervraagden.

Nadere invulling IBPB-4.4, 4.5 en 4.15

Eis	Omschrijving
IBPx-6.11	Bij uitnodigingen wordt altijd vermeld dat deelnemen op vrijwillige basis, deelnemen niet verplicht is (opt-in) en dat wel of niet deelnemen geen gevolgen heeft. Daarbij kan actief worden geïnformeerd dat betrokkenen geen negatieve gevolgen voor hun recht op uitkering zullen ondervinden bij deelname.
IBPx-6.12	Indien klanten niet in aanmerking willen komen voor onderzoek, is er de mogelijkheid deze klanten bij voorbaat uit te sluiten.
IBPx-6.13	Klanten kunnen bij de uitnodiging, gedurende het onderzoek of daarna alsnog kenbaar maken niet te willen meewerken. Er is de mogelijkheid deze klanten uit te sluiten van verder onderzoek en resultaten.
IBPx-6.14	In het geval dat er telefoongesprekken worden opgenomen is een privacynotie 'just in time' nodig. Voorafgaand aan het gesprek moeten de bellers worden geïnformeerd.

Bijlage C. Inkoopvoorwaarden SVB

De Algemene inkoopvoorwaarden van de SVB zijn separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in pdf, te weten de Algemene Inkoopvoorwaarden SVB 2018.