

Nota van Inlichtingen bij de marktconsultatie ‘continu Klanttevredenheidsonderzoek’

Datum: 11 oktober 2024

Vraag	Vraag	Antwoord
1	Hoe gaat de SVB om met een eerlijk speelveld als het gaat om eenmalige implementatiekosten die een eventuele nieuwe aanbieder moet maken en de huidige aanbieder niet?	In het prijzenblad zijn de implementatiekosten opgenomen als een afzonderlijk prijscomponent, zo kunnen nieuwe aanbieders de kosten die zij maken voor de implementatie duidelijk aangeven. Bij de beoordeling van de inschrijvingen wordt een vergelijking gemaakt van de totale kosten, inclusief eventuele implementatiekosten. Een eerlijk speelveld is voor de SVB een belangrijk uitgangspunt. De input van deze marktconsultatie wordt daarom ook gebruikt om definitief te bepalen hoe de implementatiekosten worden meegenomen in het prijzenblad.
2	Wat is de reden dat er een eis is van 50.000 sms-jes versturen. SMS komt in onze beleving niet vrij veel voor (toch vaak mail) en alleen het doen van (aanvullend) sms al niet voldoende qua eis?	Op jaarbasis verstuurt de SVB momenteel ongeveer 600.000 SMS-berichten voor het ckTO. De geschiktheidseis van 50.000 verzonden SMS-berichten is gesteld om te borgen dat de inschrijver voldoende ervaring heeft met het op grote schaal versturen van SMS-berichten. De SVB wil er zeker van zijn dat de inschrijver de systemen en expertise heeft om SMS-berichten in een substantieel volume te versturen. Daarbij beschikt de SVB niet over e-mailadressen van klanten die telefonisch contact opnemen.
3	In hoeverre staat de SVB er voor open om i.p.v. SMS alles via Whatsapp te verzenden?	Klanten die telefonisch contact hebben gehad met de SVB dienen het ckTO per SMS te ontvangen. Volgens de richtlijnen van WhatsApp Business en de Europese privacywetgeving is het benaderen van klanten via WhatsApp niet toegestaan, tenzij de klant expliciet toestemming heeft gegeven en ervoldaan wordt aan een aantal wettelijke eisen, of zelf contact heeft gezocht via WhatsApp (opt-in)
4	In hoeverre wordt advies op de gebruikte vragenlijsten of bijvoorbeeld het toepassen van AI in de vragenlijsten opgenomen in de aanbesteding?	De SVB is verantwoordelijk voor de inhoud van de vragenlijst, maar wordt over kwaliteitsverbetering graag gevraagd- en ongevraagd geadviseerd door Opdrachtnemer, dit is ook een onderdeel van de gunningscriteria. De SVB is momenteel beleid aan het formuleren over het AI, gebruik hiervan is in de meeste gevallen (nog) niet toegestaan. In deze marktconsultatie is de SVB wel benieuwd naar ontwikkelingen en vooruitstrevende oplossingen in de markt, wanneer u hier relevante informatie over kunt delen ziet de SVB dit graag in de beantwoording terug.

5	Wat is de verdeling van de aantallen als het gaat om de verschillende landen?	Op jaarbasis is de verdeling bij het telefonie cKTO momenteel: Belgische nummers: 7.500 uitnodigingen en 7.000 herinneringen. Duitse nummers: 3.000 uitnodigingen en 2.700 herinneringen. De rest (ongeveer 580.000) van de genoemde aantallen betreft Nederlandse nummers.
6	<i>bij 22 en 23 wordt gesproken over 'rapportages' maar in de uitvraag staat dat SVB zelf de analyse en rapportage uitvoert. Dus over welke rapportages gaat dit? De performance-rapportages van de systemen?</i>	In vraag 22 en 23 van het marktconsultatiedocument vraagt de SVB of werkzaamheden als 'Aanleveren rapportages' onder vaste beheerskosten valt binnen uw organisatie. Met rapportages bedoelen we in deze vraag de managementrapportages die Opdrachtnemer eens per tertiaal (4 maanden) verstrekt aan de SVB. De managementrapportage bevat in ieder geval de volgende informatie: • Overzicht aantal verstuurde- en volledig ingevulde onderzoeken, uitgesplitst naar wet. • Respons % uitgesplitst naar wet. • Overzicht van Omzet (zowel totaal als per directie) excl. btw zowel over zowel de verslagperiode als cumulatief. • Score van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).
7	Hoe lang zijn de gehanteerde vragenlijsten per onderzoek (telefonisch/whatsapp contact)?	Uitgaande van het aantal vragen dat door de Opdrachtnemer geprogrammeerd dient te worden zijn de volgende aantallen van toepassing: cKTO Telefonie DSV: Ongeveer 30 vragen; cKTO Telefonie PGB: Ongeveer 20 vragen; cKTO WhatsApp: Ongeveer 10 vragen. Het aantal vragen dat de respondent daadwerkelijk moet beantwoorden ligt lager door de routing in de vragenlijsten. Bij de publicatie van de beoogde aanbesteding zal de SVB de vragenlijsten delen in de aanbestedingsstukken.
8	cKTO na telefonisch contact: Wat gebeurt er met NL klanten die met een vast telefoonnummer naar jullie bellen, worden die niet in het onderzoek betrokken?	Klanten die contact hebben gehad met de SVB via een vast telefoonnummer worden uitgesloten van het cKTO.
9	Hoeveel overlap is er tussen de vragenlijsten?	De overlap tussen de vragenlijsten is beperkt. Enkele vragen komen overeen, maar het merendeel verschilt. Om Inschrijvers een goede indruk te geven van de vragenlijsten zal de SVB bij de publicatie van de beoogde aanbesteding de vragenlijsten delen in de aanbestedingsstukken.

10	Wordt en zo ja hoe vaak de vragenlijst gedurende het jaar en/of de contract duur aangepast en zo ja met hoeveel mutaties moeten we rekening houden?	Op basis van eerdere ervaring, verwacht de SVB dat er weinig mutaties zullen zijn gedurende de contractperiode. Wanneer er sprake is van mutaties zullen deze volgens de huidige opbouw van het prijzenblad gefactureerd worden als support uren. Dit is mede afhankelijk van de input die uit de beantwoording van de marktconsultatie wordt gehaald. Zie ook vraag 25 in het vragenblad van de marktconsultatie.
11	Welke contact informatie is beschikbaar van de doelgroepen beeldbellen/chat?	Deze informatie is nog niet bekend omdat dienstverlening via deze kanalen momenteel nog niet wordt geboden door de SVB. Naar verwachting is deze informatie ook niet relevant voor de Opdrachtnemer omdat de SVB verantwoordelijk is voor het faciliteren van de link naar de vragenlijst naar klanten die via deze kanalen contact hebben gehad.
12	Op welke wijze gaan jullie de klanten voor het chat en beeldbellen onderzoek “geautomatiseerd” uitnodigen en kunnen jullie persoonlijke links versturen en ons laten weten aan welke klant welk persoonlijke link is gestuurd?	De wijze waarop dit gebeurt zal mede afhankelijk zijn van hoe de dienstverlening eruit komt te zien via deze kanalen, dat is nu nog onbekend. De SVB verwacht dat het mogelijk zal zijn om na het chat-gesprek en beeldbellen-gesprek, via het betreffende systeem een link naar de online vragenlijst te delen met de klant waarmee het gesprek is gevoerd. De SVB verwacht ook dat het mogelijk is om de achtergrondkenmerken mee te geven via de enquête-link, zoals over welke wet het gesprek ging. Deze dienen dan door de Opdrachtnemer opgevangen te worden, gekoppeld te worden aan de betreffende ingevulde vragenlijst en ter beschikking te worden gesteld aan de SVB via het ontsluiten van de data.
13	Zijn de herinnering sms-jes inbegrepen in de inschatting van 2,4 miljoen?	Ja, de herinnerings-SMS-berichten zijn inbegrepen in het totaal aantal SMS-berichten.
14	Wat wordt er bedoeld met: 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-6.5 eis is niet van toepassing bij deze opdracht en zal geschrapt worden.
15	Gaat IBPx-6.4 gaat het over telefonisch interviewen? Dit lijkt echter niet overeen te komen met wat gevraagd wordt.	IBPx-6.4 eis is niet van toepassing bij deze opdracht en zal geschrapt worden.
16	Op dit moment ontbreekt in het document de wijze waarop de prijs wordt beoordeeld. Klopt dit en wordt dit dan later toegevoegd?	Het klopt dat de wijze waarop de prijs wordt beoordeeld ontbreekt. De beoordelingsmethodiek wordt gebaseerd op de inzichten uit deze marktconsultatie. Na het definiëren van de prijscomponenten zal de SVB in de aanbestedingsstukken duidelijk omschrijven op welke manier de prijs wordt beoordeeld.

17	Bij vraag 22 heeft u het over het aanleveren van rapportages. Welke soort rapportages worden hier bedoeld? Gaat het om systeemrapportages of over rapportages van resultaten?	Zie het antwoord op vraag 6.
----	---	------------------------------