



verslag

Marktraadpleging Klanttevredenheidsonderzoek

Inleiding

Op 13 mei is op TenderNed de vooraankondiging van de marktraadpleging in verband met 'Klanttevredenheidsonderzoek', met referentie 202404057 en TenderNed kenmerk 465380, gepubliceerd. Op 24 mei 2024 is vervolgens een nota van inlichtingen verstrekt naar aanleiding van de vragen die zijn gesteld door verschillende partijen. Op 5 juni 2024 was het uiterste moment voor het indienen van een reactie op de gestelde vragen. In totaal is er van 8 partijen een reactie ontvangen op de gestelde vragen.

Doelen

Met deze marktraadpleging wil RVO:

1. Interesse peilen van potentiële Geïnteresseerden voor de uitvoering van de KTO's voor RVO;
2. Informatie ontvangen ten aanzien van de mogelijkheden voor de inrichting van KTO's en de hiermee samenhangende diensten;
3. Informatie vergaren over informatiebeveiliging (o.a. ISO certificeringen) binnen de branche.

Marktconsultatievragen en samenvatting van de resultaten

Vraagnr.	Vraag en antwoord
Vraag 1	Bent u geïnteresseerd in het uitvoeren van KTO's voor RVO en deelname aan een eventuele aanbesteding?
Vraag 2	Wat zijn de afgelopen vier jaar de belangrijkste ontwikkelingen geweest als het gaat om klanttevredenheidsonderzoek (doelgroep: ondernemers / b2b)?
Vraag 3	Wat verwacht u dat de komende vier jaar de belangrijkste ontwikkelingen gaan zijn?
Vraag 4	Welke ISO certificeringen, op het gebied van informatiebeveiliging, zijn gangbaar in uw branche?
Vraag 5	Is er nog iets anders wat u mee wilt geven aan de aanbestedende dienst?

Samenvatting van de resultaten

Rijksdienst voor
Ondernemend Nederland
Inkoop Uitvoering Centrum EZK

1. Bent u geïnteresseerd in het uitvoeren van KTO's voor RVO en deelname aan een eventuele aanbesteding?

Samenvatting reacties

Op basis van de gegeven reacties zijn er voldoende partijen geïnteresseerd in deze opdracht om een goede mededingen te verzorgen.

Datum
26 juni 2024

2. Wat zijn de afgelopen vier jaar de belangrijkste ontwikkelingen geweest als het gaat om klanttevredenheidsonderzoek (doelgroep: ondernemers / b2b)?

Samenvatting reacties

Uit de gegeven reacties blijken de volgende ontwikkelingen als belangrijkste zichzelf te kenmerken namelijk:

- Er is een onderzoek moeheid onder de respondenten. Een korte vragenlijst is belangrijk om dit tegen te gaan samen met een aantrekkelijke uitnodiging. Daarnaast willen respondenten graag weten wat er met de feedback gedaan wordt. Het is daarom belangrijk, voor een zo hoog mogelijk response, om de klantreis goed toe te passen samen met een korte vragenlijst;
- Het gebruik van AI om o.a. de rode draad (analyse) uit de antwoorden te behalen;
- Er is een in het gebruik van multimodaal onderzoek om klanten te benaderen via de kanalen van hun voorkeur. De 'standaard' uitnodiging via de email is verouderd en niet meer van deze tijd. Daarnaast is het hier ook van belang dat de digitale toegankelijkheid van online vragenlijsten verbeterd is om deze geschikt te maken voor mensen met een beperking of lagere digitale vaardigheden;
- Empathie en doelgroepenonderzoek krijgen meer aandacht om zoveel mogelijk feedback op te halen. De groep respondenten is bepalend voor het onderzoek. De juiste respondenten zorgen voor het juiste onderzoeksresultaat.

3. Wat verwacht u dat de komende vier jaar de belangrijkste ontwikkelingen gaan zijn?

Samenvatting reacties

De bij vraag 3 gegeven reacties blijkt dat in de komende vier jaar de volgende ontwikkelingen belangrijk zullen zijn:

- Toegankelijk onderzoek waar mensen met een visuele, motorische of andere beperking deel aan kunnen nemen;
- De onderzoeken worden steeds kwalitatiever en de kwantitatieve onderzoeken zullen zo kort mogelijk behouden worden.
- Door AI in te zetten bij de 'Onderzoeksmethode' en 'Verwerken van resultaten' zal hier meer relevante informatie uit volgen. Bij Onderzoeksmethode kan AI op een open antwoord relevante doorvragen stellen. Bij het Verwerken van resultaten kan er snel relevante inzichten achterhaald worden.
- In het onderzoek zal er meer tijd en aandacht besteed moeten worden aan Diversiteit en Inclusie (D&I). Hierdoor zal er een groter groep ondernemers bereikt kunnen worden.

4. Welke ISO certificeringen, op het gebied van informatiebeveiliging, zijn gangbaar in uw branche?

Samenvatting reacties

Uit de gegeven reacties blijkt dat ISO 27001 veelal gangbaar is in de branche. Daarnaast zijn er ook nog andere normen die niet gangbaar zijn maar wel werden benoemd namelijk:

- ISO 20252;
- ISO 27701;
- ISO 9001;
- NEN 7510.

**Rijksdienst voor
Ondernemend Nederland**
Inkoop Uitvoering Centrum EZK

Datum
26 juni 2024

5. Is er nog iets anders wat u mee wilt geven aan de aanbestedende dienst?

Samenvatting reacties

Uit de reactie bij deze vraag zijn er verschillende antwoorden geven die allen van belang kunnen zijn voor de aanbesteding en aanbestedende dienst (RVO). Deze reacties waren;

- Zorg voor gemotiveerde medewerkers zodat zij de doelgroep kunnen enthousiasmeren voor een onderzoek;
- Het verwerken van de uitkomsten met een heldere doel moet duidelijk zijn beschreven zodat een vervolg hierop gegeven kan worden;
- Dat tijdens het opstellen van het aanbestedingsdocument er rekening gediend te worden gehouden met een prijsdocument wat manipulatief prijzen uitsluit;
- Er ruimte aan de leverancier wordt gegeven om zelf met creatieve en vernieuwende oplossing te komen (co-creatie) op het gebied van onderzoeksmethodiek;
- Tot slot zal kwalitatief onderzoek en D&I deel moeten uitmaken van de aanbesteding. Het voordeel bij kwalitatief onderzoek is dat je hoort wat mensen echt voelen, ervaren en beleven. Bij D&I zal iedereen zich welkom moeten voelen om mee te willen doen met het onderzoek.

Conclusie

Naar aanleiding van de resultaten uit de marktconsultatie is besloten de opdracht in een aanbesteding voort te zetten. Dit betreft een Europese openbare aanbesteding die op Tendered zal worden gepubliceerd.