

Verslag marktconsultatie Continue Klanttevredenheidsonderzoek (CKTO)

Classificatie: Extern

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

Versie: 1.0
Datum: 08-11-2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
1.1 Verloop marktconsultatie	2
1.2 Structuur marktconsultatieverslag	3
2. Vragen en samengevatte antwoorden.....	3
2.1 Samengevatte antwoorden uit de schriftelijke vragenronde	3
2.2 Dankwoord	9

1. Inleiding

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is voornemens op korte termijn een aanbesteding voor het uitvoeren van Continu Klanttevredenheidsonderzoek (CKTO) in de markt te zetten. Het CKTO heeft als doel om de dienstverlening via direct klantcontact (telefoon, whatsapp) te monitoren en waar nodig te verbeteren.

Het CKTO heeft als doel om de dienstverlening via direct klantcontact (telefoon, Whatsapp) te monitoren, waar nodig te verbeteren en om te verantwoorden richting opdrachtgever.

Doelen

Doelstelling van de beoogde aanbesteding 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.

Voor publicatie van de aanbesteding wilde de SVB door middel van deze marktconsultatie het beschrijvend document in 0.9 versie voorleggen aan de markt. De algemene vraag in deze marktconsultatie was of de informatie in dit document voldoende is voor het uitbrengen van een offerte en of de gestelde eisen en subgunningscriteria aansluiten op de beschikbare oplossingen. Hiervoor heeft de SVB een vragenformulier met 29 vragen over het beschrijvend document en bijlagen aan de markt voorgelegd via deze marktconsultatie.

1.1 Verloop marktconsultatie

De SVB heeft gekozen voor een open marktconsultatie. De marktconsultatie bestond uit één schriftelijke ronde. Deze marktconsultatie is op 20 september 2024 op TenderNed gepubliceerd. De daarbij behorende documenten zijn openbaar toegankelijk via: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/350296>.

Vijf (5) deelnemers binnen dit vakgebied hebben op basis van het uitnodigingsdocument en de vragenlijst van de SVB schriftelijk hun antwoorden ingediend. De marktconsultatie is uitgevoerd in de periode september – oktober 2024.

1.2 Structuur marktconsultatieverslag

In lijn met artikel 41 van Richtlijn 2014/24/EU is de uitkomst van de marktconsultatie (uitgezonderd de gerechtvaardigd door de deelnemers als bedrijfsvertrouwelijke gekenmerkte informatie) opgenomen in een geanonimiseerd openbaar marktconsultatieverslag.

Dit verslag wordt gepubliceerd op TenderNed en zal tevens worden opgenomen in de stukken van de beoogde aanbesteding.

In dit verslag is per vraag een geanonimiseerde samenvatting gemaakt van de hoofdlijnen van de ontvangen antwoorden. De vragen en geanonimiseerde antwoorden zijn opgenomen in hoofdstuk 2.

NB: De samenvatting is een interpretatie van de SVB van hetgeen door marktpartijen aan informatie is gedeeld en niet een letterlijke weergave daarvan. De SVB kan naar eigen inzicht de conclusies uit dit verslag verwerken in haar aanbestedingsstrategie en voorgenomen aanbesteding. Het is vooralsnog geen gegeven dát of wát of wanneer er daadwerkelijk zal worden aanbesteed n.a.v. de uitgevoerde marktconsultatie.

2. Vragen en samengevatte antwoorden

In paragraaf 2.1 zijn per vraag de belangrijkste, door de SVB getrokken, conclusies opgenomen. De vragen zijn - net als in het vragenformulier - per categorie ingedeeld.

2.1 Samengevatte antwoorden uit de schriftelijke vragenronde

Nummer	Vraag	Belangrijkste inzichten
	Algemeen	
1.	In deze marktconsultatie heeft de SVB een 0.9 versie van het beschrijvend document (BD) opgenomen. Bent u op basis van de informatie in dit document in staat een passende offerte aan te leveren? Zijn er aspecten die onduidelijk of incompleet zijn? Wat valt u op (positief én negatief)?	Deelnemers geven aan in staat te zijn een passende offerte aan te leveren op basis van de informatie uit het beschrijvend document.
	Opdracht	
2. BD Par.[2.2]	De SVB overweegt in de toekomst klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren na klantcontact via webchat en beeldbellen. Biedt uw organisatie momenteel deze dienst aan? Zo ja, kunt u	Alle deelnemers bieden ondersteuning voor CKTO na webchat en beeldbellen. Hierbij benadrukken deelnemers dat het proces voor CKTO na klantcontact op extra kanalen overeen komt met het huidige proces voor CKTO na

	aangeven hoe deze diensten door uw organisatie worden geleverd en welke technische en operationele voorwaarden hieraan verbonden zijn?	WhatsApp klantcontact en dat het toevoegen van een extra kanaal niet ingrijpend is. Wel zal er goede afstemming tussen de SVB en opdrachtnemer noodzakelijk zijn voor de implementatie hiervan.
3. BD Par.[2.2]	Kunt u voor klanttevredenheidsonderzoek na contact via webchat en beeldbellen voldoen aan dezelfde eisen en wensen die de SVB stelt voor klanttevredenheidsonderzoek via WhatsApp? Waar ziet u mogelijke verschillen of uitdagingen tussen de drie kanalen (WhatsApp, webchat, en beeldbellen), bijvoorbeeld voor implementatie, beheer en werkzaamheden? En welke aanvullende voorwaarden of aanpassingen zijn nodig om deze nieuwe kanalen te kunnen gebruiken.	Deelnemers geven aan dat voor deze kanalen dezelfde eisen en wensen gehanteerd kunnen worden als voor het kanaal WhatsApp, mits de SVB zelf de uitnodigingslink naar respondenten stuurt op deze extra kanalen. Integratie- en automatiseringsopties zijn aanwezig voor alle kanalen, zonder significante aanpassingen.
4. BD Par.[2.2]	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 voor het telefonie ckTO?	De verwerking kan in de meeste gevallen vrijwel realtime plaatsvinden, mits het proces is geautomatiseerd en bestanden op vaste tijden worden geüpload. Dit is afhankelijk van de samenwerkingsafspraken tussen deelnemer en de SVB.
5. BD Par.[2.2]	Welke tijdstippen en tijdsintervallen raadt u aan voor het versturen van de sms en herinneringen om een zo hoog mogelijke respons te realiseren voor het telefonie ckTO?	Er worden verschillende tijdstippen en intervallen voorgesteld.
6. BD Par.[2.2]	Ziet u uitdagingen of technische vereisten die niet expliciet zijn opgenomen, maar wel relevant zouden zijn?	Deelnemers noemen hier enkele specifieke uitdagingen die niet direct relevant zijn voor de opdracht.
7. BD Par.[2.5]	De SVB is van plan een raamovereenkomst aan te gaan voor maximaal vier jaar (in lijn met de wetgeving). Ziet u voor deze opdracht zwaarwegende redenen om eventueel een langere looptijd te rechtvaardigen? Redenen zijn bijvoorbeeld een buitenproportionele tijdsinvestering voor	Deelnemers benadrukken het partnerschap wat ontstaat tijdens de contractduur, maar zien geen zwaarwegende factoren voor een langere contractduur. Op basis van de ontvangen antwoorden heeft de SVB besloten de beoogde maximale contractduur van 4 jaar aanhouden.

	de implementatie, of investeringen in technologie of systemen die langere tijd meegaan.	
8. BD Par.[4.1]	In hoeverre sluiten de gestelde referentie-eisen aan bij uw ervaring met vergelijkbare opdrachten? Kunt u aan de voorwaarden van de referentie-opdrachten voldoen?	Alle deelnemers kunnen voldoen aan de referentie-opdrachten.
9. BD Par. [5.5]	De SVB verwacht 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). Acht u dit realistisch en uitvoerbaar?	Alle deelnemers achten 5% social returnverplichting, afhankelijk van verschillende voorwaarden, als uitvoerbaar.
10. BD Par.[4.4]	Kunt u zich onderscheiden op basis van de opgestelde gunningscriteria? Mist u hier iets?	De gunningscriteria zijn volgens enkele deelnemers een uitdaging om op te onderscheiden, of vinden dit nog moeilijk te overzien op basis van de huidige informatie. Andere deelnemers geven aan hier voldoende onderscheidend op te kunnen zijn.
	Juridische aspecten	
11. BD Par. [4.1]	In de aanbesteding eist de SVB de volgende certificeringen op het gebied van informatiebeveiliging: ISO 27001 en ISO 20252:2019 of vergelijkbaar. Kunt u hier aan voldoen?	Alle deelnemers beschikken over dit certificaat.
12. [PvE IB&P]	Beschikt uw organisatie over een ISO 27701 certificering of vergelijkbaar? Kunt u hier aan voldoen?	De meeste deelnemers beschikken over dit certificaat.
13. [PvE IB&P]	Volgt uw organisatie de Richtlijn Data Beveiliging van de brancheorganisatie Data and Insights Network? Zo ja; op welke manier worden deze richtlijnen geborgd binnen uw organisatie?	Ja, deze worden gevolgd. Door onder andere ISO en NEN certificeringen wordt deze Richtlijn geborgd.
14. [PvE IB&P]	Bent u aangesloten (lid) bij de Data and Insights Network gedragscode DIN_Gedragscode-2023.pdf	Niet alle deelnemers zijn hierbij aangesloten, maar volgen wel vergelijkbare gedragscodes op.

	atainsightsnetwork.nl/ ? Op welke manier volgt u deze gedragscode?	
15. [PvE IB&P]	Kunt u voldoen aan de door de SVB opgestelde informatie, beveiligings- en privacy eisen (bijlage B) Ziet u onduidelijkheden of heeft u praktische bezwaren??	Ja, hier kunnen de deelnemers aan voldoen. Een enkele deelnemers ziet bij een aantal eisen onduidelijkheden en heeft hier kritische feedback gegeven. Op basis van de ontvangen antwoorden heeft de SVB de informatie, beveiligings- en privacy eisen deels aangescherpt en/of geschrapt.
16. [PvE]	Kunt u voldoen aan het Programma van Eisen *bijlage A)? Zijn er eisen die u niet kunt uitvoeren of die niet aansluiten bij uw dienstverlening (onnodig prijsopdrijvend werken)?	Ja, hier kunnen de deelnemers aan voldoen en achten de eisen als uitvoerbaar.
17. [AIV]	Ziet u onduidelijkheden of heeft u praktische bezwaren in de Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) (bijlage C) van de SVB?	Nee, hier hebben de deelnemers geen bezwaar tegen.
18. [SLA]	De SVB heeft de wens om te werken met een Service Level Agreement (SLA) met daarin 3 KPI's, te weten; - Beschikbaarheid van de aangeboden oplossing t.b.v. de vragenlijsten: norm is 99% of hoger - Beschikbaarheid van de aangeboden oplossing t.b.v. de online database: norm is 99% of hoger - Tevredenheid support: enquêteformulier waarbij de SVB medewerker de support van leverancier kan beoordelen op een schaal van 1 t/m 5). Voorgestelde norm hierbij is 3 of hoger. Vraag: 1) Zijn dit volgens u de juiste KPI's voor deze opdracht? 2) Zijn de voorgestelde normen gangbaar volgens u?	Deelnemers vinden de KPI's passend bij de opdracht. Een aantal deelnemers vindt de gestelde KPI voor beschikbaarheid van de vragenlijst hoog en stelt andere normen voor. Vanwege het belang van een hoge beschikbaarheid van de vragenlijst handhaaft de SVB het percentage zoals gesteld in de marktconsultatiedocumenten.

	Prijs	
19. [prijzenblad]	Sluit de opbouw van het prijzenblad aan bij uw dienstverlening? Kunt u door middel van dit prijzenblad een marktconforme aanbieding doen? Mist u prijscomponenten die relevant zijn voor de aard van de opdracht? Ziet u mogelijkheden voor een alternatieve prijsstructuur die beter aansluit bij de opdracht?	De meningen over het prijzenblad variëren. Over het algemeen sluit de opbouw van het prijzenblad goed aan bij de dienstverlening van de deelnemers, maar worden enkele componenten gemist, zoals specifieke beheerkosten en uurtarieven voor extra verzoeken.
20. [prijzenblad]	Is de veronderstelling juist dat de kosten per kanaal verschillend zijn en wat zijn deze verschillen/overeenkomsten?	Deelnemers geven aan dat er veel overeenkomsten zijn tussen de kanalen. Een deelnemer geeft aan dat veel werkzaamheden kanaal-overstijgend zijn en hierdoor offreren per kanaal uitdagend is. Op basis van de ontvangen antwoorden heeft de SVB besloten om in het prijzenblad een kostenpost op te nemen voor WhatsApp en telefonie samen.
21. [prijzenblad]	Als u kijkt naar onze eisen en wensen, met welke eenmalige implementatiekosten dient rekening gehouden te worden voor telefonie en met welke implementatiekosten voor Whatsapp?	Implementatiekosten zijn onder andere programmeeruren, licentiekosten en koppelingen met andere systemen. Exacte kosteninschattingen worden door deelnemers niet gegeven.
22. [prijzenblad]	Beheer zijn volgens de SVB reguliere terugkomende taken waar we een vast bedrag per jaar voor gaan betalen. Werkzaamheden: - Het werkend houden van de in te zetten systemen - Aanleveren rapportages Vallen dergelijke werkzaamheden bij u ook onder beheer?	Deelnemers bevestigen dat deze werkzaamheden onder beheer vallen.
23. [prijzenblad]	Bent u in staat een vaste prijs per jaar voor beheer per kanaal te offreren? Verschillen de beheerkosten per kanaal? Welke afhankelijkheden zijn van invloed op de beheerkosten (aantal vragen/aantal contacten etc.)?	Een bedrag per kanaal offreren vinden enkele deelnemers niet wenselijk vanwege de overeenkomsten tussen de kanalen, behalve waar dienstverlening van derden voor nodig is, zoals SMS-diensten. Op basis van de ontvangen antwoorden heeft de SVB besloten om in het

		prijzenblad beheerkosten op te nemen voor WhatsApp en telefonie samen.
24. [prijzenblad]	Als u kijkt naar onze eisen en wensen, met welke kosten voor beheer dient rekening gehouden te worden voor de verschillende kanalen.	Exacte kosteninschattingen worden door deelnemers niet gegeven.
25. [prijzenblad]	De SVB wenst supporturen af te nemen indien er aanvullende vragen zijn vanuit de SVB richting opdrachtnemer. Voorbeelden: ○ Uitdraai responscijfers voor specifieke groepen. ○ Aanpassing inleesprocedure door extra variabele in respondentenbestand. ○ Nieuwe vraag in de vragenlijst: Toevoegen in geprogrammeerde vragenlijst (plus vertalingen), opnemen in online database ○ Aanpassing tijdstip verzending sms'jes. Vallen dergelijke werkzaamheden bij u ook onder support?	Deelnemers bevestigen dat deze werkzaamheden onder support vallen, op basis van de meegegeven scope van de opdracht.
26. [prijzenblad]	De SVB wenst voor support een vast enkel uurtarief af te spreken. Sluit dit aan bij uw dienstverlening, gezien mogelijk verschillende rollen die worden ingezet voor het uitvoeren van de werkzaamheden (zoals IT Support, junior/senior researchers, etc.). Ziet u mogelijkheden voor een alternatieve manier om uren voor support te offrenen die beter aansluit bij de opdracht?	Een vast enkel uurtarief heeft voor de meeste deelnemers niet de voorkeur. Er wordt voorgesteld de tarieven in verschillende functies te verdelen. Functies die genoemd worden zijn o.a.: IT, researcher, projectleider en support met een verdeling in junior t/m senior. Op basis van de ontvangen antwoorden heeft de SVB besloten om drie (3) functies in het prijzenblad op te nemen waarvoor Inschrijver een prijs moet invullen.
27. BD Par [2.4]	De SVB heeft de optionele diensten 'CKTO na Beeldbellen en Chat' opgenomen in de herzieningsclausule, deze diensten zullen waarschijnlijk niet meewegen in de	Deelnemers raden aan de optionele diensten wel mee te wegen in de puntenscore voor prijs en zo te borgen dat er marktconforme prijzen worden geoffreerd. Op basis van de ontvangen

	puntenscore voor prijs. Hoe kan de SVB volgens u borgen dat er toch een marktconforme prijs wordt geoffreerd voor deze optionele diensten?	antwoorden heeft de SVB besloten de kosten voor optionele diensten 'CKTO na Beeldbellen en Chat' mee te wegen in de puntenscore voor prijs. Aangezien de diensten niet bij aanvang van de contractperiode in gebruik zijn, tellen de optionele diensten niet volledig mee in de beoogde aanbesteding.
	Overig	
28.	Is uw organisatie van plan een inschrijving te doen? Wat is voor uw organisatie bepalend om wel/niet in te schrijven op de omschreven opdracht?	Vanwege de concurrentiegevoeligheid wordt het antwoord op deze vraag niet in dit verslag weergegeven.
29.	Welke overige informatie wilt u eventueel nog delen?	Er is geen relevante, extra informatie gegeven door de deelnemers.

2.2 Dankwoord

Dit verslag geeft op hoofdlijnen weer welke informatie de SVB vanuit de markt heeft teruggekregen. We willen alle betrokkenen nogmaals hartelijk danken voor alle input. Vanuit de SVB hebben we de ontvangen informatie zeer gewaardeerd en zullen we deze informatie meenemen in het vervolg van dit traject.