

Nota van Inlichtingen 1 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA2024013C

Datum: 7 april 2025

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Vraag en voorstel m.b.t. kerncompetentie A.1 in relatie tot de referentie-eis	<p>De kern van kerncompetentie A.1 betreft het opzetten en uitvoeren van een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek na telefonisch klantcontact, waarbij de toepassing van business rules, zoals ontdebelling van klantbestanden en het systematisch uitsluiten van bepaalde klantgroepen, expliciet als criterium wordt genoemd.</p> <p>In de referentie-eis wordt echter specifiek gevraagd naar een project waarin uitnodigingen via SMS zijn verstuurd met een bepaald volume aan berichten en ingevulde vragenlijsten.</p> <p>Aangezien de SMS-verzending binnen deze aanbesteding via CM.com verloopt en wij hier als opdrachtnemer geen directe invloed op hebben, achten wij de juiste en consistente toepassing van business rules de cruciale competentie voor de succesvolle uitvoering van de opdracht.</p> <p>Vraag Kan de SVB bevestigen dat een referentie waarin aantoonbare ervaring met de toepassing van business rules in continu klanttevredenheidsonderzoek centraal staat – ongeacht het kanaal waar langs de uitnodigingen verstuurd is – voldoet aan geschiktheidseis A.1?</p> <p>Voorstel Gezien de essentiële competenties die nodig zijn voor deze opdracht, stellen wij voor om de beoordeling van de referentie primair te baseren op de ervaring met het correct toepassen van business rules in klanttevredenheidsonderzoek, in plaats van op het aantal verstuurd SMS-berichten. Dit sluit beter aan bij de kerncompetentie die nodig is voor een succesvolle uitvoering van de opdracht.</p>	Nee, de SVB kan dit niet bevestigen. De SVB vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer ervaring heeft met het versturen, of in opdracht laten versturen, van deze aantallen sms-berichten.
2.	Vraag en voorstel m.b.t. kerncompetentie A.2 in relatie tot de referentie-eis	<p>In de referentie-eis A.2. wordt expliciet verwezen naar klantcontact via chat, WhatsApp of beeldbellen, terwijl de kerncompetentie in deze opdracht vooral draait om het gestructureerd uitnodigen en verzamelen van feedback via online vragenlijsten, ongeacht het exacte communicatiekanaal dat hieraan voorafging.</p> <p>Vraag: Kan de SVB bevestigen dat een referentie waarin aantoonbare ervaring met het doorlopend uitnodigen van respondenten voor klanttevredenheidsonderzoek via online vragenlijsten centraal staat – ook als dit via andere kanalen dan chat, WhatsApp of beeldbellen is gebeurd – voldoet aan de geschiktheidseis A.2?</p> <p>Voorstel: Gezien de kerncompetentie die nodig is voor deze opdracht, stellen wij voor om de beoordeling van de referentie te richten op de ervaring met het systematisch en continu uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek via online vragenlijsten, in plaats van het specifieke klantcontactkanaal. Dit zou recht doen aan de daadwerkelijke vaardigheden die vereist zijn voor een succesvolle uitvoering van de opdracht.</p>	Nee, dit kan niet bevestigd worden. De SVB vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer ervaring heeft met het uitvoeren van continu klanttevredenheidsonderzoek op één van de kanalen waarmee de SVB met klanten communiceert, of in de toekomst waarschijnlijk mee gaat communiceren. Specifiek gaat dat om de kanalen chat, WhatsApp, beeldbellen, of baliebezoek.
3.	Bijlage H Service Level Agreement, 2.3.1.	Er wordt gevraagd om een Managementrapportage per tertial, is er een voorbeeld beschikbaar van een dergelijke rapportage, zodat we wat meer beeld krijgen bij de omvang van het gevraagde? Is het bijvoorbeeld 1A4, of echt zeer een uitgebreid rapport?	De inhoud van de gevraagde managementrapportage staat gespecificeerd in paragraaf 2.3.1 van bijlage H. Er is geen concreet voorbeeld, maar dit mag een bondig document zijn.
4.	Bijlage E2 Programma van Eisen, 5.3 IBP-5.3.4	Met welke periodiek wordt een dergelijke rapportage verwacht? Om papieren tijgers te voorkomen opteren wij voor een maximaal halfjaarlijkse (omdat er, in de praktijk, over tijd weinig tot niks veranderd in het te rapporteren).	De SVB verwacht een dergelijke rapportage twee keer per jaar (halverwege en aan het einde van het jaar). Een rapportage halverwege om eventueel bij te kunnen sturen en het gesprek aan te gaan. De rapportage eind van het jaar voor de verantwoording. SVB levert het template aan voor de rapportage.
5.	Bijlage E2 Programma van Eisen, 3.7, IBP-3.7.2	Inzake de kosten voor de uitvoer van een PEN-test, mogen we ervan uitgaan dat die kosten (voor beide partijen) door jullie worden gedragen?	Specifiek door de SVB verzochte PEN-testen, zijn voor rekening van de SVB. De jaarlijkse pentesten ten aanzien van de ISO certificering zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
6.	Bijlage A, Eisen m.b.t. ontsluiten van data 26-35	Mogen we ervan uitgaan dat jullie een Single tenant oplossing wensen?	Zie eis 34 van het Programma van Eisen, de database bevat alleen de data van het CKTO van de SVB.

Nota van Inlichtingen 1 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA2024013C

Datum: 7 april 2025

7.	Bijlage A, Eisen m.b.t. ontsluiten van data 26-35	Hebben jullie specifieke wensen inzake de wijze waarop jullie onze database willen kunnen benaderen. Is bij voorbeeld een API-koppeling hierbij een pre?	Buiten het geformuleerde in het beschrijvend document heeft de SVB geen specifieke wensen. Er wordt een Online Database vereist die de SVB kan benaderen. Een API koppeling is niet aan de orde.
8.	Bijlage A, E en E2 Programma van Eisen	Zijn deze documenten sec ter kennisgeving of dienen we jullie ook te bevestigen dat we aan al het gevraagde voldoen (eventueel incl. een toelichting)?	U dient te voldoen aan de eisen gesteld in Bijlage A, E en E2. Het niet voldoen aan één of meer van deze eisen betekent dat de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure kan worden uitgesloten. Door het indienen van een Inschrijving geeft Deelnemer aan dat er aan voldaan kan worden. Een concrete bevestiging of toelichting is niet nodig.
9.	Bijlage F, RaamOV, 4.8 Aansprakelijkheid	Is het gezien de stevige inperking van de opdrachtomvang mogelijk om ook het aansprakelijkheidsbedrag te verlagen? Wat ons betreft sec voor onverzekerde schade (verzekeringopolissen dekken de genoemde bedragen eigenlijk standaard). Dit vanuit de verantwoordelijkheid die we hebben richting medewerkers en opdrachtgevers om continuïteit van onze dienstverlening te kunnen waarborgen.	Bij het uitwerken van de aansprakelijkheidscriteria voor deze aanbesteding heeft de SVB zorgvuldig gekeken naar de proportionaliteit van de in artikelen 4.7 en 4.8 van de raamovereenkomst genoemde bedragen. SVB is niet bereid om de genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen (verder) aan te passen.
10.	Beschrijvend document, 4.1 Checklist inschrijving	Is het mogelijk om het genoemde aantal woorden voor beide genoemde documenten met 500 woorden te verruimen? We komen anders in de knoet met de informatie die we ten minste met jullie willen delen.	Dit is niet akkoord. De SVB is van mening dat verruiming van het aantal woorden niet noodzakelijk is voor een goede uitwerking van de subgunningscriteria.
11.	Beschrijvend document, 2.3 Omschrijving van de opdracht	Kan bij benadering worden aangegeven wat het aantal unieke uitnodigingen (telefonie en whatsapp tezamen) wat wordt uitgestuurd, dus zonder herinneringen?	Voor telefonie geldt dat er ongeveer 320.000 unieke uitnodigingen worden gestuurd. Voor WhatsApp worden jaarlijks ongeveer 6.000 uitnodigingen verstuurd.
12.	PvE 16	Deze eis betreft de ontdebelling van telefoonnummers op het onderzoekfilter van de MOA. Naar onze mening is deze eis echter niet van toepassing op SMS, volgens de MOA gaat dit uitsluitend over "live" telefonisch onderzoek. Hoe ziet u dit?	Het ontdebellen van telefoonnummers met het onderzoeksfilter van de MOA is niet wettelijk verplicht. De SVB vindt het echter belangrijk om zorgvuldig om te gaan met klantgegevens en te voorkomen dat klanten die bewust hebben aangegeven niet benaderd te willen worden, toch worden gecontacteerd. Hoewel de wet het gebruik van het MOA-filter niet expliciet voorschrijft, kiest de SVB er daarom voor om ook voor uitnodigingen per sms gebruik te maken van het MOA-filter.
13.	Kosten SMS	De verzending van SMS verloopt via CM.com. Begrijpen we goed dat de verzendingskosten voor SMS voor rekening van SVB komen?	Dat is juist, de verzendingskosten zijn voor rekening van de SVB.