

Bijlage 7 Nadere toelichting verificatie praktijkcasus (versie datum: 29.7.2024)

Omschrijving verificatie praktijkcasus

De opdrachtgever heeft als onderdeel van de verificatie een praktijkcasus ingebouwd. Door deze praktijkcasus verkrijgt de gemeente inzicht in de kwaliteit en volledigheid inschrijver. Deze casus wordt uitgevoerd tijdens de verificatiefase, na voorlopige gunning van de opdracht. De inschrijvers die in de eind ranking op basis van gunningswensen 1, 2, 3 en 4 op de eerste (voorlopig gegunde partij) en tweede (wachtkamerovereenkomst gegunde partij) plaats zijn geëindigd, worden uitgenodigd voor de verificatiefase. De praktijkcasus is als volgt ingericht:

- De inschrijvers die als eerste en tweede zijn geëindigd in de totaal ranking, ontvangen in de verificatiefase van het aanbestedingsproces de praktijkcasus, in de vorm van een definitieve opdrachtbeschrijving, inclusief een dataset.
- De exacte omvang (N) van de dataset is nog niet bekend, maar zal een representatief deel van de totale dataset betreffen.
- De rapportage van de uitgevoerde praktijkcasus dient uiterlijk 14 kalenderdagen na ontvangst van de opdracht op vastgestelde datum te worden ingediend.
- Voor de uitvoering van de praktijkopdracht wordt een vergoeding toegekend op basis van het door de inschrijver ingediende offerte voor deze praktijkcasus. Deze offerte moet in lijn zijn met de tarieven zoals opgenomen in het door inschrijver ingediende tarievenblad.
- Inschrijvers verklaren zich akkoord met het ondertekenen van een overeenkomst t.b.v. de praktijkcasus vóór de start van het onderzoek. Deze overeenkomst betreft zowel de uitvoering van de opdracht van de praktijkcasus als de bijbehorende verwerkersovereenkomst. Beide documenten worden voorafgaand of tijdens de eerste Nota van Inlichtingen verstrekt.
- De praktijkcasus betreft een totale dataset van gemiddeld 17.000 tot 20.000 telefoonnummers van één maand. Deze dataset bestaat uit telefoonnummers van inwoners die in de voorgaande, afgesloten maand contact hebben gehad met het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente Almere en worden voor deze praktijkcasus benaderd via een gestructureerde vragenlijst van 10 tot 15 vragen, waarin respondenten wordt gevraagd naar hun ervaringen. Het KTO in deze praktijkcasus dient uitgevoerd te worden conform de gestelde eisen en wensen uit de aanbestedingsdocumenten én de inschrijving van de desbetreffende inschrijver. Indien de inschrijver zich tijdens de uitvoering van de praktijkcasus niet houdt aan de gestelde eisen uit de aanbestedingsdocumenten, dan kan opdrachtgever besluiten Inschrijver uit te sluiten voor verdere deelname.
- U dient voldoende capaciteit te reserveren voor de tijdige uitvoering van de praktijkcasus.
- De door enquêteurs verzamelde antwoorden en resultaten worden uiterlijk binnen de afgesproken termijn in Excel-formaat (XLS) aan de opdrachtgever geleverd. Het te laat of niet aanleveren van de rapportage resulteert in een niet geslaagde verificatie wat leidt tot een knock-out. Dit betekent dat inschrijver dan zal worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
- De rapportage wordt beoordeeld op vooraf vastgestelde criteria, zoals beschreven in paragraaf 'Omschrijving beoordelingsmethode praktijkcasus' uit bijlage 7.

Omschrijving beoordelingsmethode praktijkcasus

De uitkomst van het KTO onderzoek wordt beoordeeld door het vaststellen van de mate van afwijking van de waarde op 'overall klanttevredenheid' ten opzichte van een vooraf bepaalde referentiewaarde. Hierbij kan zowel een lagere score als een hogere score afdoende zijn, mits deze binnen een aanvaardbare bandbreedte valt.

De waarde van 'Overall klanttevredenheid' is gebaseerd op het percentage respondenten dat de beantwoording 'tevreden' of 'zeer tevreden' heeft gegeven op de vraag naar algemene klanttevredenheid. Dit is een specifieke vraag/vragen die gesteld wordt als onderdeel van de gestructureerde vragenlijst van 10 tot 15 vragen,

Het percentage 'overall klanttevredenheid' wordt berekend door het aantal respondenten dat

'tevreden' of 'zeer tevreden' heeft geantwoord, te delen door het totaal aantal netto respondenten (exclusief non-respons en ongeldige antwoorden).

De uitkomst wordt vergeleken met een vooraf door de opdrachtgever vastgestelde referentiewaarde van 86%. Deze referentiewaarde is gebaseerd op het gemiddelde van de afgelopen 18 maanden. De toegestane afwijking ten opzichte van deze norm is vastgesteld op 3%; binnen deze bandbreedte wordt bepaald of de verificatie geslaagd is of niet.

Rekenvoorbeeld:

Referentiewaarde: 86%

Afwijkingspercentage maximaal 3%

De afwijking van de behaalde score op 'klanttevredenheid overall' t.o.v. de referentiewaarde mag niet groter zijn dan 3% t.o.v. 86%

Score = (Score betreffende inschrijver / referentiewaarde -1) *100 =

Voorbeeld 1 de inschrijver heeft een score 84% gehaald

Voorbeeld 2 de inschrijver heeft een score 80% gehaald

De behaalde score wordt berekend tot **één decimaal** (één cijfer achter de komma)

Inschrijver scoort: $(85\%/86\%)-1*100 = 1,16\%$ Dit valt binnen de 3% marge en een geslaagde verificatie.

Inschrijver scoort: $(84\%/86\%)-1*100 = 2,3\%$ Dit valt binnen de 3% marge een geslaagde verificatie..

Inschrijver scoort: $(83\%/86\%)-1*100 = 3,4\%$ Dit valt buiten de 3% marge en is geen geslaagde verificatie wat leidt tot **knock-out**. Dit betekent dat inschrijver dan zal worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.