

Bijlage J - Programma van eisen Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)

Ontwikkelen van klanttevredenheidsonderzoeken:

1. De opdrachtnemer is, na een verzoek van de opdrachtgever, verantwoordelijk voor het opzetten van een nieuw klanttevredenheidsonderzoek. Daarbij heeft de opdrachtnemer de verantwoordelijkheid om:
 - a. De werkgroep die het nieuwe onderzoek opzet, samen met de opdrachtgever, samen te stellen en voor te zitten;
 - b. Inhoudelijke expertise in te brengen ten aanzien van de vragenlijst, manier van uitvragen et cetera;
 - c. Het in concept en definitief opstellen van de vragenlijst;
 - d. Het zorgdragen dat de vragenlijst wordt ontwikkeld in de online omgeving/applicatie om daadwerkelijk uitgezet te worden (zie ook onderdeel 'eisen aan applicatie/software');
 - e. De vragenlijst te testen en de opdrachtgever daarbij te betrekken;
 - f. Het definitief opleveren van de vragenlijst zodat deze in gebruik kan worden genomen.
2. De opdrachtnemer is voor lopende klanttevredenheidsonderzoek verantwoordelijk voor:
 - a. Het monitoren van de respons en beantwoording van de vragen om bijzonderheden te signaleren en deze bij de opdrachtgever onder de aandacht te brengen;
 - b. Het op basis van de monitoring voorstellen doen tot verbetering van de vragenlijst;
 - c. Het daadwerkelijk doorvoeren van deze verbeteringen;
 - d. Per onderzoek heeft de opdrachtgever een half uur per maand beschikbaar voor het beantwoorden van vragen, doorvoeren van wijzigingsverzoeken en het ondersteunen van de klantreiseigenaren.
3. Opdrachtnemer is in staat om voor elke nieuw onderzoek een projectteam in te zetten, dat in een goede samenwerking met opdrachtgever uitvoering geeft aan de opdracht. Opdrachtnemer wijst per onderzoek één persoon aan die zal optreden als contactpersoon en vast aanspreekpunt richting opdrachtgever. Deze vaste contactpersoon/aanspreekpunt richting opdrachtgever is iemand met minimaal drie jaar werkervaring op het gebied van klanttevredenheidsonderzoek in de publieke sector.

Verbeteren klantgerichtheid in bredere zin:

4. Opdrachtnemer dient gevraagd en ongevraagd adviezen te geven over het meten en verbeteren van de klantervaringen binnen de organisatie. Denk hierbij aan advisering over nieuwe onderzoeken, het verhogen van de respons en de interpretatie van onderzoeksresultaten bij bestaande metingen. Maar ook aan het adviseren over hoe de resultaten uit KTO's vertaald kunnen worden naar concrete aanbevelingen en hoe het gebruik van KTO's nog beter ingebed kan worden binnen VfPf zodat deze zich kan ontwikkelen tot een nog klantgerichtere organisatie.
5. Alle dienstverlening en services van leverancier worden in het Nederlands geleverd. Minimale dienstverlening in het Nederlands is: adviesdiensten, ondersteuning aan gebruikers, vragenlijsten, resultaten, rapportages en presentaties.
6. Opdrachtnemer dient minimaal tweewekelijks met opdrachtgever voortgangsoverleg te hebben. Contact kan telefonisch, videobellen en indien nodig op locatie van opdrachtgever plaatsvinden. Hiervoor is vaste contactpersoon/accountmanager beschikbaar: dit is iemand met minimaal drie jaar werkervaring op het gebied van klanttevredenheidsonderzoek in de publieke sector.

Software en/of applicatie:

7. Opdrachtnemer dient te beschikken over software of een applicatie om enquêtes op te stellen en online uit te zetten.
8. De uitnodiging aan de klant voor het online invullen van het KTO gebeurt door opdrachtnemer per e-mail, pop-up en/of QR-code. Opdrachtnemer is in staat de uitnodiging in de e-mail te personaliseren op basis van de aangeleverde klantgegevens. Opdrachtgever stuurt indien noodzakelijk ook een reminder.
9. Als de uitnodiging per mail wordt verstuurd, dient deze vanuit het vfpf.nl domein te kunnen worden verstuurd.
10. De opdrachtnemer zorgt dat alle communicatie-uitingen, zoals de aankondigingsmail en de vragenlijst zelf, configureerbaar zijn naar de huidige en mogelijk toekomstige huisstijl van de VFPf.
11. Opdrachtnemer dient op verschillende momenten en in verschillende frequenties, inclusief continue onderzoek, de KTO's uit te kunnen voeren.
12. Opdrachtgever dient de mogelijkheid te hebben om de vragenlijst vooraf te testen.
13. Opdrachtgever levert opdrachtnemer (klant)bestanden welke als basis dienen voor uitnodigingen voor KTO's. Deze moeten op een beveiligde manier kunnen worden ingelezen met behulp van de software/applicatie.
14. Opdrachtnemer dient klantbestanden over de onderzoeken heen te kunnen ontdebellen, zodat een klant niet meerdere keren per jaar wordt uitgenodigd voor deelname aan een KTO. De termijn dient per onderzoek apart te kunnen worden ingesteld.
15. De klantbestanden bieden ruimte voor minimaal 20 variabelen/kenmerken die gebruikt kunnen worden voor doorsnijdingen.
16. Het systeem biedt klanten de mogelijkheid om zich uit te schrijven voor onderzoeken en deze klanten worden dan ook niet meer benaderd. Deze uitschrijvingen kunnen middels een datakoppeling met VFPf worden gedeeld.
17. Opdrachtnemer dient KTO's zo te programmeren dat deze geschikt zijn voor de gangbare browsers (Chrome, Safari, Edge, Firefox, Vivaldi) en de gangbare devices (computer, mobiele telefoon, tablet) zonder enig verlies van functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid en ze dienen een vloeiende gebruikerservaring opleveren.
18. De vragenlijst-software van opdrachtnemer moet minimaal de gangbare functionaliteiten voor marktonderzoek ondersteunen. Deze functionaliteiten omvatten onder andere:
 - Verschillende vraagtypes, zoals single choice, multiple choice, rangorde en open vragen.
 - Mogelijkheid om antwoorden in willekeurige volgorde te tonen, waarbij bepaalde opties vastgezet kunnen worden.
 - Routeren of overslaan van vragen op basis van zowel aangeleverde data als door respondenten gegeven antwoorden.
19. De online vragenlijsten moeten voldoen aan de overheidseisen (WCAG) van digi-toegankelijkheid.
20. Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 100 respondenten gelijktijdig de vragenlijst kunnen invullen, zonder dat dit ten koste gaat van de performance of gebruikerservaring. Deze garantie geldt voor alle onderzoeken.

Dashboard:

21. Opdrachtnemer dient te beschikken over een dashboard dat kan worden gebruikt om uitnodigingsgegevens (naam, emailadres) aan te leveren en om enquêteresultaten te bekijken.
22. Opdrachtnemer verklaart eigenaar en beheerder te zijn van het dashboard en/of over de benodigde licenties hiervoor te beschikken tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst.

23. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het dashboard beschikbaar is voor minimaal 100 medewerkers van opdrachtgever, met ieder een eigen login door middel van Single Sign on (SSO) (zie ook eis 65).
24. De resultaten in dashboard zijn maximaal twee uur na invullen van een vragenlijst beschikbaar.
25. Resultaten dienen per periode en voor alle in eis 15 genoemde variabelen in het bronbestand zichtbaar te zijn alsmede voor specifiek aan te geven periodes/categorieën (van .. tot) in een getalsmatige weergave en een tekstuele weergave (in geval van open antwoorden) en in een grafische weergave middels (trend)grafieken. Resultaten en visuele weergaven dienen exporteerbaar te zijn als figuur of als csv- of excel-file.
26. De doorlooptijd van het aanmaken van een nieuw gebruikersaccount is maximaal 3 werkdagen.
27. Opdrachtnemer dient een instructie/handleiding beschikbaar te stellen in het Nederlands over het gebruik van het dashboard. Tevens dient er documentatie beschikbaar te zijn die ingaat op hoe de cijfers in het dashboard tot stand komen (denk aan definities, berekeningen et cetera) zodat opdrachtgever de cijfers kan repliceren.
28. De opdrachtnemer lost technische problemen met het dashboard uiterlijk binnen 2 werkdagen na melding op.
29. Tekstuele klantfeedback (open velden) dient zichtbaar getoond te worden en dient eveneens via een export te kunnen worden weergegeven.
30. In het dashboard dient de mogelijkheid te zijn om te registreren welke opvolging de opdrachtnemer aan de respons van individuele respondenten heeft gegeven. Denk aan het reageren op de vraag, terugbelverzoek of het opnemen in een klantpanel.
31. De in het voorgaande punt genoemde individueel opgevolgde klantfeedback dient direct te kunnen worden doorgestuurd of geëxporteerd te kunnen worden aan medewerkers die geen toegang hebben tot het 'opvolgsysteem'.

Data:

32. De respons wordt beschikbaar gesteld middels een van de datakoppelingen zoals beschreven in bijlage L: 'Aansluitvoorwaarden'.
33. Data wordt op zijn laatste de dag na respons aan opdrachtgever beschikbaar gesteld voor opname in ons datawarehouse.
34. Responsgegevens in de datawarehouse-datakoppeling zijn voorzien van een sleutel waarmee we de klantreis/enquête en de respondent in het datawarehouse kunnen herkennen.
35. De datakoppeling is duidelijk beschreven in termen van betekenissen, formaten en mate van verplichtheid van data-elementen.
36. Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende datakwaliteit binnen de datawarehouse-koppeling. Wanneer en waar nodig worden datakwaliteitsproblemen door opdrachtnemer opgelost.
37. Opdrachtnemer stelt ook een datakoppeling beschikbaar waarmee opdrachtgever de in eis 30 genoemde opvolging beschikbaar is.
38. Alle componenten ten behoeve van de datacollectie dienen inzichtelijk te zijn. Beschikbaar moeten zijn: vragenlijsten, verzonden uitnodigingen en herinneringsmail.
39. De opdrachtgever is eigenaar van alle onderzoeksdata, rapporten en overige presentaties. Deze mogen door de opdrachtnemer niet voor andere doeleinden worden gebruikt dan voor de opdracht.
40. Als er storing is, dan mag er geen data-verlies optreden.
41. Opdrachtnemer legt de ontwikkelde, verzamelde en bewerkte gegevens op een zodanige wijze vast, dat deze geschikt zijn voor verstrekking aan derden voor voortzetting van de werkzaamheden.

42. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate overdracht van de ontwikkelde en verkregen gegevens aan de partij, die na beëindiging van de onderhavige Overeenkomst vergelijkbare werkzaamheden zal uitvoeren.
43. Indien de overeenkomst wordt beëindigd, terwijl niet voorzien is in een partij die de werkzaamheden zal voortzetten, zal de overdracht van de bovenbedoelde gegevens plaatsvinden aan opdrachtgever.

Privacy:

44. VfPf treedt uitsluitend op als verwerkingsverantwoordelijke voor het verstrekken van persoonsgegevens aan de toekomstige opdrachtnemer die het onderzoek uitvoert. Voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het onderzoek zelf is het VfPf niet verwerkingsverantwoordelijke.
45. Toekomstige opdrachtnemer mag alleen persoonsgegevens verwerken indien noodzakelijk voor de opdracht van VfPf en opdrachtnemer deelt deze gegevens niet met andere partijen noch geeft deze door.
46. Toekomstige opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat passende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen om te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en in het licht daarvan geeft toekomstige opdrachtnemer daarbij specifiek aan welke bewaartermijnen gehanteerd worden bij het verwerken van persoonsgegevens voor deze opdracht.
47. Toekomstige opdrachtnemer beschrijft op welke wijze de toekomstige opdrachtnemer de persoonsgegevens wilt ontvangen.
48. Opdrachtgever is eigenaar van de in het kader van de dienstverlening in ontwikkeling zijnde, ontwikkelde, verkregen en verzamelde gegevens met inbegrip van eventuele bewerkingen die daarop achteraf zijn uitgevoerd.
49. Opdrachtnemer mag de in het kader van de dienstverlening verkregen en bewerkte gegevens slechts in opdracht van en na toestemming door opdrachtgever aan derden verstrekken.
50. Opdrachtnemer gebruikt de data uitsluitend conform het doel van de overeenkomst en op een wijze zoals wordt overeengekomen in een separaat te sluiten verwerkersovereenkomst.
51. Opdrachtnemer voldoet in de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst aan de AVG.
52. De opdrachtnemer garandeert compliance aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, onder meer de AVG en de UAVG. Daarbij garandeert de opdrachtnemer dat relevante wetwijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn in de applicatie.
53. Wijzigingen die betrekking hebben op de volgende punten dienen tijdig (30 dagen van tevoren) aan opdrachtgever te worden gecommuniceerd: - wijziging van technische-/organisatorische middelen die betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens; - aanstelling nieuwe subverwerkers.
54. De opdrachtnemer dient de verwerkersovereenkomst te ondertekenen, deze is toegevoegd als bijlage H.
55. Opdrachtnemer heeft de kennis georganiseerd om de oorzaak van een datalek te kunnen vaststellen en te onderzoeken, heeft daarvoor de benodigde loggegevens om herhaling te voorkomen en heeft de stakeholders vastgesteld om ze te kunnen informeren
56. Opdrachtnemer garandeert dat in de situatie van een datalek z.s.m. maar uiterlijk binnen 24 uur na bekendwording het datalek kenbaar wordt gemaakt aan VfPf.
57. Verwerking van (persoons-) gegevens door opdrachtnemer dient plaats te vinden binnen de EU, EER en/of EVA.

ICT en Security:

58. ISO/IEC 27001:2022 als uitvoeringsvoorwaarde in verband met het uitvoeren van de klantervaringsmetingen. Het deel van de Opdracht dat betrekking heeft op het technisch uitvoeren van de KTO's (inclusief dashboard) wordt uitgevoerd met toepassing van ISO/IEC 27001:2022.
Het vorenstaande betekent, dat elke ondernemer die praktisch en feitelijk daadwerkelijk de metingen uitvoert (inclusief het dashboard), in het bezit dient te zijn van een geldige certificering ISO/IEC 27001:2022 die in scope is met c.q. toepasselijk is op het deel van de Opdracht dat betrekking heeft op het uitvoeren van de KTO's (inclusief dashboard).
Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer het bewijs leveren van de geldige certificering voornoemd, waaronder de betreffende verklaring van toepasselijkheid.
59. Leverancier voegt bij aanbidding een recente rapportage toe waarin leverancier aantoont te voldoen aan de eisen van informatiebeveiliging (zoals ISO 27001 of gelijkwaardig).
Leverancier voegt tevens de verklaring van toepasselijkheid (vvt) toe (hierin staat de scope van het managementsysteem en de geïmplementeerde maatregelen).
60. Opdrachtnemer dient geconstateerde beveiligingsproblemen t.a.v. de door hem geleverde - Cloud toepassing op te lossen. Hiertoe meldt Opdrachtnemer binnen 8 uur na constatering aan Opdrachtgever de termijn waarin de oplossing gerealiseerd wordt.
61. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle dataopslag voldoet aan de geldende Europese richtlijnen en aan de architectuur principes van VfPf.
62. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het platform voldoet aan de architectuur principes van VfPf.
63. De data van de opdrachtnemer dient in een aparte database te worden opgeslagen die alleen gebruikt wordt voor de opdrachtnemer (single tenant).
64. De opdrachtnemer dient bij een hosted/cloudoplossing een uptime van het systeem te garanderen van minimaal 99% van het aantal uren per maand.
65. Het platform biedt ondersteuning voor Single Sign-On (SSO), waardoor VfPf medewerkers zich eenvoudig en veilig kunnen aanmelden met hun bestaande bedrijfsaccount. Dit vergemakkelijkt het toegangsbeheer en verhoogt de gebruiksvriendelijkheid, aangezien VfPf medewerkers geen apart wachtwoord hoeven te onthouden.
66. De rechtenstructuur binnen het platform kan flexibel worden ingericht door middel van maatwerkrollen. Dit betekent dat het mogelijk is om specifieke autorisaties toe te wijzen op basis van functies of afdelingen binnen de organisatie. Zo kan bijvoorbeeld bepaald worden welke VfPf medewerker toegang heeft tot bepaalde modules, gegevens of functionaliteiten, volledig afgestemd op de behoefte van de opdrachtgever.
67. Het platform is beschikbaar in zowel een productieomgeving als een niet-productieomgeving, zoals een ontwikkel-, test- of acceptatieomgeving, conform beleid systeem en softwareontwikkeling. Hierdoor kunnen nieuwe functionaliteiten, integraties, updates of wijzigingen eerst grondig worden getest voordat deze in de live-omgeving worden doorgevoerd. Dit minimaliseert het risico op storingen en waarborgt de continuïteit van de dienstverlening.
68. Er is een API-koppeling beschikbaar, waardoor gegevens vanuit het platform eenvoudig en veilig kunnen worden uitgewisseld met bijv. een datawarehouse en opgeslagen voor verdere analyse en rapportage. Deze koppeling maakt het mogelijk om data gestructureerd te ontsluiten en te integreren met bestaande rapportagesystemen of business intelligence tools, geheel conform de eisen van de opdrachtgever. Gebruik van gestandaardiseerde formaten (JSON, OData), conform forum standaardisatie, en beveiligde protocollen (HTTPS/TLS 1.2 of hoger), conform richtlijnen NCSC.
69. De opdrachtnemer biedt toegankelijke ondersteuning bij vragen of storingen. Dit kan via een helpdesk, ticketsysteem of online documentatie. De reactietijd is passend bij de ernst van het probleem.

Eisen met betrekking tot het indexeren:

70. Bij de ingangsdatum van de Overeenkomst blijven de overeengekomen tarieven gedurende het eerste contractjaar ongewijzigd. Na afloop van dit eerste jaar mogen de tarieven worden aangepast. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de CBS Dienstenprijsindex, 732 "Markt- en opinieonderzoek" (2021 = 100). Hierbij wordt telkens het kwartaalcijfer van de meest recent beschikbare maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van het contract op 100% wordt gesteld. Er vindt geen aanvullende of hogere verhoging plaats dan de waarde van deze index.
71. De overeengekomen tarieven en doorlopende vergoedingen mogen jaarlijks per 1 januari door de Opdrachtnemer worden geïndexeerd, mits deze aanpassing minimaal één maand vooraf schriftelijk wordt aangekondigd.
72. Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven. Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer als deze aanvraag is goedgekeurd.