**Inleiding**

Leveranciers die een Raamovereenkomst Inkoopkader Scholingsdiensten 2021 hebben met UWV voor het uitvoeren van scholingsdiensten onder één van de percelen ‘Opleidingen’, ‘Functiegerichte vaardigheidstrainingen’, ‘Leerbanen’ of ‘Ervaringscertificaten’, zijn verplicht om periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren over de beëindigde dienstverlening.

In dit tevredenheidsonderzoek laat het scholingsbedrijf zijn klanten van UWV vragen naar de mate van hun tevredenheid over de door het bedrijf geleverde dienstverlening. Per perceel, of bij het perceel ‘Functiegerichte vaardigheidstrainingen’ per cluster (‘Trainingen voor het beroep chauffeur’, ‘Veiligheidscertificaten’ of ‘Overig’), wordt de tevredenheid tot uitdrukking gebracht in een rapportcijfer. Per perceel of cluster moet een gemiddeld cijfer van 8 worden behaald.

**Welk type organisatie mag het klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren?**

UWV stelt als eis dat alleen onderzoeksbureaus het klanttevredenheidsonderzoek mogen uitvoeren die lid zijn van één van de drie volgende koepels:

* Vereniging voor Beleidsonderzoek: VBO (zie de ledenlijst op [www.beleidsonderzoek.nl](http://www.beleidsonderzoek.nl));
* Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (zie de ledenlijst op [www.vsonet.nl](http://www.vsonet.nl));
* MOA (zie de aangesloten marktonderzoeksbureaus op de website [www.dutchresearchers.com](http://www.dutchresearchers.com)).

**De meetperiode**

De meting is periodiek, dit staat beschreven als Kritische Prestatie Indicator (KPI) in het Service Level Agreement (SLA). De meetperiode loopt van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

**Methode van dataverzameling**

Het onderzoeksbureau zet de vragenlijsten uit bij de klanten van UWV. De vragenlijsten mogen via internet, schriftelijk en/of ook telefonisch worden uitgezet onder de UWV-klanten waarvan een scholingsdienst is beëindigd. Klanten dienen binnen een half jaar na het beëindigen van de scholingsdienst benaderd te worden voor het klanttevredenheidsonderzoek. Hiermee wil UWV borgen dat de klant nog recente ervaring heeft met het scholingsbedrijf en actuele bevindingen kan opgeven in het klanttevredenheidsonderzoek. Het scholingsbedrijf kan er ook voor kiezen om continu een meting te laten uitvoeren. De ervaring leert dat een continue of maandelijkse aanlevering tot een hogere respons leidt. Het onderzoeksbureau levert een onderzoeksrapportage op na de meetperiode. Als het scholingsbedrijf meerdere percelen of clusters uitvoert voor UWV, dient de onderzoeksrapportage uitgesplitst te worden per perceel of cluster. Het onderzoek heeft alleen betrekking op klanten van UWV die dienstverlening ontvingen op grond van het Inkoopkader Scholingsdiensten 2021.

**Welke klanten moeten worden benaderd voor deelname aan het onderzoek?**

De basisregel is dat **alle klanten**, waarvan een scholingsdienst is beëindigd in de meetperiode, worden uitgenodigd voor deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek. Hierbij geeft het scholingsbedrijf aan welke scholingsdienst (‘Opleiding’, ‘Functiegerichte vaardigheidstraining’, ‘Leerbaan’ of ‘Ervaringscertificaat’) is beëindigd. Het scholingsbedrijf is verantwoordelijk om de contactgegevens van de klant beschikbaar te stellen aan het onderzoeksbureau.

**De vragenlijst**

Er is een vragenlijst beschikbaar, deze is te downloaden op de site van uwv.nl/zakelijk. Het onderzoeksbureau is verplicht om de door UWV voorgeschreven vragenlijst te gebruiken. Het bedrijf mag geen vragen weghalen van de voorgeschreven vragenlijst. De vragenlijst wordt uitsluitend door het onderzoeksbureau verzonden aan de klant.

**Ondersteuning bij het invullen van de vragenlijst**

De vragenlijst is zo eenvoudig mogelijk gemaakt, zodat deze in principe ook door klanten met een licht verstandelijke beperking kan worden ingevuld. Deze klanten kunnen zich ook laten ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst, mits dat niet door de docent van de opleiding gebeurt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een persoonlijk begeleider van de klant. Bij visueel gehandicapte klanten kunnen de vragen bijvoorbeeld mondeling -telefonisch of persoonlijk- worden afgenomen.

**Minimale respons-eisen**

Afhankelijk van het aantal beëindigde scholingsdiensten, dat overeenkomt met het aantal aangeschreven klanten, moet een minimaal aantal respondenten de vragenlijst hebben ingevuld. In onderstaand schema staan de minimale respons-eisen opgenomen. Voor een representatief onderzoek geldt dat er een minimaal responspercentage gehaald moet worden, óf dat tenminste 40 respondenten (bij 160 of meer afgesloten scholingsdiensten) de vragenlijst hebben ingevuld. Het betreft dan het aantal beëindigde scholingsdiensten in de meetperiode, per perceel of cluster. UWV verwacht dat klanten minimaal 2 keer zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek. Als het minimaal te behalen responspercentage óf het aantal van tenminste 40 respondenten niet wordt gehaald, is het onderzoek niet representatief en voldoet het onderzoek daardoor niet aan de eisen van UWV.

|  |  |
| --- | --- |
| **Aantal aangeschreven klanten** | **Respons-eis** |
|  |  |
| <10 klanten | 50% |
| 10-50 klanten | 40% |
| 50-100 klanten | 30% |
| >100 klanten | 25% óf ten minste 40 respondenten |

***Voorbeeld:***

*Het scholingsbedrijf heeft over de meetperiode in totaal 180 scholingsdiensten ‘Opleidingen’ beëindigd. Alle 180 klanten worden benaderd door het onderzoeksbureau voor deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek. De respons moet minimaal 25% zijn, oftewel 45 respondenten. Het onderzoek voldoet al aan de minimale respons-eis, als er tenminste 40 respondenten zijn.*

*Een ander scholingsbedrijf heeft in dezelfde meetperiode 45 ‘Functiegerichte vaardigheidstrainingen’ in het cluster ‘Veiligheidscertificaten’ beëindigd. Alle 45 klanten worden benaderd voor het klanttevredenheidsonderzoek. De respons-eis is 40%, oftewel minimaal 18 klanten moeten de vragenlijst ingevuld hebben.*

Het onderzoeksbureau kan het scholingsbedrijf adviseren over hoe de respons-eis het beste te behalen is. Bijvoorbeeld door het scholingsbedrijf haar klanten goed te laten informeren over het klanttevredenheidsonderzoek. **Let op:** De respons-eis geldt per perceel of cluster.

**Als de minimale respons-eis niet wordt gehaald**

Als de respons-eis niet is gehaald, rapporteert het onderzoeksbureau hoe vaak en op welke wijze klanten zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek. Daarnaast rapporteert het onderzoeksbureau een conclusie over de inspanningen die zijn gedaan om de respons-eis te halen.

**Anonimiteit van de klant**

Om de anonimiteit van de klant te waarborgen, mag het klanttevredenheidsonderzoek niet naar de persoon te herleiden zijn.

**Eisen aan de rapportage**

UWV stelt de volgende eisen aan de rapportage over het onderzoek[[1]](#footnote-1):

* de naam en adresgegevens van het bureau dat het onderzoek heeft uitgevoerd, zijn weergegeven;
* de onderzoeksrapportage moet zijn ondertekend door het onderzoeksbureau;
* de resultaten op **alle** verplichte vragen zijn gerapporteerd, er kan dus niet volstaan worden met een samenvatting;
* de methodologische verantwoording maakt deel uit van de rapportage. Hierin is aangegeven:
* de wijze waarop klanten zijn benaderd (telefonisch, online, mail, etc.);
* hoeveel klanten zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek;
* hoeveel klanten hebben deelgenomen aan het onderzoek;
* het behaalde responspercentage (aantal respondenten ten opzichte van het totaal aantal

 benaderde klanten);

* als de benodigde respons-eis niet is gehaald: hoe vaak en op welke wijze klanten benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek, alsook een conclusie over de inspanningen die zijn gedaan om de respons-eis te halen;
* de resultaten zijn overzichtelijk gepresenteerd per perceel en bevatten minimaal:
* de resultaten op alle verplichte vragen per vragenlijst;
* het gemiddeld rapportcijfer dat is gegeven door alle klanten die hebben deelgenomen aan het

onderzoek (per perceel).

**Controle en opsturen van de rapportage**

Het scholingsbedrijf dient de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek uiterlijk 1 maart 2022 in bij UWV. UWV controleert en beoordeelt na ontvangst van de rapportage of het klanttevredenheidsonderzoek op de juiste wijze is uitgevoerd en of aan alle eisen is voldaan.

**Bijlage I: Checklist Onderzoeksbureau**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Checklist Onderzoeksbureau Rapportage** |  | **Check** |
|   |
| De naam en adresgegevens van het onderzoeksbureau staan in de rapportage. |   | [ ]  |
| Het onderzoek is ondertekend door het onderzoeksbureau. |   | [ ]  |
| De resultaten op **alle** verplichte vragen zijn gerapporteerd.  |   | [ ]  |
| Er is een gemiddeld rapportcijfer per perceel of cluster van alle klanten die hebben deelgenomen aan het onderzoek.  |   | [ ]  |
| De methodologische verantwoording moet deel uitmaken van de rapportage. Hierin is aangegeven: * In welke frequentie heeft het scholingsbedrijf klanten aangeleverd (halfjaarlijks, maandelijks, doorlopend, etc.)
* De wijze waarop klanten zijn benaderd (telefonisch, online, mail etc.)
* Hoeveel klanten zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek.
* Hoeveel klanten hebben deelgenomen aan het onderzoek.
* Het responspercentage (aantal deelnemers ten opzichte van het totaal aantal benaderde klanten).
* Als de respons-eis niet is gehaald:
	+ wordt aangegeven hoe vaak en op welke manier klanten benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek.
	+ is er een conclusie opgenomen over de inspanningen die zijn gedaan om de respons-eis te halen.
 |  | [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  |

1. Bijlage I: Checklist Onderzoeksbureau [↑](#footnote-ref-1)