

Inleiding

Re-integratiebedrijven die een Raamovereenkomst Inkoopkader Re-integratiediensten hebben met UWV voor het uitvoeren van re-integratiedienstverlening van één van de percelen 'Modulaire Re-integratiediensten', 'Werkfit maken', 'Naar werk', 'Praktijkassessment' of 'Werkbehoud', zijn verplicht om periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren over de beëindigde dienstverlening. In dit tevredenheidsonderzoek laat u klanten van UWV vragen naar de mate van hun tevredenheid over de door u uitgevoerde dienstverlening. Per perceel wordt de tevredenheid tot uitdrukking gebracht in een rapportcijfer. Per perceel moet een gemiddeld cijfer van 7 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);
- Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (zie de ledenlijst op www.vsonet.nl);
- MOA (zie de aangesloten marktonderzoeksbureaus op de website www.dutchresearchers.com).

De meetperiode

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

Een Klanttevredenheidsonderzoek van Blik op Werk (BoW)

Als u het Keurmerk BoW heeft, kunt u bij BoW kenbaar maken het klanttevredenheidsonderzoek, zoals dat door BoW wordt uitgevoerd, te willen gebruiken als input voor de KPI van het SLA van UWV. BoW is op de hoogte van de eisen die UWV aan het onderzoek stelt voor het Inkoopkader Re-integratiediensten. Wel dient u altijd te voldoen aan de minimale KPI-norm in het SLA en te zorgen voor het tijdig en op de juiste wijze indienen van het onderzoeksrapport bij UWV.

Het aanleveren van klanten bij het onderzoeksbureau

De basisregel is dat **alle klanten**, waarvan een re-integratiedienst is beëindigd in de meetperiode, worden uitgenodigd voor deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek. (Uitzonderingen op deze basisregel zijn opgenomen in het SLA.) Hierbij vermeldt u welke re-integratiedienst ('Modulaire Re-integratiediensten', 'Werkfit maken', 'Naar werk', 'Praktijkassessment' of 'Werkbehoud') de klant heeft doorlopen. Het is uw verantwoordelijkheid om de contactgegevens van de klant beschikbaar te stellen aan het onderzoeksbureau. Voor de uitvoering van dit onderzoek mogen de contactgegevens van de klant worden verstrekt aan het onderzoeksbureau. Hieronder valt niet het Burgerservicenummer (BSN). De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) vereist hiervoor geen toestemming van de klant, in het kader van transparantie moet de klant wel worden geïnformeerd over het voor dit doel verstrekken van gegevens aan een onderzoeksbureau.

Minimale respons-eisen

Voor het klanttevredenheidsonderzoek gelden minimale respons-eisen, deze staan beschreven in de Richtlijn voor onderzoeksbureaus. Het onderzoeksbureau kan u adviseren over hoe de respons-eis het beste te behalen is. De ervaring is dat maandelijkse aanlevering tot een hogere respons leidt.

Let op: De respons-eis geldt per perceel.

Indienen van de rapportage door het re-integratiebedrijf

De rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek en het behaalde cijfer dient u uiterlijk 1 maart van het volgende kalenderjaar in via het Contract- en Leveranciersmanagement Systeem (CLMS). U bent verantwoordelijk voor het halen van deze deadline. UWV behoudt zich het recht voor om het originele rapport van het klanttevredenheidsonderzoek ter inzage op te vragen, zodat de ingediende rapportage op echtheid gecontroleerd kan worden.

Beoordeling

Uw accounthouder van UWV zal na ontvangst het rapport van het klanttevredenheidsonderzoek controleren en beoordelen of dit onderzoek correct is uitgevoerd.

Daarnaast zal het resultaat, het cijfer is minimaal een 7 per perceel, worden beoordeeld.

Er is een correct onderzoek uitgevoerd, als:

- het onderzoeksrapport tijdig, uiterlijk 1 maart van het volgende kalenderjaar, is ontvangen door UWV;
- het onderzoek uitgevoerd is door een onderzoeksbureau dat is aangesloten bij VBO, VSO of MOA;
- het onderzoeksrapport door het onderzoeksbureau is ondertekend;
- de resultaten op alle verplichte vragen zijn gerapporteerd;
- alle klanten, waarvoor een re-integratiedienst is beëindigd, zijn benaderd. Het aantal benaderde klanten komt overeen met het aantal beëindigde re-integratiediensten per perceel;
- de methodologische verantwoording van het klanttevredenheidsonderzoek per perceel is opgenomen in de rapportage. Oftewel, is uit de rapportage op te maken hoeveel klanten zijn benaderd, hoeveel klanten hebben deelgenomen, op welke wijze klanten zijn benaderd en wat het responspercentage is per perceel?
- de minimale respons-eis is behaald;
 - bij het niet halen van de respons-eis uit de rapportage blijkt hoe vaak en op welke wijze klanten zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek;
 - bij het niet halen van de respons-eis het onderzoeksbureau een conclusie rapporteert over de inspanningen die zijn gedaan om de respons-eis te halen.

Het resultaat:

Het resultaat voor de KPI is gehaald als het gemiddelde cijfer van alle klanten die hebben deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek minimaal een 7 is per perceel.

Consequentie wanneer niet voldaan is aan de eisen

Het klanttevredenheidsonderzoek is een KPI die is opgenomen in het SLA. Hierin staan de consequenties beschreven, wanneer u niet de minimale KPI-norm haalt.

Uitzondering

Als over de gehele meetperiode voor een perceel minder dan 5 re-integratiediensten zijn beëindigd dan krijgt u voor dat perceel vrijstelling voor het klanttevredenheidsonderzoek over de betreffende meetperiode. Indien u vragen heeft over de vrijstelling dan kunt u contact opnemen met uw accounthouder van UWV.