



Richtlijn voor Onderzoeksbureaus - Eisen uitvoering Klanttevredenheidsonderzoek UWV Meetperiode 1 april 2018 tot 1 januari 2020

Inleiding

Re-integratiebedrijven die een Raamovereenkomst Inkoopkader 2016-2020 hebben met UWV voor het uitvoeren van re-integratiedienstverlening onder het perceel 'Werkfit maken' of het perceel 'Naar werk', zijn verplicht om periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren over de beëindigde dienstverlening.

In dit tevredenheidsonderzoek laat het re-integratiebedrijf zijn klanten van UWV vragen naar de mate van hun tevredenheid over de door het bedrijf geleverde dienstverlening. Per perceel 'Werkfit maken' of 'Naar werk' wordt de tevredenheid tot uitdrukking gebracht in een rapportcijfer. Per perceel moet een gemiddeld cijfer van 6,5 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.moaweb.nl).

De meetperiode

De meting is periodiek, dit staat beschreven als Kritische Prestatie Indicator (KPI) in het Service Level Agreement (SLA) voor 'Werkfit maken' en 'Naar werk'. De meetperiode loopt van 1 april 2018 tot 1 januari 2020.

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 re-integratiedienst is beëindigd. Klanten dienen binnen een half jaar na het beëindigen van de re-integratiedienst benaderd te worden voor het klanttevredenheidsonderzoek. Hiermee wil UWV borgen dat de klant nog recente ervaring heeft met het re-integratiebedrijf en actuele bevindingen kan opgeven in het klanttevredenheidsonderzoek. Het re-integratiebedrijf kan er ook voor kiezen om continu een meting te laten uitvoeren. De ervaring leert dat een continue of maandelijks aanlevering tot een hogere respons leidt. Het onderzoeksbureau levert een onderzoeksrapportage op na de meetperiode. Als het re-integratiebedrijf beide percelen uitvoert voor UWV, dient de onderzoeksrapportage uitgesplitst te worden per perceel. Het onderzoek heeft alleen betrekking op klanten van UWV die re-integratiedienstverlening ontvingen op grond van het Inkoopkader 2016-2020.

Welke klanten moeten worden benaderd voor deelname aan het onderzoek?

De basisregel is dat **alle klanten**, waarvan een re-integratiedienst is beëindigd in de meetperiode, worden uitgenodigd voor deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek. Hierbij geeft het re-integratiebedrijf aan van welke klanten de re-integratiedienst 'Werkfit maken' of 'Naar werk' is beëindigd. Het re-integratiebedrijf is verantwoordelijk om de contactgegevens (**niet** het BSN) van de klant beschikbaar te stellen aan het onderzoeksbureau.

De vragenlijst

Per perceel is een vragenlijst beschikbaar, deze zijn 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 of andere wijzigingen aanbrengen in 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 begeleider van het re-integratiebedrijf 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 re-integratiediensten, 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 re-integratiediensten) de vragenlijst hebben ingevuld. Het betreft dan het aantal beëindigde re-integratiediensten in de meetperiode, per perceel. 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 re-integratiebedrijf heeft over de meetperiode in totaal 180 re-integratiediensten 'Naar werk' 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.

Daarnaast heeft het re-integratiebedrijf in dezelfde meetperiode 45 re-integratiediensten 'Werkfit maken' 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 re-integratiebedrijf adviseren over hoe de respons-eis het beste te behalen is. Bijvoorbeeld door het re-integratiebedrijf haar klanten goed te laten informeren over het klanttevredenheidsonderzoek. **Let op:** De respons-eis geldt per perceel, 'Werkfit maken' en 'Naar werk'.

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 onderzoek¹:

- 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 ('Werkfit maken' en 'Naar werk') 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 re-integratiebedrijf dient de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek uiterlijk 1 maart 2020 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.

¹ Bijlage I: Checklist Onderzoeksbureau

Bijlage I: Checklist Onderzoeksbureau

Checklist Onderzoeksbureau Rapportage	Check
De naam en adresgegevens van het onderzoeksbureau staan in de rapportage.	<input type="checkbox"/>
Het onderzoek is ondertekend door het onderzoeksbureau.	<input type="checkbox"/>
De resultaten op alle verplichte vragen zijn gerapporteerd.	<input type="checkbox"/>
Er is een gemiddeld rapportcijfer per perceel van alle klanten die hebben deelgenomen aan het onderzoek.	<input type="checkbox"/>
De methodologische verantwoording moet deel uitmaken van de rapportage. Hierin is aangegeven: <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="204 996 1098 1030">• De wijze waarop klanten zijn benaderd (telefonisch, online, mail etc.)<li data-bbox="204 1086 1050 1120">• Hoeveel klanten zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek.<li data-bbox="204 1176 957 1209">• Hoeveel klanten hebben deelgenomen aan het onderzoek.<li data-bbox="204 1265 1197 1332">• Het responspercentage (aantal deelnemers ten opzichte van het totaal aantal benaderde klanten).<li data-bbox="204 1388 1228 1657">• Als de respons-eis niet is gehaald:<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="252 1467 1228 1534">- wordt aangegeven hoe vaak en op welke manier klanten benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek.<li data-bbox="252 1579 1228 1657">- is er een conclusie opgenomen over de inspanningen die zijn gedaan om de respons-eis te halen.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>