

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK UWV VOOR RE-INTEGRATIEBEDRIJVEN

Het 'Inkoopkader Re-integratiediensten' verplicht re-integratiebedrijven waarmee het UWV een raamovereenkomst heeft gesloten, jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren door een extern onderzoeksbureau. Deze verplichting geldt voor re-integratiebedrijven die trajecten uitvoeren binnen de 4 percelen:

- ✓ *Modulaire Re-integratiediensten (Participatie interventie, Bevorderen maatschappelijke deelname en Begeleiding bij scholing)*
- ✓ *Werkfit maken*
- ✓ *Naar werk*
- ✓ *Praktijkassessment*

Het UWV vindt het belangrijk om te weten of haar cliënten tevreden zijn over de aangeboden dienstverlening van de re-integratiebedrijven die ze inschakelt.

EISEN UWV

Eén eis van het UWV is dat het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door een MOA-gecertificeerd onderzoeksbureau met gekwalificeerde onderzoekers. Veldwerk Optimaal is een full-service bureau: van face-to-face, telefonisch, mystery guest t/m online onderzoek. Sinds 1995 zijn Veldwerk Optimaal en haar onderzoekers lid van de MOA.

Onlangs heeft de MOA het Fair Data keurmerk gelanceerd. Alleen organisaties die lid zijn van de MOA mogen het Fair Data keurmerk voeren en daarmee aan hun klanten en de consumenten zichtbaar maken dat data en privacy bij Veldwerk Optimaal voldoen aan strenge kwaliteitseisen op het gebied van de omgang met persoonsgegevens en daarmee in vertrouwde handen is.



WAT KAN VELDWERK OPTIMAAL U BIEDEN

- ✓ Het op een correcte manier hanteren van de vereiste vragenlijsten, zoals het UWV die heeft voorgeschreven.
- ✓ De garantie dat voldaan wordt aan de respons-eisen die het UWV stelt.
- ✓ De eindrapportage wordt voor de deadline van het UWV opgeleverd.
- ✓ Veldwerk Optimaal onderschrijft de eisen die het UWV stelt ten aanzien van een correct uitgevoerd onderzoek.

Meetperiode

Cliënten dienen binnen een half jaar na het afronden van de re-integratiedienst benaderd te worden voor het klanttevredenheidsonderzoek.

- Veldwerk Optimaal nodigt in principe elke 2 weken cliënten uit tot deelname; u bent er dus van verzekerd dat dit niet 2x per jaar gebeurt maar nagenoeg volcontinue.

Welke cliënten worden benaderd?

De basisregel is dat alle cliënten, die een re-integratiedienst hebben afgerond in de meetperiode, worden uitgenodigd voor deelname aan het klanttevredenheids-onderzoek.

- U bepaalt zelf de frequentie van aanleveren van contactgegevens van uw cliënten. Onze voorkeur zou uitgaan naar eens per 2 weken.

Methode van dataverzameling

Cliënten worden in de regel per e-mail uitgenodigd om de vragenlijst online in te vullen. Hiervoor krijgt de cliënt in de uitnodigingsmail een URL-link plus unieke toegangscode aangereikt. Indien men de voorkeur geeft aan het schriftelijk invullen van de vragenlijst, dan kan men een papieren versie bij ons opvragen. De cliënten die niet per e-mail benaderd kunnen worden, ontvangen een uitnodigingsbrief plus vragenlijst per post. Schriftelijke vragenlijsten worden retour gestuurd naar een antwoordnummer, een postzegel is niet nodig.

Na een week/10 dagen wordt aan cliënten die nog niet hebben gereageerd een reminder gestuurd, met nogmaals het verzoek om de vragenlijst in te vullen.

Blijkt dat na het versturen van de reminder de vereiste respons niet is gehaald, dan zullen wij willekeurige cliënten nabellen en telefonisch met hen de vragenlijst afnemen.

Mocht u cliënten in uw bestand hebben die om diverse redenen niet zelf de vragenlijst kunnen invullen, dan kunnen wij u en uw cliënten behulpzaam zijn door bijv. direct bij de 1^e benadering de cliënt de vragenlijst telefonisch af te nemen.

- U bent er in principe van verzekerd dat u voldoet aan de minimale respons-eisen van UWV; mocht deze eis onverhoopt niet worden gehaald, dan verwoorden wij duidelijk en helder in het eindrapport op welke wijze en hoe vaak cliënten zijn benaderd en welke inspanningen zijn gedaan om die respons-eis te halen.

Minimale respons-eisen per perceel:

Aantal aangeschreven cliënten	Respons-eis
Minder dan 10 klanten	50%
10-50 klanten	40%
51-100 klanten	30%
Meer dan 100 klanten	25% of tenminste 40

Eindrapportage

UWV stelt eisen aan het eindrapport; wij garanderen dat u met onze rapportage hieraan voldoet. Ter controle vinken wij een voor een de eisen af zoals verwoord door UWV in een checklist voor het onderzoeksbureau.

→ Per perceel, indien u op meerdere percelen actief bent, ontvangt u een eindrapport.



KOSTEN UITVOEREN ONDERZOEK

Als full-service bureau nemen wij u graag alle zorg uit handen. Uw enige verantwoordelijkheid is dan om ons alle contactgegevens van cliënten aan te reiken die een re-integratiedienst hebben afgerond in de meetperiode.

Het aantal cliënten verdeeld over alle percelen tellen we bij elkaar op en dat werkt in uw voordeel. Dit totaal aantal cliënten vormt de basis voor onderstaand kostenoverzicht, uitgaande van een meetperiode van maximaal 1 jaar oftewel 12 maanden; kosten zijn exclusief B.T.W.

Kostenoverzicht:

Aantal aan te schrijven cliënten	Kosten uitvoering + 1 eindrapport
T/m 15 klanten	€ 400,-
16-50 klanten	€ 500,-
51-100 klanten	€ 650,-
Meer dan 100 klanten	Offerte op maat
1 ^e extra eindrapport	€ 270,-
2 ^e extra eindrapport	€ 180,-
3 ^e extra eindrapport	€ 90,-

Uitleg: Stel u heeft in een meetperiode 30 cliënten, 10 klanten 'Werkfit maken' en 20 klanten 'Naar werk'. Uit bovenstaand schema zou u kunnen herleiden dat u 1x € 400 (10 klanten 'Werkfit maken') plus 1x € 500 (20 klanten 'Naar werk') zou moeten afnemen, totaal € 900. Dat is niet correct.

In plaats daarvan is de correcte optelling: € 500 (30 cliënten) plus € 270 (1 extra eindrapport), totaal € 770. **U bespaart € 130.**

Nog een voorbeeld: Stel u heeft in een meetperiode 60 cliënten, 20 klanten 'Modulaire Re-integratiediensten', 20 klanten 'Werkfit maken' en 20 klanten 'Naar werk'. Dan geldt niet de rekensom 3x € 500, totaal € 1.500.

In plaats daarvan is de correcte optelling: € 650 (60 cliënten) plus € 270 (1e extra eindrapport) plus € 180 (2e extra eindrapport), totaal € 1.100. **U bespaart € 400.**

Graag rekenen wij voor u uit hoeveel de kosten bedragen voor uw specifieke situatie.



OPLEVERING EN BETALINGSTERMIJNEN

Samen komen wij tot overeenstemming betreffende de lengte van de meetperiode. Deze is maximaal 1 jaar oftewel 12 maanden. Maar deze kan ook korter zijn, indien u wenst dat een onderzoek bijv. binnen 2, 4, 6 of 8 maanden wordt afgerond.

Vorbereiding:

- Opdracht tot samenwerking
 - Afstemmen meetperiode
 - Aanreiken contactgegevens cliënten (1x per 2 weken of minder frequent)

Uitvoering:

- 1^e uitnodigingsmail/brief
 - Reminder
 - Telefonische enquête (**zonder bijkomende kosten!**)

Eindrapport:

- Opleveren eindrapportage(s)

Bij het aangaan van een samenwerking zijn de kosten vooraf duidelijk en helder. U ontvangt bij opdrachtbevestiging een voorschotnota van 50%.

De eindrapportage(s) wordt/worden voor de deadline van UWV aan u opgeleverd. Bij oplevering ontvangt u een eindnota van de resterende 50%, tenzij gedurende de meetperiode het aantal aan te schrijven cliënten significant wijzigt waardoor als gevolg andere kosten gelden.



CONTACT

Heeft samenwerking met Veldwerk Optimaal uw interesse en wilt u graag nader van gedachten wisselen over de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek UWV, dan horen wij graag van u. Sowieso hebben altijd vooraf contact met u, want verschillende details zullen wij op maat en specifiek afgestemd op uw situatie met elkaar bespreken.

Heeft u nog vragen? U kunt contact opnemen met drs. Jan van den Einde, ☎ 073-6120903, ✉ janvandeneinde@veldwerkoptimaal.nl.

Veldwerk Optimaal BV

Buitenhaven 27

5211 TP 's-Hertogenbosch

☎ 073-6120903

✉ info@veldwerkoptimaal.nl

www.veldwerkoptimaal.nl

Veldwerk Optimaal BV is sinds 1995 een betrouwbare marktonderzoekspartner voor bedrijven, instellingen en overheden. In het veld werken wij nagenoeg uitsluitend met MOA-gecertificeerde interviewers. Ons dienstenpakket behelst face-to-face onderzoek, telefonisch onderzoek, mystery guest onderzoek, online onderzoek, schriftelijk onderzoek. Veldwerk is ons vak, daar staan wij voor.