**Inleiding**

Leveranciers die een Raamovereenkomst Inkoopkader Scholingsdiensten 2021 hebben met UWV voor het uitvoeren van scholingsdiensten die vallen 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 u klanten van UWV vragen naar de mate van hun tevredenheid over de door u uitgevoerde dienstverlening. Per perceel of cluster 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) Klanttevredenheid in het Service Level Agreement (SLA). De meetperiode loopt van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

**Een Klanttevredenheidsonderzoek vanuit een opleidingskeurmerk**

Als u voor een opleidingskeurmerk periodiek een klanttevredenheidsonderzoek moet laten uitvoeren, kunt u bij uw accounthouder aangeven, dat u dit wilt gebruiken als input voor de KPI van het SLA van UWV. Voorwaarde hierbij is dat de waardering van de klanttevredenheid uitgedrukt wordt in een rapportcijfer (1 tot 10).

**Het aanleveren van klanten bij het onderzoeksbureau**

De basisregel is dat **alle klanten**, waarvan een scholingsdienst is beëindigd in de meetperiode, worden uitgenodigd voor deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek. Hierbij vermeldt u welke scholingsdienst (‘Opleiding’, ‘Functiegerichte vaardigheidstraining’, ‘Leerbaan’ of ‘Ervaringscertificaat’) de klant heeft doorlopen. Bij ‘Functiegerichte vaardigheidstrainingen’ geeft u aan binnen welk cluster een scholingsdienst is 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. 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 en voor het perceel ‘Functiegerichte vaardigheidstrainingen’ per cluster.

**Indienen van de rapportage door het scholingsbedrijf**

De rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek en het behaalde cijfer dient u uiterlijk 1 maart 2022 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 8 per perceel, worden beoordeeld.

Er is een correct onderzoek uitgevoerd, als:

* het onderzoeksrapport tijdig, uiterlijk 1 maart 2022, 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 scholingsdienst is beëindigd, zijn benaderd. Het aantal benaderde klanten komt overeen met het aantal beëindigde scholingsdiensten per perceel of cluster;
* de methodologische verantwoording van het klanttevredenheidsonderzoek per perceel of cluster 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 8 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 of cluster minder dan 5 scholingsdiensten zijn beëindigd, kunt u voor dat perceel of cluster een verzoek indienen voor vrijstelling van het klanttevredenheidsonderzoek over de betreffende meetperiode. Dit verzoek kunt u uiterlijk 1 maart 2022 schriftelijk indienen bij uw accounthouder van UWV.