

Bijlage 1: Verdieping huidige Direct Feedback proces

Inleiding

In 2019 is de divisie WERKbedrijf gestart met een pilot onder adviseurs WERK en Arbeidsdeskundigen om feedback te vragen over de gesprekken met klanten. In 2020 is dit landelijk uitgerold. In 2021 zijn zowel de divisie Uitkeren als SMZ ook gestart met een pilot.

Middels Direct Feedback (DF) geeft de klant individuele medewerkers, hun management en UWV inzicht in de mate waarin hij als mens centraal staat, maatwerk ervaart en zich geholpen voelt. Door dicht 'in het moment' te meten en vervolgens deze feedback realtime terug te koppelen, kan een medewerker snel actie ondernemen om zijn vaardigheden en dienstverlening te verbeteren. Een continue verbetercirkel waarin de klantbehoefte centraal staat.

In dit document is het huidige DF proces omschreven, en wordt ook gekeken naar de toekomst.

DF bestaat uit de volgende onderdelen:

- Software voor het continu uitvoeren van DF klantonderzoeken
- Dashboards werkend op basis van autorisaties waarin klantfeedback inzichtelijk is
- Dienstverlening, kennis, expertise en advies m.b.t. het opzetten, inrichten en implementeren van DF klantonderzoek
- Dienstverlening, kennis, expertise en advies m.b.t. analyse van klantfeedback, waaruit conclusies en advies op geaggregeerd niveau voor diverse doelgroepen volgt
- Dienstverlening m.b.t. evaluatie en optimalisatie van DF onder UWV medewerkers

Het huidige Direct Feedback proces

UWV medewerkers met klantcontact en het management van diverse divisies nemen deel aan DF. Het klantcontactcentrum (KCC) is uitgezonderd. Elke medewerker heeft een persoonlijke uitnodiging ontvangen om deel te nemen en een account voor een persoonlijk online dashboard aan te maken. In het dashboard is feedback van klanten realtime inzichtelijk voor de medewerker en het management.

Dagelijks worden de benodigde gegevens voor het uitvragen van DF van elke divisie afzonderlijk gecommuniceerd met de DF opdrachtnemer. Dit gebeurt middels een geautomatiseerd proces wat voldoet aan de wet- en regelgeving m.b.t. privacy en data security. Er wordt vervolgens slim listmanagement toegepast. Klanten ontvangen per email een uitnodiging om feedback te geven, maximaal 2 werkdagen na het contactmoment. Het versturen van de uitnodiging gebeurt vanuit een (no-reply) e-mailadres van UWV. De uitnodiging is opgemaakt en geschreven in de communicatiestijl van UWV.

De vragenlijst is kort en sluit goed aan op de belevingswereld van de klant. Zowel cijfermatige feedback als toelichtingen worden gevraagd. Klanten hebben de mogelijkheid om met vermelding van naam feedback te geven aan de medewerker. De vragenlijst voldoet aan de eisen van digitale toegankelijkheid en heeft een responsive design.

Medewerkers zien via het persoonlijk dashboard de ervaring (tevredenheid en toelichtingen) die hun klanten hebben met het contactmoment en de geboden dienstverlening. Het dashboard biedt mogelijkheden voor diverse analyses en verdiepende inzichten, op zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve feedback.

Managers kunnen de voor hen relevante inzichten uit het eigen persoonlijk dashboard ophalen op teamniveau of hoger. Zij gebruiken de inzichten richting het team ter ondersteuning van het leerproces en ontwikkeling van vakmanschap. Richting de business om processen te verbeteren. DF is uitdrukkelijk geen beoordelingsinstrument. Voor de inrichting van de persoonlijke dashboards voor management wordt gewerkt met autorisatieniveaus. Het online dashboard voldoet aan alle gestelde eisen vanuit AVG perspectief.

Periodiek wordt klantfeedback op geaggregeerd niveau verwerkt tot inzichten voor het team, de divisie of organisatie. Hierbij wordt feedback geanalyseerd op diverse niveaus waarbij conclusies en aanbevelingen worden gedaan ter verbetering van vaardigheden en processen. Ook wordt DF periodiek geëvalueerd onder de betreffende UWV medewerkers. Op basis van inzichten kan het DF proces geoptimaliseerd worden.

Aanvullingen in de toekomst

In de toekomst overweegt UWV opvolging naar aanleiding van feedback mogelijk te maken. Opvolging kan proactief worden geadviseerd vanuit het online dashboard naar aanleiding van bepaalde scores. Dit kan door middel van een signaalfunctie vanuit het dashboard. Medewerker kan ook op eigen initiatief opvolging wenselijk vinden. Opvolging kan online geregistreerd worden.

Het dashboard biedt gebruikers voldoende mogelijkheden om verdiepende inzichten op te halen uit feedback. Voor de kwalitatieve feedback wordt in de toekomst idealiter tekstmining en -analytics (of een vergelijkbaar alternatief) ingezet binnen de dashboard omgeving. Kwantitatieve data wordt weergegeven in interactieve figuren. Het dashboard is gebruiksvriendelijk en werkt intuïtief.

Het online dashboard biedt mogelijkheden om data terug te sturen naar UWV systemen of applicaties.

Ten slotte biedt het dashboard diverse mogelijkheden om klantfeedback onder de aandacht te brengen bij UWV medewerkers. Dit kan bijvoorbeeld door:

- Uitsturen van notificaties
- Uitsturen van Direct Mailings
- Periodieke pushrapportages
- Maatwerk pullrapportages

Full service en advies

De opdrachtnemer van DF levert UWV naast de technologie een full service dienstverlening. Relevante onderdelen daarvan zijn:

- Sparringpartner en adviseur voor opdrachtgever;
- Het opmerken van DF gerelateerde ontwikkelingen in de markt en deze agenderen
- Het bieden van begeleiding en instructie aan gebruikers bij implementatie van DF trajecten.