

| #  | Referentie 1                           | Referentie 2 | Wat staat beschreven                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Vragen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Antwoorden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Bijlage I Verdieping huidige DF proces |              | Door dicht `in het moment' te meten                                                                                                                                                                                                                                                                       | Is het mogelijk hier specifiek aan te geven wat voor jullie `in het moment meten' inhoudt                                                                                                                                                                                                                                         | Maximaal 48 uur na het moment van telefonisch of face-to-face contactmoment van de klant met de UWV medewerker                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2  | Bijlage I Verdieping huidige DF proces |              | Dienstverlening, kennis, expertise en advies m.b.t. analyse van klantfeedback, waaruit conclusies en advies op geaggregeerd niveau voor diverse doelgroepen volgt                                                                                                                                         | Kunt u ons specifiek aangeven wat voor soort advies u wilt ontvangen, kunt u ons enkele voorbeelden geven.                                                                                                                                                                                                                        | Advies gerelateerd aan gespreksvaardigheden en het verbeteren hiervan gericht op de UWV medewerker: verbeteren luistervaardigheden, inzet van training of een andere techniek zoals interview. Advies gerelateerd aan het verbeteren van DF uitvoeringsprocessen in de divisies.                                                                                                                                                                                                              |
| 3  | Bijlage I Verdieping huidige DF proces |              | Dienstverlening m.b.t. evaluatie en optimalisatie van DF onder UWV medewerkers                                                                                                                                                                                                                            | Wat voor optimalisatie(s) kunnen wij verwachten en met welke regelmaat dient er een evaluatie plaats te vinden en hoe?                                                                                                                                                                                                            | Wij verwachten twee maal per jaar optimalisaties door te voeren in algemene zin als het gaat om de werking van het instrument voor de gebruiker. Voorbeelden hiervan zijn het verbeteren van periodieke mailings, het aanpassen van vragen in de vragenlijst die de klant ontvangt om de bruikbaarheid van de feedback te vergroten, Wijzigingen in de weergave van feedback in het dashboard, etc.<br><br>Wij verwachten eens per jaar een kwalitatieve evaluatie per divisie uit te voeren. |
| 4  | Bijlage I Verdieping huidige DF proces |              | Elke medewerker heeft een persoonlijke uitnodiging ontvangen om deel te nemen en een account voor een persoonlijk online dashboard aan te maken                                                                                                                                                           | Kunt u aangeven of er regelmatig wisselingen zullen plaatsvinden met medewerkers? Wij willen u graag zo goed mogelijk adviseren bij een eventuele aanbieding, hierom is het belangrijk te weten of er regelmatig wisselingen zijn binnen uw organisatie voor het aantal uren aan support per jaar.                                | Maandelijks voeren wij mutaties door in de medewerkersbestanden. UWV is verantwoordelijk voor het leveren van up to date medewerkersbestanden. Er zijn regelmatig wisselingen onder medewerkers, ga hierbij uit van 8% van de populatie in de zin van wijziging van team, wijziging van manager, toevoegen nieuwe teams, in- en uitdienst etc.                                                                                                                                                |
| 5  | Bijlage I Verdieping huidige DF proces |              | Dagelijks worden de benodigde gegevens voor het uitvragen van DF van elke divisie afzonderlijk gecommuniceerd met de DF opdrachtnemer.                                                                                                                                                                    | Verloopt dit over 1 of meerdere contactpersonen? Graag vernemen wij wat voor gegevens er uitgewisseld dienen te worden, kunt u ons voorzien van specifieke voorbeelden.                                                                                                                                                           | Gegevens over de contactmomenten worden via een beveiligde verbinding geautomatiseerd verzonden. Momenteel via een SFTP verbinding. Wij verwachten dat 2 teamleden van teammarktonderzoek contactpersoon zijn. Voorbeelden van soort gegevens die dagelijks worden verzonden: email klant, soort gesprek, datum gesprek, naam medewerker etc.                                                                                                                                                 |
| 6  | Bijlage I Verdieping huidige DF proces |              | Er wordt vervolgens slim listmanagement toegepast.                                                                                                                                                                                                                                                        | Wij zijn niet bekend met deze toepassing, kunt u ons hierover meer uitleg geven                                                                                                                                                                                                                                                   | Listmanagement houdt in dat klantbestanden op elkaar worden ontdebeld ter voorkoming van dubbele uitvraag bijvoorbeeld op 1 dag en overvraging in een gestelde periode. UWV klanten hebben bij verschillende divisies contactmomenten. Deze contactmomenten kunnen kort op elkaar plaatsvinden.                                                                                                                                                                                               |
| 7  | Bijlage I Verdieping huidige DF proces |              | Het dashboard biedt mogelijkheden voor diverse analyses en verdiepende inzichten, op zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve feedback.                                                                                                                                                                 | Graag een specificatie wat er bedoeld wordt met diverse analyses en verdiepende inzichten.                                                                                                                                                                                                                                        | Analyses: koppeling feedback met bepaalde scores (bijv. onvoldoendes), koppeling met specifieke gesprekssoorten, inzicht in scores door de tijd, (automatische) tekst analytics/tekst mining of soort gelijk om inzicht in de open antwoorden te geven en trends, belangrijke onderwerpen uit open antwoorden eenvoudig inzichtelijk zijn. Hierbij is ook advies van de markt gewenst.                                                                                                        |
| 8  | Bijlage I Verdieping huidige DF proces |              | 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.                                                                          | Dienen wij u te voorzien van deze feedback of wilt u dit als organisatie graag zelf in beheer hebben? Wanneer wij voor u de feedback dienen te analyseren willen wij hiervoor de termijnen weten.                                                                                                                                 | Wij verwachten niet zelf analyses te doen op de feedback data. Leverancier doet inhoudelijke kwalitatieve en kwantitatieve analyses op klantfeedback. Wij denken aan 1 a 2x per jaar per divisie een analyse met conclusies en aanbevelingen op landelijk niveau, maar wij laten ons hier graag in adviseren.                                                                                                                                                                                 |
| 9  | Bijlage I Verdieping huidige DF proces |              | 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. Ook wordt DF periodiek geëvalueerd onder de betreffende UWV medewerkers. | Graag vernemen wij wat u hier precies wilt meten, uw marktconsultatie is nu uitgeschreven op feedback vanuit de klant. Op het moment dat u deze resultaten wilt gaan gebruiken ter verbetering dan moet u ook na gaan denken over een onderzoek voor medewerkerstevredenheid.                                                     | De periodieke evaluatie van DF onder medewerkers richt zich op tevredenheid met de tool: Tevredenheid met DF, met de gestelde vragen aan de klant, met het dashboard, evt. met recente optimalisaties, met ondersteuning vanuit de manager etc.<br>Medewerkerstevredenheid mbt het werkzaamheden van medewerker is niet opgenomen in deze scope.                                                                                                                                              |
| 10 | Bijlage I Verdieping huidige DF proces |              | Het bieden van begeleiding en instructie aan gebruikers bij implementatie van DF trajecten.                                                                                                                                                                                                               | Graag vernemen wij waar de behoeftes liggen tbv begeleiding en instructies. Is het mogelijk een elearning hiervoor aan te bieden of dient er iemand op locatie te zijn voor een training. Wens u iemand continu op locatie in het begin? Graag vernemen wij tevens uw visie voor het inwerktraject voor bij u nieuwe medewerkers. | Hierover ontvangen wij graag advies van de markt op basis van ervaringen in grote organisaties of organisaties vergelijkbaar met UWV.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 11 | Bijlage I Verdieping huidige DF proces | Vraag 1      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Vraag 1: Houdt dit in dat er daarmee dan ook evenveel persoonlijke dashboards ingericht moeten worden?                                                                                                                                                                                                                            | Elke eindgebruiker heeft een persoonlijk dashboard met daarin feedback van eigen klanten (van eigen teamleden) inzichtelijk. Opmaak van het dashboard is voor gebruikers idealiter instelbaar binnen bepaalde kaders (plek van de informatie, kleur)                                                                                                                                                                                                                                          |
| 12 | Bijlage I Verdieping huidige DF proces | Vraag 2      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Vraag 2: Gelet de omvang van het aantal gebruikers. In hoeverre is een oplossing voor u acceptabel waarbij de persoonlijk dashboards geen onderdeel uitmaken van het DF tool zelf, maar worden gepresenteerd in Microsoft Power BI?                                                                                               | De noodzaak van specifieke software om de dashboards te kunnen raadplegen is geen optie, wij verwachten dashboards via een desktop of mobile browser te kunnen raadplegen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 13 | Bijlage I Verdieping huidige DF proces | Vraag 3      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | “Training en verandermanagement: Voorbereiden van gebruikers en management op de implementatie en veranderingen die betrekking hebben op het gebruik van de applicatie.” Is er vanuit het UWV een projectgroep die helpt bij het voorbereiden op en het in gebruik nemen van de applicatie?                                       | Ja, er is een multidisciplinair team beschikbaar per divisie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 14 | Bijlage I Verdieping huidige DF proces | Vraag 3      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Vraag 3: Wat verwacht u in dat geval van de opdrachtnemer bij het inrichten van deze persoonlijke dashboards                                                                                                                                                                                                                      | Wij verwachten een advies op maat voor UWV per divisie voor de mogelijkheden die het dashboard kan bieden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|    |                                                           |          |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-----------------------------------------------------------|----------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | Bijlage II Vragenlijst marktconsultatie DF klantonderzoek | Vraag 3  | Visuals, demo          | Wilt u iets algemeen terug zien? Zo ja, presenteren wij graag een demo tijdens de mogelijke gespreksronde. Wanneer u iets wilt zien wat bij andere klanten hebben gemplementeerd kunnen wij alleen een algemeen dashboard/uitkomsten met u delen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Een algemene impressie (1 a 2 slides) van een andere klant is voldoende voor de marktconsultatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 16 | Bijlage II Vragenlijst marktconsultatie DF klantonderzoek | Vraag 4  |                        | Vraag 4 in "Bijlage II Vragenlijst marktconsultatie DF klantonderzoek v0.4.xlsx" zegt "Adviseren en kritisch sparringpartner zijn in alle aspecten en op alle niveaus als het gaat om DF in de zin van: systeem-inrichting, -koppeling, -onderhoud, -ontwikkeling, maar ook het opstellen en programmeren van vragenlijsten, het analyseren en rapporteren van resultaten."- Zal de ondersteuning van de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst afnemen naarmate medewerkers van het UWV zelf het opstellen en programmeren van vragenlijsten gaan doen? Welke andere informatie kanalen/ applicaties dienen mogelijk te worden gekoppeld aan de applicatie voor verrijking van informatie? | UWV heeft niet het voornemen zelf vragenlijsten op te stellen en te programmeren. De leverancier stelt vragenlijsten op en programmeert na instemming UWV. Koppeling met andere datakanalen en/of applicaties is een wens. UWV hoort graag welke informatiebronnen gegeven de context, functioneel verrijkend kunnen zijn.                                                                                                                                                                                               |
| 17 | Bijlage II Vragenlijst marktconsultatie DF klantonderzoek | Vraag 5  | Koppelvlakken          | Wat voor koppelingen stelt het UWV beschikbaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Wij vragen de markt om informatie gericht op optimale en toekomstgerichte DF klantonderzoek functionaliteiten. U geeft aan wat hiervoor nodig is in de zin van datasets, format, frequentie en kosten, wij maken op basis van uw input afwegingen en ontwikkelen de koppelingen hiervoor.<br><br>Momenteel wordt gewerkt met een dagelijkse, in sommige gevallen deels handmatige datadump vanuit verschillende klantsystemen. De uitwisseling van deze datasets met de pilot diensverleners verloopt via SFTP koppeling |
| 18 | Bijlage II Vragenlijst marktconsultatie DF klantonderzoek | Vraag 10 | Borging, certificering | Ivm privacy dienen wij te weten wat de gelaagheid is binnen het UWV, wie heeft toegang tot wat en hoe komt deze informatie bij ons.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Medewerker - eigen klanten<br>Teammanager - feedback op teamniveau<br>Rayon/districtsmanager - feedback op rayon/districts niveau<br>Deze informatie over medewerkers + functies wordt verstrekt via de medewerkersbestanden verstuurd via een beveiligde verbinding.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 19 | Bijlage II Vragenlijst marktconsultatie DF klantonderzoek | Vraag 10 |                        | Vraag 10 in "Bijlage II Vragenlijst marktconsultatie DF klantonderzoek v0.4.xlsx" zegt "Welke borging of certificaten heeft uw onder 1 beschreven oplossing in de zin van informatiebeveiliging & privacy?" In hoeverre stelt het UWV dit verplicht en kunt u aangeven welke eisen er specifiek worden gesteld aan informatiebeveiliging & privacy?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | UWV inventariseert op dit moment het volume, de aard en frequentie van de uit te wisselen data. De details hiervan zijn nog niet inzichtelijk. Wel is duidelijk dat er in het proces grootschalig persoonsgegevens worden verwerkt. Hiermee zijn passende maatregelen volgens de ISO 27001, 34001 en UWV Beveiliging Verwerkers Overeenkomst (zie bijlage) van toepassing.                                                                                                                                               |
| 20 | Bijlage II Vragenlijst marktconsultatie DF klantonderzoek | Vraag 19 | Advies                 | Advies: zorgdragen dat uw systeem niet alleen de functie heeft tot meten maar ook hieruit verbeteringen kan realiseren om de verbeter cyclus rond te krijgen (demming cirkel).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Dank voor deze informatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 21 | Bijlage III Algemene inkoopvoorwaarden                    | 12.4     | Tarieven               | Op basis van welke informatie gaat u benchmarken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | UWV gebruikt hiervoor een nader te bepalen marktpartij. Deze marktconsultatie heeft tevens als doel om de geraamde waarde van de opdracht te kunnen bepalen en het financiële zwaartepunt hierin, wat bepalend is voor de te benchmarken kostencomponent(en).                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 22 | Bijlage III Algemene inkoopvoorwaarden                    | 13.6     | Betalingscondities     | Wij kunnen niet akkoord gaan met deze voorwaarden. Wanneer het betalingstermijn wat gesteld wordt vanuit ons niet behaald wordt kunnen wij geen diensten blijven leveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Wij hebben kennis genomen van uw opmerking, graag vernemen wij welk aspect van art. 13.6 wij kunnen verbeteren om meer aan uw wens te kunnen voldoen. Wij kunnen hiermee een kans versus risico afweging maken in de voorbereiding van de aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 23 | Bijlage III Algemene inkoopvoorwaarden                    | 15.4     | Medewerking            | Kunt u ons aangeven wat hier specifiek mee bedoeld wordt, dienen wij andersman spullen/diensten dan ook in beheer te nemen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Deze vraag is niet zwart/wit te beantwoorden in deze fase van het project.<br><br>IT diensten en de innovatie hiervan gaat snel en komt steeds vaker tot stand door het samenvoegen van verschillende diensten van verschillende dienstverleners, waarmee geïntegreerde netwerken ontstaan. Met art. 15.4 beoogt UWV voor haarzelf maar ook voor alle dienstverleners in zo'n geïntegreerd netwerk, de benodigde flexibiliteit te behouden voor verbetering en innovatie.                                                |
| 24 | Algemene vragen                                           |          |                        | Wat is de duur van de overeenkomst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Initieel 2 jaar met verlengingsoptie voor 2x met 1 jaar. In totaal 4 jaar maximaal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 25 | Algemene vragen                                           |          |                        | Kunt u ons aangeven wat uw verwachting is hoeveel respondenten/klanten u een vragenlijst gaat toesturen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Wij verwachten 5.000 vragenlijsten per dag, op werkdagen te versturen in het geval van een volledige uitrol over de beoogde drie divisies.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 26 | Algemene vragen                                           |          |                        | Wat zijn de functionaliteiten van het platform dat u nu gebruikt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Grafieken en tabellen met diverse filtermogelijkheden, exportfunctie voor feedback in diverse samenstellingen, Q&A, automatische mailings aan gebruiker, inzicht respons en deelname.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 27 | Algemene vragen                                           |          |                        | Welke software wordt er nu gebruikt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | De software die nu wordt gebruikt is een maatwerkapplicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 28 | Algemene vragen                                           |          |                        | In welke van de in de marktconsultatie beschreven behoefte voorziet het huidige platform wel?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | UWV zoekt een moderne en up to date toepassing voor direct feedback. Het huidige platform voldoet aan de werking zoals beschreven in bijlage Verdieping huidig feedback proces.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 29 | Algemene vragen                                           |          |                        | In welke van de in de marktconsultatie beschreven behoefte voorziet het huidige platform niet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Deze vraag kunnen wij niet beantwoorden. UWV wil de beste oplossing voor de komende periode. Of het huidige platform daaraan kan voldoen is niet inzichtelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 30 | Algemene vragen                                           |          |                        | U geeft aan dat het huidige contract afloopt per juni 2022. Zijn er andere reden dan deze waarom u overweegt over te gaan naar een andere aanbieder? Zo ja, welke?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | De pilot is een "proof of concept" waarbij de impact op de interne processen en medewerkers is onderzocht. UWV zoekt voor de uitrol naar een technisch en functionele oplossing die schaalbaar, integreerbaar en flexibel is, maar ook naar een inhoudelijk deskundig partner voor de verdere doorontwikkeling. UWV maakt hiervoor gebruik van een aanbesteding om doelmatigheid en rechtmatigheid te optimaliseren.                                                                                                     |
| 31 | Algemene vragen                                           |          |                        | Wanneer verwacht u de daadwerkelijke aanbesteding te kunnen publiceren en wanneer wilt u overstappen (in de wetenschap dat juni 2022 al erg dichtbij is)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Q2 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 32 | Algemene vragen                                           |          |                        | In welke mate wilt u zelfstandig werken met het platform (als in zelf onderzoeken programmeren, uitsturen, analyseren, rapporteren etc.) oftewel self service tool                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Wij zijn <u>niet</u> op zoek naar een self service tool, maar zoekt een leverancier die zowel het onderzoeksvlak kan uitvoeren als de dashboarding van de resultaten. Functioneel en technisch beheer liggen bij leverancier, regie bij UWV. UWV zoekt een partner voor Direct Feedback.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 33 | Algemene vragen                                           |          |                        | Een belangrijke vraag in de marktconsultatie is een prijs indicatie maar daarvoor hebben we veel meer informatie nodig. Vraag 7 t/m 20 hebben hier allemaal betrekking op. Als 1e: om welk aantal en hoeveel verschillende versies van de vragenlijsten gaat het?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Per divisie is er momenteel 1 versie van de vragenlijst (andere talen buiten beschouwing gelaten), momenteel zijn 3 divisies aangesloten en zijn er hiermee 3 vragenlijsten. Het totaal aantal te verwachten vragenlijsten is 10 in totaal, alle divisies inbegrepen.                                                                                                                                                                                                                                                    |

|    |                 |  |  |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 34 | Algemene vragen |  |  | Klopt de aanname dat al het veldwerk online wordt uitgevoerd? Of zijn er andere veldwerkmethoden gewenst? Zo ja, welke?                                                                                   | Inderdaad, veldwerk (datacollectie) wordt online uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 35 | Algemene vragen |  |  | Hoe lang duren de verschillende vragenlijsten gemiddeld om in te vullen?                                                                                                                                  | Ca. 3 minuten. Max 5 minuten. Het gaat om ca. 10 vragen, waarbij we een stelling tellen als 1 vraag. Ook hierbij vragen we advies uit de markt.                                                                                                                                                                                                                                              |
| 36 | Algemene vragen |  |  | In welke taal of talen worden de vragenlijsten voorgelegd?                                                                                                                                                | Nederlands en engels. Mogelijk in de toekomst Pools, Frans, Duits, Arabisch, Turks, Spaans.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 37 | Algemene vragen |  |  | Wat is het aantal meetmomenten per jaar?                                                                                                                                                                  | We verwachten bij volledige uitrol over 3 divisies (alle medewerkers met telefonisch en "face to face" klantcontact zijn in dat geval aangesloten) het hele jaar, op werkdagen, 5.000 uitnodigingen per dag uit te sturen.                                                                                                                                                                   |
| 38 | Algemene vragen |  |  | Om welk aantal completes per jaar gaat het?                                                                                                                                                               | De respons ligt tussen de 15% en 25%, mede afhankelijk van de doelgroep.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 39 | Algemene vragen |  |  | Hoe vaak worden klanten uitgenodigd op jaarbasis?                                                                                                                                                         | Klanten ontvangen maximaal eens per 2 maanden een uitnodiging voor Direct Feedback.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 40 | Algemene vragen |  |  | Welke uitsluitregels hanteert u momenteel en hoe is dit ingeregeld?                                                                                                                                       | Klanten ontvangen maximaal eens per 2 maanden een uitnodiging voor Direct Feedback. Logischerwijs moet er een emailadres van de klant beschikbaar zijn en moet de medewerker een actief account hebben voor Direct Feedback.                                                                                                                                                                 |
| 41 | Algemene vragen |  |  | Met welk aantal gebruikers van het dashboard moeten we rekening houden?                                                                                                                                   | Het aantal te verwachten gebruikers voor het WERKbedrijf is 3.000, voor Sociaal Medische Zaken 1.250 en voor de divisie Uitkeren 3.000.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 42 | Algemene vragen |  |  | Zijn er aanvullende rapportages naast het dashboard gewenst? Indien ja, aan welke soorten rapportages moeten we denken?                                                                                   | Ja.<br>- een rapportage over de evaluatie: één (1) per divisie per jaar (in totaal drie (3) divisies);<br>- een inzichtenrapport inhoudelijk over de gegeven feedback van klanten op landelijk niveau: één (1) per jaar per divisie (in totaal (3) divisies);<br>- eventueel automatisch te genereren maatwerk rapportages uit het dashboard op basis van willekeurige wensen van gebruikers |
| 43 | Algemene vragen |  |  | Wat is de frequentie van de aanvullende rapportages?                                                                                                                                                      | Zie antwoord bij 43                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 44 | Algemene vragen |  |  | Er wordt in de documenten gesproken over persoonlijke dashboards. Wat bedoelt u daarmee?                                                                                                                  | Elke gebruiker heeft een dashboard waar de voor hem relevante feedback zichtbaar in is. Een medewerker met klantcontact ziet de feedback van zijn eigen klanten, een teammanager de feedback van klanten van zijn eigen teamleden etc. Elke gebruiker heeft een eigen account met autorisaties.                                                                                              |
| 45 | Algemene vragen |  |  | Wat wordt er precies bedoeld met periodieke pushrapportages en maatwerk pullrapportages?                                                                                                                  | Pushrapportage: het systeem stuurt periodiek een ingestelde rapportage uit naar gebruikers.<br>Pullrapportage: Een gebruiker kan uit het dashboard een maatwerk rapportage (bijvoorbeeld PDF) halen.                                                                                                                                                                                         |
| 46 | Algemene vragen |  |  | Is er behoefte aan een exportfunctie in het dashboard? Zo ja, wat moet er geëxporteerd kunnen worden en hoe? (data, grafieken, tekst naar PowerPoint, pdf?)                                               | Ja, er is behoefte aan een exportfunctie van data en grafieken in de zin van rapportages in pdf, MS Words, MS Excel en MS Powerpoint format.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 47 | Algemene vragen |  |  | Welk budget heeft u ter beschikking voor dit volledige programma?                                                                                                                                         | Het budget is nog niet bepaald. Één van de doelen van de marktconsultatie is het bepalen van de geraamde waarde, en hiermee het budget van de opdracht over de contractlooptijd van vier jaar.                                                                                                                                                                                               |
| 48 | Algemene vragen |  |  | Aan hoeveel en welke UWV-systemen moet het platform gekoppeld kunnen worden. (Zie uw vraag 5).                                                                                                            | UWV draagt er zorg voor dat datasets volgens de specificaties van de dienstverlener worden aangeleverd. Zie ook antwoord 17.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 49 | Algemene vragen |  |  | U heeft nu een aantal pilots lopen. In hoeverre is het de bedoeling dat deze min of meer vergelijkbaar doordraaien op een ander platform of vraagt u ook binnen de pilots om vernieuwing, innovatie etc.? | De pilots worden beëindigd en draaien niet door op een ander platform. Wij vragen de markt om innovatieve feedback, ongeacht de huidige werkwijze.                                                                                                                                                                                                                                           |
| 50 | Algemene vragen |  |  | Welke rollen en capaciteit (en taken en werkzaamheden) worden op dit moment in de huidige pilots door UWV ingezet?                                                                                        | Een multidisciplinair team per divisie (districts- en teammanagers, hrm, opleiding, marktonderzoek, communicatie, medewerkers met klantcontact, controller, data analist, functioneel beheerder)                                                                                                                                                                                             |
| 51 | Algemene vragen |  |  | Waar bent u tegenaan gelopen bij de implementatie van de pilots qua technische beperkingen aan de kant van UWV?                                                                                           | De registratie van contactmomenten in de systemen van UWV zijn niet altijd eenvoudig en eenduidig te ontsluiten voor Direct Feedback. In sommige gevallen is een combinatie van meerdere bronnen nodig.                                                                                                                                                                                      |
| 52 | Algemene vragen |  |  | In de leidraad marktconsultatie vermeldt u onder 2.4 dat er voor de drie divisies in totaal 7.250 te verwachten gebruikers zijn.                                                                          | Klopt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |