

## 1. AANVRAAG TOT OFFERTE

Toelichting Aanvraag tot Offerte	
<b>Aanvraag Normeringonderzoek bij Team Normering</b>	<b>Doorloop 1 maand</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>In een voorgesprek bespreekt Team Normering met Opdrachtgever en BC&amp;K de doelstelling, de te normeren diensten/producten, inhoud Normeringonderzoek, organisatie, fasen en doorlooptijden van Normeringonderzoek,</li><li>In de Aanvraag Normeringonderzoek omschrijft de Opdrachtgever en BC&amp;K duidelijk wat het doel en de scope van het onderzoek is.</li><li>Opdrachtgever/budgethouder stelt aanvraag vast en geeft opdracht.</li></ul>	
<b>Start Offertetraject</b>	<b>Doorloop 2-3 weken</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Team Normering plant een informatiemoment tussen Opdrachtgever, BC&amp;K en Opdrachtnemer(s),</li><li>Opdrachtnemer stelt binnen 14 dagen na de briefing een offerte conform format Offerte UWV Normeringonderzoek (financiële deel) en een onderzoeksopzet op.</li></ul> <p><u>Eisen onderzoeksopzet</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Opdrachtnemer adviseert een onderzoeksopzet die aansluit bij de opdracht en qua te verwachten resultaat, belasting voor de organisatie, planning en budget past bij de onderzoeksvraag,</li><li>Opdrachtnemer vermeldt in de onderzoeksopzet de statistische uitgangspunten, cruciale keuzes en stappen voor een bepaalde opzet, beslismomenten en beoogde resultaat van het Normeringonderzoek,</li><li>Opdrachtnemer stelt daarbij verschillende hypothesen op (waaronder opties steekproefomvang versus meetperiode versus metende medewerkers) waarbij Opdrachtnemer zelfkritisch is over de geboden hypothesen en mogelijke risico's,</li><li>Onderzoeksopzet bevat een planning per fase van het onderzoek, beslis- en communicatiemomenten, overleggen en bijeenkomsten. Als ook een globale rolverdeling binnen het Normeringonderzoek.</li></ul>	
<b>Beoordelen offerte</b>	<b>Doorloop 2-3 weken</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Opdrachtgever, BC&amp;K en Team Normering beoordelen de offerte en onderzoeksopzet,</li><li>Optioneel: Leverancier licht opzet en offerte toe en beantwoordt vragen,</li><li>BC&amp;K en Team Normering adviseren, Opdrachtgever is akkoord en geeft formeel opdracht,</li><li>Indien niet akkoord bevonden door UWV dan wordt het onderzoeksvoorstel aangepast door Opdrachtnemer tot akkoord,</li><li>Bij een mini-competitie (&gt; €100.000) krijgt 1 Opdrachtnemer opdracht om het onderzoek uit te voeren conform offerte en onderzoeksopzet.</li></ul>	
<b>Accorderen en administreren offerte</b>	<b>Doorloop 2-3 weken</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Team Normering administreert de offerte namens Opdrachtgever,</li><li>Opdrachtgever/budgethouder fiatteert,</li><li>Opdrachtnemer ontvangt een uniek Inkoopordernummer tbv facturering,</li><li>Team Normering organiseert een eerste projectoverleg.</li></ul>	

### Gehanteerde afkortingen

BC&K: Business Control & Kwaliteit bedrijfs onderdeel

FEZ: Financieel Economische Zaken

## 2. Binnen een UWV Normeringonderzoek zijn er 3 overleggrems

Toelichting Overleggrems
<p><b>Algemeen</b></p> <p>De Opdrachtnemer neemt alle relevante bij het Normeringonderzoek betrokken medewerkers (Klankbordgroep/Projectgroep/Expertgroep) zodanig mee in de uitvoering van het Normeringonderzoek dat daarmee draagvlak voor de uitkomsten ontstaat. Daarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Is de begeleiding door Opdrachtnemer dusdanig overtuigend en doeltreffend dat betrokken medewerkers, management en leden OC, zich in die gremia gezien en gehoord voelen,</li><li>▪ Is er consensus over het resultaat van de bijeenkomst,</li><li>▪ Worden gemaakte afspraken tijdig nagekomen zodanig dat de beoogde planning wordt gerealiseerd,</li><li>▪ Omvat de planning van het Normeringonderzoek niet alleen de afbakening van de fasen, maar ook de logische overlegmomenten van de drie overleggrems (bijv. minimaal een bijeenkomst met de Klankbordgroep tijdens en direct na de Meetperiode).</li></ul>
<p><b>1. Klankbordgroep</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Stuurt en maakt keuzes op: hoofdlijnen, mijlpalen en tussentijdse resultaten,<ul style="list-style-type: none"><li>– Leden van de Klankbordgroep zijn betrokken bij de aanvraag- en offertefase, en beoordelen de offerte,</li></ul></li><li>▪ Adviseert op Onderzoeksopzet en Meetprofiel en op uiteindelijke resultaten voor besluitvorming,</li><li>▪ Bestaat uit: (gedelegeerd) Opdrachtgever, projectleider, business controller BC&amp;K, Opdrachtnemer, inhoudsdeskundige(n), Team Normering, ad hoc FEZ Accounthouder,</li><li>▪ Begeleidt door: Opdrachtnemer.</li></ul>
<p><b>2. Projectgroep</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zorgt voor: dagelijkse aansturing van het project, bewaakt de planning, het voortgangsoverleg met de externe leverancier, communicatie over het onderzoek,</li><li>▪ Bestaat uit: projectleider Opdrachtgever, Team Normering, Opdrachtnemer, business controller BC&amp;K, eventueel andere leden,</li><li>▪ Begeleidt door: projectleider Opdrachtgever.</li></ul>
<p><b>3. Expertgroep (en)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Expertgroep helpt met behulp van Expertsessies bij het samenstellen van het Meetprofiel, inschattingen van taaktijden en validatie van meetresultaten,</li><li>▪ Bestaat uit: inhoudsdeskundigen, eventueel een lijnmanager, medewerker Informatie Management,</li><li>▪ Begeleidt door: Opdrachtnemer.</li></ul>

### 3. Beschrijving fasen UWV Normeringonderzoek

<b>Stap 1. Voorbereidingsfase</b>
<b>Uitwerken onderzoeksopzet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Opdrachtnemer zorgt dat inhoudelijk complexe vraagstukken in het Normeringonderzoek ter sprake komen, zal daarop aanscherpen en (on)gevraagd adviseren. Waarbij de begeleiding overtuigend en doeltreffend (realisatie doel onderzoek) is.</li></ul>
<b>Opstellen Meetprofiel</b> <p>Opdrachtnemer stelt samen met Klankbordgroep en Expertgroep een adequaat Meetprofiel voor de Meetfase op:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Tijdens sessies met de Expertgroep(en) geven functies duiding aan de handelingen in het proces, de meetbaarheid en schatten benodigde tijd per activiteit in</li><li>Opdrachtnemer borgt de kwaliteit van het Meetprofiel waarbij:<ul style="list-style-type: none"><li>Mate van detaillering zorgt voor realisatie van de steekproef en onvoldoende waarnemingen zo goed als zijn uitgesloten;</li><li>Er een maximum geldt van 5 hoofdactiviteiten, met maximaal 5 sub-activiteiten;</li><li>Meetprofiel herkenbaar is voor de medewerkers en aansluit op het proces en de registratie daarvan;</li><li>Meetprofiel een specificatie is van meetbare activiteiten per dienst/product en functie, met onderscheid in directe en indirecte activiteiten, in een modulaire opbouw.</li></ul></li></ul>
<b>Vaststellen Onderzoeksopzet en Meetprofiel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>De Klankbordgroep stelt Onderzoeksopzet en Meetprofiel vast, na toets op herkenbaarheid bij Expertgroep en metende medewerkers.</li></ul>
<b>Stap 2. Meetfase</b>
<b>Verzamelen kwalitatieve en kwantitatieve data</b> <p>Opdrachtnemer zorgt voor een kwalitatieve en statistisch onderbouwde Meetfase waaruit data voortvloeit die leidt tot betrouwbare Normtijden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kiest in overleg met de Klankbordgroep een steekproefomvang en meetperiode (4, 6 of 8 weken) die moet leiden tot voldoende waarnemingen op alle hoofdactiviteiten met een minimale foutmarge van 10%, waarbij 5% de norm is, en een betrouwbaarheidsinterval van 90%-95%;</li><li>Stelt met Opdrachtgever de in de Analysefase te hanteren statistische rekenregels vast;</li><li>Organiseert bij te verwachten onvoldoende waarnemingen extra sessies met de Expertgroep voor het inschatten van Normtijden;</li><li>Opdrachtnemer zorgt daarbij voor voldoende data versus minimale belasting voor de uitvoering.</li></ul>
<b>Inrichten Meetomgeving</b> <p>Opdrachtnemer richt in overleg met Opdrachtgever de Meetomgeving zodanig in dat registratie van activiteiten met de door UWV verplicht te hanteren Meetapp mogelijk is. Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Draagt zorg voor de juiste meetstructuur in de Meetapp (hiervoor is instructie beschikbaar);</li><li>Communiqueert met en instrueert medewerkers die meten, managers en eventueel lokale begeleiders;</li><li>Voert samen met projectleider een check uit of UWV-smartphones actief zijn, de laatste versie software updates bevatten en de Meetapp geïnstalleerd is;</li><li>Richt een dagelijks aanspreekpunt in voor medewerkers en lokale begeleiding;</li><li>Checkt real time de data tijdens de meting en voert op meetdagen (standaard)controles uit op ingevoerde gegevens;</li><li>Voert indien nodig corrigerende acties uit in overleg met desbetreffende medewerkers en voor zover nodig met de Projectgroep;</li><li>Opdrachtnemer houdt UWV minimaal wekelijks op de hoogte van de respons en stuurt indien nodig, in overleg met Projectgroep, bij.</li></ul>
<b>Inrichten helpdesk</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Inschrijver zorgt voor een helpdesk/team of contactpersoon die op werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur gedurende de meetperiode zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is;</li><li>Daarbij worden terugbelverzoeken en e-mail binnen 24 uur beantwoord;</li><li>De helpdesk/team of contactpersoon geeft technische (waar nodig met behulp van leverancier van de Meetapp) en inhoudelijke ondersteuning op het meetprofiel aan de deelnemers van het Normeringonderzoek.</li></ul>
<b>Gevalideerde data set</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat data gevalideerd en bruikbaar is voor verdere analyse en borgt integriteit van de bronbestanden door bevestiging onderzoeksresultaten.</li></ul>

**Stap 3. Analyse Fase****Analyseren resultaten**

Opdrachtnemer geeft inhoudelijk betekenis aan resultaten en variaties door:

- Zichtbaar te maken hoe Opdrachtnemer statistisch is omgegaan met de verkregen data;
- Rekenregels toe te passen;
- Uitleg te geven waarom kerntaken een bepaalde tijdsduur hebben;
- Verklaringen te geven voor processen die niet uniform verlopen;
- Verklaringen te geven voor uitbijters in de dataset.

**Opleveren meetresultaten**

Opdrachtnemer zorgt voor juiste, volledige en transparante documentatie van keuzes die in de analysefase en/of met betrekking tot berekeningen worden gemaakt. Daarbij moet de Opdrachtgever die stappen zodanig terugzien dat dit na 1 jaar nog herleidbaar en begrijpelijk is.

Het Outputfile is opgesteld in Excel (niet ouder dan Microsoft office 2016) en laat (in woord, cijfers en visueel) zien:

- Hoe de totale gemeten tijdbesteding zich verdeelt over directe en indirecte activiteiten, als ook het opslagpercentage van indirecte niet- en productieve tijd;
- Hoe de Opdrachtnemer statistisch is omgegaan met de verkregen data:
  - Standaarddeviatie
  - Nauwkeurigheid → betrouwbaarheidsinterval
  - Analyseert spreidingsbreedte, zie Rekenregels
  - Gemaakte keuzes obv rekenregels
- Normtijd per activiteit, per dienst/product, per functie, weergegeven in minuten en som in uren;
- Optioneel per onderzoek verschillenanalyse met huidige normtijd per functie;
- Optioneel per onderzoek verschillenanalyse op kantoren/teams/wetten.

**Bespreken meetresultaten**

Opdrachtnemer bespreekt met de Klankbordgroep de objectieve meetresultaten:

- Neemt Klankbordgroep mee in de meetresultaten, gemaakte en voorgestelde keuzes;
- Legt voor of extra sessies met de Expertgroep nodig zijn om taaktijden alsnog subjectief te bepalen en/of duidelijkheid te geven over meetresultaten die afwijking van de verwachting.

**Stap 4. Rapportage Fase****Opstellen rapportage**

Opdrachtnemer stelt in Word (versie niet ouder dan Microsoft office 2016) een korte, bondige, overtuigende en begrijpelijke rapportage op, waarbij de lengte overeenstemt met de grootte van het Normeringonderzoek. De rapportage:

- Bevat een foutloze, sluitende en deels visuele, weergave van de onderzoeksresultaten in cijfers, gemeten tijden, interpunctie en taalgebruik;
- Bevat onderbouwing waarin op juiste, volledige, en transparante wijze alle keuzes zijn vastgelegd die in de analysefase en/of voor de berekeningen zijn gemaakt;
- Toont in de rapportage en in Normblad (bijlage) zeer nauwkeurig beeld van bestede tijd van per dienst/product, per activiteit, per functie, en bevat een voorstel voor de Normtijden als ook een opslagpercentage voor indirect (wel/niet) productieve tijd;
- Biedt inzichten: in afwijkingen, knelpunten en variatie en om Normtijden of proces te optimaliseren of verbeteren;
- Bijlagen bestaan uit Meetprofiel/Outputfile/Normblad.

**Presenteren rapportage**

- Opdrachtnemer presenteert de onderzoeksresultaten aan de Klankbordgroep en/of ander betrokkenen;
- Opdrachtgever neemt definitieve onderzoeksresultaten in ontvangst waarmee Normeringonderzoek is afgerond.