

Opdrachtomschrijving UWV Panel

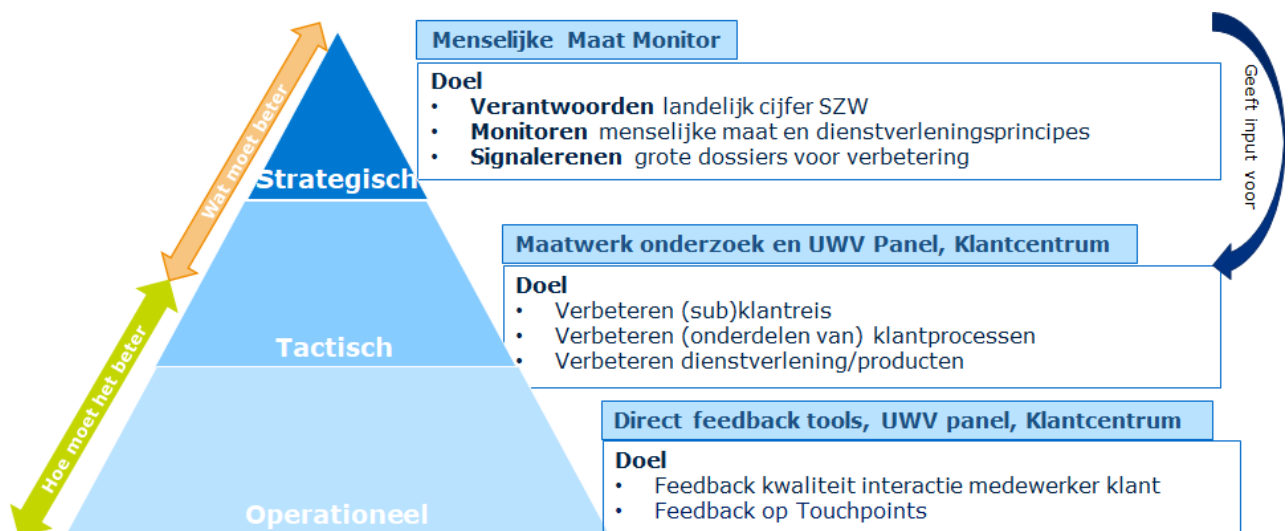
Januari 2024

In deze bijlage beschrijven we hoe het huidige UWV Panel eruitziet en welke wensen en behoeften UWV heeft voor deze aanbesteding en de toekomst van het panel.

1. Klantonderzoek bij UWV

UWV wil klantgerichte dienstverlening bieden. Het UWV Panel speelt in op de wens van UWV om makkelijk, efficiënt, snel en structureel cliënten te bevragen om dienstverlening te optimaliseren en zo beter aan de wensen van de cliënt te voldoen. Met het UWV Panel voert UWV onderzoek uit op operationeel en tactisch niveau, zie figuur 1.

Figuur 1: UWV Panel en niveaus van onderzoek



De divisie Klant & Service voert op diverse manieren klantonderzoek uit ten behoeve van de ontwikkeling en optimalisatie van de dienstverlening. Naast het UWV Panel doet UWV onder andere halfjaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken (Menselijke Maat Monitor), ad hoc maatwerk onderzoek, klantreizen, usability onderzoek, direct feedback, en UWV gebruikt feedback tools op de websites [uwv.nl](https://www.uwv.nl) en [werk.nl](https://www.werk.nl).

2. Het huidige UWV Panel

Sinds september 2016 beschikt UWV over het UWV Panel, een online beveiligd onderzoeksplatform waar UWV kwantitatief en kwalitatief onderzoek uitvoert onder panelleden. Daarbij is binnen het platform ook ruimte voor discussie op een online forum. Door lid te worden van het UWV Panel kunnen cliënten onder meer hun mening laten horen, meedenken met de organisatie en aangeven welke wensen en behoeften zij hebben ten aanzien van de dienstverlening van

UWV. Cliënten nemen deel vanuit intrinsieke motivatie, UWV verstrekt geen incentives voor deelname aan het panel.

Op dit moment kent het UWV Panel 3 'subpanels': een panel met cliënten met een WW-uitkering, een panel met cliënten met een WIA (WGA)uitkering en een panel met cliënten met een Wajong-uitkering. Daarnaast overweegt UWV om in 2024 een panel voor werkgevers te vormen. De omvang van de panels is met name bepaald door het aantal onderzoeksaanvragen binnen UWV. Daarnaast speelt hier ook de conjunctuur mee. Vooral de WW-populatie fluctueert. Daarbij is de klantrelatie van iemand met een WW-uitkering vaak korter dan die van iemand met een WIA of Wajong uitkering.

Doelgroep	WW	WIA	Wajong
Aantal panelleden – Januari 2024	1632	1403	716

Zowel het beheer van het panel als de uitvoering van onderzoeksprojecten onder de panelleden wordt volledig gedaan door de huidige Opdrachtnemer.

Onder het beheer vallen onder meer het bijhouden van de onderzoeksplanning, het periodiek opschonen van het panel, het werven van nieuwe panelleden, het verzenden van terugkoppelingen/nieuwsbrieven over onderzoek naar panelleden, het maandelijks plaatsen van polls op de panelwebsite, het doorontwikkelen van het panelplatform, het modereren van bijbehorende forumdiscussies en het bemannen van de helpdesk voor panelleden.

2.1 De onderzoeksmethoden

Momenteel voeren we binnen het UWV Panel in totaal gemiddeld 16 onderzoeken per jaar uit. Klanten worden minimaal 4 keer en maximaal 12 keer per jaar uitgenodigd voor een onderzoek. De nadruk ligt op dit moment op kwantitatief online onderzoek, maar in de afgelopen 4 jaar zien we een toenemend aantal kwalitatieve (online) onderzoeken binnen het panel. Over de meest geschikte onderzoeksmethode laat UWV zich per onderzoeksvraag adviseren, dan wel geeft UWV eigen wensen hierin aan.

Voorbeelden van recent kwantitatief online onderzoek zijn wensen en behoeften onderzoek ten aanzien van innovaties als chatbots, afweging tussen contact met UWV via beeldbellen of fysieke afspraken, voorkeuren m.b.t. de openingstijden van kantoren, concepttesten binnen de design sprint methodiek, of communicatietoetsen voor brieven.

Binnen research community's onderzochten we onder andere de impact van UWV brieven op cliënten en of cliënten het gevoel hebben gecontroleerd te worden door UWV. Ook werden in co-creatie met community-leden diverse verbeterideeën doorontwikkeld.

3. Toekomst van het UWV Panel

In zowel het aantal panels, het aantal panelleden en het aantal onderzoeken verwachten we de komende 4 jaar een groei. Zo denken we bijvoorbeeld aan het opzetten van een subpanel voor Werkgevers. Daarnaast willen we verkennen of verschillende groepen cliënten die doorgaans minder makkelijk aan onderzoek kunnen deelnemen (bijvoorbeeld vanuit een specifieke beperking of taalachterstand) in het panel kunnen worden betrokken; mogelijk in de vorm van een 'subpanel'. Ook willen we verkennen of leden van partners-organisaties van

UWV op een dergelijke wijze aan het panel kunnen worden toegevoegd.

Uitdagingen

Daarnaast zijn er ook een aantal uitdagingen waar we in de praktijk mee te maken hebben:

- *Betrokkenheid van de panelleden*
Bij ons speelt de vraag hoe wij onze panelleden betrokken houden bij het UWV Panel. Cliënten worden door steeds meer organisaties en op steeds meer momenten gevraagd deel te nemen aan onderzoek. De responspercentages op onderzoeken zijn relatief hoog, maar het blijft belangrijk aandacht te besteden aan hoe we de betrokkenheid van panelleden ook in de toekomst zo groot mogelijk kunnen houden.
- *Ontwikkelingen binnen UWV: design sprints, design thinking, agile werken*
Binnen UWV hanteren steeds meer medewerkers de design thinking-methode of werken in design sprints hun ideeën uit. Dit zorgt ervoor dat klantonderzoek binnen de planning van deze processen moet passen om relevant te blijven. Dat betekent bijvoorbeeld dat een brief of verbeterinitiatief ook in een middag getest moet kunnen worden
- *Afspiegeling van clientgroepen*
We vinden het belangrijk dat zo veel mogelijk cliënten van UWV aan onze onderzoeken kunnen deelnemen. Dat geldt ook voor cliënten die doorgaans minder makkelijk aan (digitale) onderzoeken mee kunnen doen, bijvoorbeeld vanwege een (visuele) beperking, of taalachterstand. Het is belangrijk dat het panel (en daarmee de uitkomsten van onderzoek) een goede afspiegeling vormt van de clientgroepen van UWV. We willen graag een partner die hier goed over mee kan denken.

4. Aspecten van de aanbesteding

Deze aanbesteding van het UWV Panel bestaat uit 3 aspecten:

1. Het beschikbaar stellen, het implementeren en doorontwikkelen van een online onderzoeksplatform
2. Het (technisch) panelbeheer
3. De (individuele) klantonderzoeken, online kwantitatief en kwalitatief via de research community op het onderzoeksplatform

4.1 Beschikbaar stellen, implementeren en doorontwikkelen van een online onderzoeksplatform

De opdrachtnemer stelt een online beveiligd onderzoeksplatform beschikbaar om het UWV Panel voort te zetten en in de komende jaren door te ontwikkelen.

Panelleden moeten zich gemakkelijk en snel online kunnen registreren, aanmelden (met username en wachtwoord) en kunnen uitschrijven.

4.2 Het (technisch) panelbeheer

Het (technisch) panelbeheer is het tweede aspect van deze aanbesteding. Daar verstaan we in ieder geval onderstaande zaken onder.

Werving en opschoning

De werving van nieuwe panelleden vindt periodiek plaats via Direct Mailing. UWV levert hiervoor een klantenbestand met emailadressen. Opdrachtnemer verstuurt de uitnodigingen per email. Daarnaast verwijst UWV cliënten op diverse plekken

actief naar het UWV Panel.

Via alle mogelijke wervingskanalen komt het potentiële panellid eerst in een inschrijfvragenlijst voordat hij daadwerkelijk lid wordt van het panel.

Minstens één keer per jaar wil UWV het panel opschonen op basis van het uitkeringsrecht en hoe actief een panellid is. Zeker binnen het UWV Panel WW is er een hoge mate van verloop.

Activiteitenanalyse en opleveren panelstatistieken

Eens per kwartaal analyseert de opdrachtnemer hoe actief de panelleden zijn. Daarnaast levert opdrachtnemer halfjaarlijks statistieken over de verdelingen binnen de panels. Denk bijvoorbeeld aan verdeling in leeftijd, geslacht en opleiding. Dit wordt op een aantrekkelijke wijze gepresenteerd zodat het ook binnen de organisatie gedeeld kan worden.

Steekproeftrekking, uitnodigingen en onderzoeksdruk

Voor elk onderzoek trekt de opdrachtnemer een relevante steekproef. Daarbij houdt men rekening met de uitnodigingsfrequentie per panellid en spreiding van onderzoeken over de tijd. Die minimale rustperiode voor panelleden wordt samen met UWV bepaald.

Opdrachtnemer programmeert en verzendt de uitnodigingen voor onderzoek. Uitnodigingen worden altijd per e-mail verstuurd na akkoord van UWV.

Panelevaluatie

Elk jaar voert opdrachtnemer een panelevaluatie uit onder de leden.

Terugkoppeling van onderzoeksresultaten

Minimaal één keer per kwartaal ontvangen panelleden een terugkoppeling van de onderzoeksresultaten per e-mail, bijvoorbeeld in de vorm van een nieuwsbrief.

Maandelijks polls of iets vergelijkbaars en discussieforum

Iedere maand is er per subpanel een nieuwe poll of iets vergelijkbaars beschikbaar op het onderzoeksplatform. Aan de polls of het vergelijkbare is een discussieforum verbonden wat door Opdrachtnemer wordt gemodereerd en terug gerapporteerd aan UWV.

Training en ontwikkeling

Indien UWV kennis wil verkrijgen over het gebruik en beheer van het onderzoeksplatform en de relevante onderzoeksmethode, dan kan Opdrachtnemer hier workshops voor aanbieden.

Helpdesk

De opdrachtnemer heeft een helpdesk die beschikbaar is tijdens werkdagen waar (potentiële) panelleden onderzoeksgelateerde en technische vragen kunnen stellen.

4.3 De (individuele) klantonderzoeken: research community en online kwantitatief onderzoek

Opdrachtnemer adviseert UWV per onderzoeksaanvraag over de meest geschikte onderzoeksmethode. Het proces, en de verdeling van taken, is weergegeven in

figuur 2 op de laatste pagina van dit document.

Offerte aanvraag

Per onderzoek binnen het UWV Panel verwacht UWV een (kort) onderzoeksvoorstel met hierin de uitwerking van de onderzoeksvraag, onderzoeksmethode, oplevering resultaten, planning en kosten. Opdrachtnemer is in staat binnen 5 werkdagen een offerte voor te leggen op basis van de briefing die door UWV wordt opgesteld.

Onderzoeksmethode

UWV heeft de wens om, via kwantitatief onderzoek of onderzoek via een research community verschillende typen onderzoek uit te voeren binnen het UWV Panel. Denk hierbij aan snelle metingen bij design sprints, concept- en pretesten, klantreistrajecten, communicatietoetsen en co-creatie. Samen met de Opdrachtnemer wil UWV deze lijst blijven aanscherpen en aanvullen zodat binnen het UWV Panel innovatieve methoden en technieken ingezet blijven worden.

Vragenlijsten en topic guides

De vragenlijsten en topic guides worden in nauw overleg met UWV ontwikkeld. UWV heeft daarbij ook de vrijheid om zelf vragenlijsten te ontwikkelen. De opdrachtnemer programmeert de vragenlijst of de topic guide. Voor ieder onderzoek stuurt het onderzoeksbureau een softlaunch onder 5% van de bruto steekproef. Vragenlijsten en het onderzoeksplatform hebben een responsive design en zijn op diverse devices goed bruikbaar. De opdrachtnemer monitort de datacollectie, en/of modereert op het online forum.

Uitnodigen voor kwalitatief (offline) onderzoek

Binnen UWV willen steeds meer medewerkers met cliënten in gesprek, online of face-to-face. Vanuit het UWV Panel willen we panelleden uitnodigen om hier aan deel te nemen. De Opdrachtnemer adviseert hier wie en hoe we het beste kunnen uitnodigen voor kwalitatief onderzoek. Verder voert de Opdrachtnemer de werving uit. In overleg wordt bepaald hoe vergoedingen worden afgehandeld met de panelleden. Opdrachtnemer is in staat om het afhandelen van vergoedingen zelf te regelen.

Rapportage

Opdrachtnemer schoont en controleert de data voor aanvang van analyses. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het rapporteren van de belangrijkste onderzoeksresultaten in een passend rapportageformat. Opdrachtnemer is ook in staat om, indien gewenst, passende aanbevelingen te formuleren. Ten aanzien van de resultaten is in ieder geval de mogelijkheid om te kiezen uit:

- Uitgebreide of beknopte powerpointrapportage
- OnePager/TwoPager
- Infographic
- Tabellenset in Excel met rechte tellingen en diverse kopingangen
- (Gecodeerde of ongecodeerde) open antwoorden
- Opgeschoonde SPSS-bestanden
- Presentatie of activatiesessie

UWV staat open voor innovatieve en creatieve manieren van rapporteren. Daarnaast wil UWV de mogelijkheid hebben om zelf de data te analyseren en daarop te rapporteren. Dit betekent dat niet in alle gevallen om een rapportage gevraagd

zal worden.

5. Partnership

Vanwege het dynamische karakter van het UWV Panel is nauwe samenwerking tussen UWV en opdrachtnemer noodzakelijk. UWV streeft daarbij naar partnership.

De contactpersonen vanuit UWV zijn minimaal 2 marktonderzoekers van de afdeling Klantexpertise, onderdeel van de divisie Klant & Service. Binnen UWV promoten en begeleiden zij de onderzoeken binnen het UWV Panel.

Vanuit de Opdrachtnemer verwachten we een vast, dedicated, team voor het UWV Panel dat ervaring heeft met de opzet en beheer van panels en uitvoering van onderzoek binnen panels.

Figuur 2: Procesbeschrijving onderzoek binnen UWV Panel

