Bijlage 5 - Casus KTO Gebouwonderhoud

Het facilitair bedrijf heeft de dienstverlening aan haar gebruikers verdeeld over drie domeinen; Eten & Drinken, Gebouwonderhoud en Ontvangst & Beveiliging.

UWV vraagt Inschrijver om een online onderzoek uit te voeren voor het domein (dienst): "gebouwonderhoud" voor alle locaties waar dit wordt aangeboden. Binnen het domein gebouwonderhoud vallen (onder andere) de schoonmaakdienstverlening van de werkplekken, het onderhoud van het sanitair en het verstrekken van sanitaire middelen.

De doelgroep is een steekproef uit de volledige medewerkers populatie.

Inschrijver stelt daarbij een plan van aanpak op met een voorbeeld online vragenlijst en rapportage. Ook beschrijft Inschrijver hoe het onderzoek wordt uitgevoerd en voegt hij een testlink naar de online vragenlijst, een rapportage en een advies bij.

Inschrijver houdt daarbij rekening met de volgende zaken:

Onderzoeksvraag	Hoe beoordelen de medewerkers van UWV de aangeboden facilitair dienst; "gebouwonderhoud" en wat kan gedaan worden om de dienstverlening te verbeteren?
Doelgroep	Alle UWV medewerkers op locaties waar gebouwonderhoud door UWV wordt verzorgd.
Scope onderzoek	Gebouwonderhoud op de UWV locaties waar de leverancier deze dienstverlening uitvoert (zie bijlage 5 - II pandenlijst) .
Onderzoek	Online vragenlijst.
Vragen	Zie bijlage 5 – I Vragenlijst casus De huidige beoordelingsschaal, namelijk: Zeer ontevreden, tamelijk ontevreden, niet ontevreden en niet tevreden, redelijk tevreden en zeer tevreden dient gehandhaafd te blijven.
Duur onderzoek	Doorlooptijd van ongeveer 2 weken (veldwerk)
Respondenten	Circa 7.000-10.000
Frequentie	Halfjaarlijks
Rapportages	▪ Eén totaalrapportage met een uitgebreide analyse van de resultaten. In de rapportage wordt o.a. opgenomen: respons (verschillende doorsnedes per regio, locatie. In het geval van deze casus op Regio-niveau, tevredenheid per dienst en onderliggende items (in het geval van deze casus voor het gebouw onderhoud, highlights resultaten in relatie tot achtergrondkenmerken, verdiepingsslag op sterkste punten, suggesties verbeteringen, analyse op open opmerkingen etc.

	▪ Eén rapport per locatie met alleen de uitkomsten per locatie. ▪ Deze rapportage van de resultaten van het gevraagde onderzoek moet met het door Inschrijver voorgestelde onderzoek worden voortgezet, zodat resultaten uit het verleden kunnen worden vergeleken met de toekomstige resultaten. ▪ Ruwe data per regio, pand en totaal (incl. open antwoorden).

Voor de casus gelden tevens de eisen zoals beschreven in het Programma van Eisen, het minimum waaraan de te leveren dienstverlening moet voldoen. Aanvullende informatie ten behoeve van de casus is ook te vinden in:

* Paragraaf 1.3.1 uit het Beschrijvend document KTO;

* Bijlage 5 - I Casus Vragenlijst;

* Bijlage 5 - II Casus pandenlijst;