

MENSELIJKE MAAT MONITOR

Welkom in deze vragenlijst!

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van UWV? *Hierbij staat 1 voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden.*

1. (cijfer 1-10)
2. Kunt u uw antwoord toelichten? *Uw antwoord is voor UWV erg belangrijk. Hieruit leren we wat we goed doen en wat beter kan. Uw toelichting helpt ons uw ervaring te begrijpen.*
 - (open)

Indien toelichting gegeven, antwoorden random volgorde

3. Waar heeft uw toelichting vooral mee te maken? *Maximaal drie antwoorden mogelijk*
 - Het aanvragen van een uitkering
 - (Persoonlijk) contact met een medewerker
 - Brieven
 - Digitale dienstverlening van UWV (uwv.nl, werkmap, MijnUWV)
 - Hulp bij het vinden van werk (*alleen voor niet-werkgevers*)
 - Zelf zoeken en vinden van vacatures
 - Gemaakte fouten door UWV
 - Snelheid waarmee UWV zaken regelt
 - Werkgeversportalen (*alleen voor werkgevers*)
 - Hoe UWV de (uitkerings-)regels in mijn situatie gebruikt
 - Berekening en betaling van mijn uitkering
 - Anders, namelijk...
 - Weet ik niet

Ontwerpprincipes

Cijfers achter stellingen geven aan bij welk ontwerpprincipe deze horen. (MM) staat voor de stellingen die geclassificeerd zijn als onderdeel van de 'menselijke maat'.

1. *Ik ervaar eenvoud in hoe UWV met mij communiceert, zodat ik weet wat er van mij verwacht wordt*
2. *Ik zie dat UWV alert handelt*
3. *Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn persoonlijke situatie*
4. *Ik zie dat UWV transparant met mijn gegevens omgaat*
5. *Ik merk dat UWV samenwerkt met andere partijen en mij doorverwijst waar nodig*
6. *Rekening houden met wat mensen kunnen doen*

We willen u nu graag een aantal stellingen voorleggen over uw ervaringen met UWV. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen:

Stellingen binnen blokken en blokken zelf in random volgorde voorleggen

Blok 1: relatie van de klant met UWV

4. UWV probeert mij zo goed mogelijk te helpen (3) (MM)
5. UWV houdt rekening met mijn persoonlijke situatie (3) (MM)
6. Ik vind het gemakkelijk om contact met UWV op te nemen als ik hulp nodig heb (1) (3)
7. UWV komt gemaakte afspraken altijd na (3)
8. UWV houdt rekening met wat ik in mijn situatie wel en niet kan (6) (MM)
9. UWV houdt rekening met de manier waarop ik graag contact wil (bijvoorbeeld telefonisch, via een persoonlijk gesprek, via beeldbellen of per brief) (3) (MM)
10. UWV is soepel in het omgaan met regels en wetten (3) (MM)
11. UWV werkt goed samen met andere organisaties waar ik mee te maken heb (voor zover ik kan beoordelen) (5)
12. Afdelingen van UWV werken goed met elkaar samen (voor zover ik kan beoordelen) (1)
13. Ik heb het gevoel dat UWV mij vertrouwt (3)
14. Ik heb het gevoel dat UWV mij begrijpt (3)

Blok 2: Communicatie met UWV

15. UWV maakt mij goed duidelijk wat ze van mij verwachten (1) (3)
16. UWV maakt mij goed duidelijk wat ik van UWV kan verwachten (1) (3)
17. Ik kan makkelijk de informatie vinden waar ik naar zoek (1)
18. UWV maakt alles wat ik moet regelen voor mij zo makkelijk mogelijk (6) (1)
19. UWV stuurt mij tips en herinneringen om ervoor te zorgen dat ik geen fouten maak (2)
20. UWV laat het altijd weten of ik iets wel of niet goed heb ingevuld (2)

Blok 4: Gebruik gegevens door UWV

21. UWV vraagt alleen om de gegevens die zij nodig hebben (voor zover ik kan beoordelen) (4)
 22. UWV geeft duidelijk aan waar mijn gegevens voor gebruikt worden (4)
- Helemaal eens - 10
 - Helemaal oneens - 1
 - Weet ik niet/Niet van toepassing

Blok 4: contact met UWV medewerkers

23. Heeft u contact gehad met medewerkers van UWV? *Het gaat hierbij om al het persoonlijke contact: telefonisch, via beeldbellen, via werkmapberichten en via gesprekken bij UWV op kantoor*
- Ja
 - Nee

Indien contact gehad met medewerkers

De volgende stellingen aan over medewerkers van UWV waar u contact mee gehad heeft. Het kan zijn dat u met verschillende medewerkers contact gehad heeft. Het gaat om uw algemene beeld van de medewerkers.

24. De medewerkers van UWV met wie ik spreek zijn vriendelijk (1) (MM)
25. De medewerkers van UWV met wie ik spreek zijn deskundig (1) (MM)
26. Medewerkers van UWV zijn goed op de hoogte van mijn situatie (1) (MM)

27. Hoeveel vertrouwen heeft u in UWV?

- Zeer veel vertrouwen
- Veel vertrouwen
- Niet veel, niet weinig vertrouwen
- Weinig vertrouwen
- Zeer weinig vertrouwen
- Weet ik niet

28. Ervaart u de dienstverlening van UWV beter of slechter dan u van tevoren dacht?

- Beter dan ik van tevoren dacht
- Precies zoals ik van tevoren dacht
- Slechter dan ik van tevoren dacht

Een begrip wat de laatste tijd weleens in de media wordt genoemd is 'menselijke maat'. Hiermee bedoelen we dat we voldoende aandacht besteden aan cliënten en dat we rekening houden met iemands unieke persoonlijke situatie en persoonlijke voorkeuren. En als iemands situatie vraag om dienstverlening op maat, dat we dit binnen de regels van de wet kunnen bieden.

29. In hoeverre heeft u de 'menselijk maat' bij UWV ervaren?

- Zeer sterk
- Sterk
- Matig
- Niet sterk
- Helemaal niet sterk
- Weet ik niet

30. Dit waren alle vragen over uw ervaringen met UWV. Wilt u uw gegeven antwoorden nog toelichten of heeft u nog opmerkingen? Dan kunt u deze hier beschrijven:

- (open)

Evaluatie vragenlijst

Ten slotte willen we graag van u weten hoe u deze vragenlijst heeft ervaren. Hier hebben we enkele korte vragen over.

31. Welk rapportcijfer geeft u deze vragenlijst in het algemeen?

Geef uw antwoord op een schaal van 1 tot 10 waarbij 1 staat voor 'zeer slecht' en 10 voor 'zeer goed'.

(matrix)

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over:

32. De begrijpelijkheid van de vragen

33. De lengte van de vragenlijst

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet ik niet

34. Heeft u nog opmerkingen over deze vragenlijst? Dan horen wij dit graag!

- (open)

Dit waren alle vragen, bedankt voor uw deelname!