

periodiek KTO DSV

Ter illustratie

Inhoudsopgave

Achtergrond	3
Leeswijzer	4
Management Summary	9
Methode en opzet	12
Resultaten	
Algemene tevredenheid; rapportcijfer, betalingen, imago	13
Communicatie; informatievoorziening en informatiekkanalen	21
Contactprocessen: aanvraag, wijziging, vraag	32
Bijlagen	39

periodiek KTO DZW (PGB)

Ter illustratie

Inhoudsopgave

Management Summary	3
Achtergrond en doelstelling	9
Methode en opzet	10
Leeswijzer	11
Resultaten	
1. Algemene tevredenheid; rapportcijfer, imago en invloed coronacrisis	12
2. Informatievoorziening: telefonie, WhatsApp, brieven, Mijn PGB	19
3. Contactprocessen: ZOK, wijzigingen en declaraties	33
Addendum: PGB 2.0	47
Bijlagen	68

periodiek KTO V&O

Inhoudsopgave

Management Summary	3
Achtergrond	6
Methode en opzet	7
Leeswijzer	8
1. Algemene dienstverlening	9
2. Contact en informatievoorziening	15
3. Tevredenheid per proces	24
4. Betalingen	30
5. AOW	32
6. Verbeterpunten	35
Bijlagen	37

Ter illustratie

KTO Klachten

Ter illustratie

Inhoudsopgave

Achtergrond	3
Methode en opzet	4
Samenvattende conclusies	5
Aanbevelingen	7
Resultaten	
Algemene tevredenheid	8
Indienen klacht	13
Contact	16
Medewerkers	21
Oplossing	25
Bijlagen	29