

Vragenlijst | KTO DSV SVB

Algemeen

Allen

S1. Hieronder staat een aantal uitkeringen genoemd. Welke van deze uitkeringen ontvangt u?
Meerdere antwoorden mogelijk

De AIO en Anw mag u ook aankruisen als u deze in 2020 nog ontving, maar sinds kort niet meer.

- AOW (pensioen)
- AIO (aanvulling op AOW)
- Anw (nabestaandenuitkering bij overlijden)
- Kinderbijslag
- Geen van deze

Instructie programmeur:

- Voor alle batches geldt: indien Q1 = 5 (geen van deze) dan eindkort
- Batch AOW: indien Q1 = niet 1 (AOW) of als meerdere regelingen aangevinkt, dan eindkort
- Batch AIO: indien Q1 = niet 2 (AIO) of als meerdere regelingen aangevinkt, dan eindkort, AIO + AOW gaat wel door (AIO is aanvulling op AOW)
- Batch ANW: indien Q1 = niet 3 (ANW), niet 3+4 (Anw+AKW), of als andere combinatie van regelingen aangevinkt, dan eindkort. (Anw er (mede) is voor personen die kinderen onder de 18 jaar verzorgen. Die groep heeft ook altijd recht op AKW)
- Batch kinderbijslag: indien Q1 = niet 4 (geen Kinderbijslag) of als meerdere regelingen aangevinkt, dan eindkort

allen

Intro1. Deze vragenlijst gaat over de <AOW/Anw-uitkering/AIO-aanvulling/kinderbijslag>, die u ontvangt van de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

allen

Q2. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van de SVB op het gebied van de <AOW/Anw-uitkering/AIO-aanvulling/kinderbijslag>? U kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10 (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed).

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Indien <> Weet niet/geen mening

Q2a. Kunt u uw cijfer toelichten?

- Open tekstvak <i.v.m. coderen opgesplitst in 3 vragen (1 t/m 5, 6,7 en 8-10>
- Weet niet

Allen

Q4. In hoeverre vindt u onderstaande eigenschappen passen bij de SVB?

<instrumentele en emotionele drivers>

- > Betrouwbaar: houdt zich aan afspraken

- > Behulpzaam: doet er alles aan om de klant goed te helpen
- > Oprecht: is altijd eerlijk tegen de klant
- > Betrokken: luistert als een klant iets te zeggen heeft
- > Toegankelijk: is bereikbaar bij vragen en problemen
- > Goed georganiseerd: werkt foutloos en snel
- > Deskundig: heeft kennis van de regels
- > Prettig: geeft in algemene zin een positief gevoel
 - Helemaal niet
 - Niet
 - Wel
 - Helemaal wel
 - Geen mening

Proces: uitkering aanvragen

De volgende vragen gaan over het aanvragen van uw AOW.

Allen

Q5. Heeft u uw <AOW/Anw-uitkering/AIO-aanvulling/kinderbijslag> in de afgelopen 12 maanden aangevraagd bij de SVB?

Eén antwoord mogelijk

- Ja
- Nee

Indien aanvraag gedaan (Q5 = 1)

Q6. Hoe heeft u uw <AOW/Anw-uitkering/AIO-aanvulling/kinderbijslag> aangevraagd?

Eén antwoord mogelijk

- Via internet
- Schriftelijk/per post
- Weet ik niet meer

Indien aanvraag gedaan (Q5 = 1)

DC: Q7 en Q7a weergeven op dezelfde pagina

Q7. Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop de SVB uw aanvraag heeft afgehandeld?

U kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10 (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed).

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Indien aanvraag gedaan (Q5 = 1):

Q7a. Kunt u uw antwoord toelichten?

- Open tekstvak
- Weet niet

Indien aanvraag gedaan (Q5=1)

Q8. Is de kwaliteit van de dienstverlening van de SVB zoals u had verwacht?

- Slechter dan ik had verwacht
- Zoals ik had verwacht

- Beter dan ik had verwacht

DC: Q8 en Q9 op zelfde pagina weergeven

Indien aanvraag gedaan (Q5=1)

Q9. Kunt u uw antwoord toelichten?

- Open tekstvak
- Weet niet

Proces: wijziging doorgeven

De volgende vragen gaan over het doorgegeven van wijzigingen van persoonsgegevens. Denk hierbij aan een wijziging van adres, telefoonnummer, etc.

Allen

Q10. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een wijziging van uw gegevens of situatie voor uw <AOW/Anw-uitkering/AIO-aanvulling/kinderbijslag> doorgegeven aan de SVB?

- Ja
- Nee

Indien wijziging doorgegeven (Q10 = 1)

Q11. Hoe heeft u de wijziging(en) ~~<indien boost toevoegen: van uw gegevens of situatie>~~ aan de SVB doorgegeven?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Door te bellen
- Via Whatsapp
- Via Mijn SVB
- Schriftelijk/per post
- Persoonlijk (bij één van de kantoren)
- Weet ik niet meer

Indien wijziging doorgegeven (Q10 = 1)

Q12. Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop de SVB uw wijziging heeft afgehandeld?
U kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10 (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed).

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

DC: Q12 en Q12a weergeven op zelfde pagina

Indien wijziging doorgegeven (Q10 = 1)

Q12a. Kunt u uw antwoord toelichten?

- Open tekstvak
- Weet niet

Proces: vraag stellen

De volgende vragen gaan over het stellen van vragen aan de SVB.

Allen

Q13. Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de SVB om een vraag te stellen over uw <AOW/Anw-uitkering/AIO-aanvulling/kinderbijslag>?

Eén antwoord mogelijk

- Ja
- Nee

Indien vraag gesteld (Q13 = 1)

Q14. Hoe heeft u uw vraag/vragen gesteld over uw <AOW/Anw-uitkering/AIO-aanvulling/kinderbijslag> aan de SVB?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Door te bellen
- Via Whatsapp
- Via sociale media (Facebook, Twitter)
- Via Mijn SVB
- Via e-mail
- Schriftelijk/per post
- Persoonlijk (bij één van de kantoren)
- Weet ik niet meer

Indien vraag gesteld (Q13 = 1)

Q15. Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop de SVB uw vraag/vragen over uw <AOW/Anw-uitkering/AIO-aanvulling/kinderbijslag> heeft behandeld?

U kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10 (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed).

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

DC: Q15 en Q15a op zelfde pagina weergeven

Indien vraag gesteld (Q13 = 1)

Q15a. Kunt u uw antwoord toelichten?

- Open tekstvak
- Weet niet

Betalingen

Allen

Q16. Hieronder staan twee stellingen over de betaling van uw <AOW/Anw-uitkering/AIO-aanvulling/kinderbijslag> door de SVB. In hoeverre bent u het eens met deze stellingen?

- > Ik ontvang mijn <AOW/Anw-uitkering/AIO-aanvulling/kinderbijslag> altijd op tijd
- > Het bedrag dat ik van de SVB krijg is correct
 - Helemaal mee oneens

- Mee oneens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet ik niet

Informatievoorziening

Allen

Q17. Als u contact wilt opnemen met de SVB, op welke manier doet u dat dan bij voorkeur?

- Door te bellen
- Via Whatsapp
- Via sociale media (Facebook, Twitter)
- Via Mijn SVB
- Via e-mail
- Schriftelijk/per post
- Persoonlijk (bij één van de kantoren)
- Geen mening

Allen

Q18. In hoeverre vindt u de informatieverstrekking over uw <AOW/Anw-uitkering/AIO-aanvulling/kinderbijslag> vanuit de SVB voldoende?

Eén antwoord mogelijk

- De SVB biedt te weinig informatie aan: ik zou graag meer informatie willen
- De SVB biedt voldoende informatie aan
- De SVB biedt te veel informatie aan: ik zou graag minder informatie ontvangen

Algemene beoordeling website

Allen

Q19x2020. Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de website van de SVB gekeken?

(Svb.nl en/of MijnSVB)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet meer

Indien website bekeken (Q19_2020=ja)

Q19. Welk rapportcijfer geeft u de website van de SVB?

U kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10 (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed).

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Indien website bekeken (Q19_2020=ja)

Q20. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

- > Als ik een vraag heb over de SVB, kijk ik eerst op de website
- > Ik vind het gemakkelijk om op de website van de SVB de informatie te vinden die ik zoek
- > Ik vind het gemakkelijk om via de website van de SVB zelf mijn zaken te regelen

- > Het taalgebruik op de website van de SVB is helder
 - Helemaal mee oneens
 - Mee oneens
 - Niet mee eens, niet mee oneens
 - Mee eens
 - Helemaal mee eens
 - Geen mening

Algemene beoordeling brieven

Allen

Q21x2020. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een brief van de SVB ontvangen?
(Op papier, of in de Berichtenbox op MijnOverheid.nl)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet meer

Indien brief ontvangen (Q21_2020=ja)

Q21. Welk rapportcijfer geeft u de brieven van de SVB?
U kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10 (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed).

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Indien brief ontvangen (Q21_2020=ja)

Q22. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

- > De brieven van de SVB zijn duidelijk
- > De brieven van de SVB hebben de juiste toon
- > Het taalgebruik in de brieven is helder
 - Helemaal mee oneens
 - Mee oneens
 - Niet mee eens, niet mee oneens
 - Mee eens
 - Helemaal mee eens
 - Geen mening

Algemene beoordeling telefonie en Whatsapp

Allen

Q23x2020. Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebeld met de SVB?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet meer

Indien gebeld (Q23_2020=ja)

Q23. Welk rapportcijfer geeft u het telefonisch contact met de SVB?

U kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10 (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed).

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Allen

Q24Ax2020. Heeft u in de afgelopen 12 maanden geappt (via Whatsapp) met de SVB?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet meer

Indien geappt (Q24_2020A = ja)

Q24Bx2020. Welk rapportcijfer geeft u het Whatsapp-contact met de SVB?

U kunt een rapportcijfer geven tussen 1 en 10 (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed).

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Indien geappt (Q24_2020A = ja)

Q24Cx2020. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee de SVB reageerde via Whatsapp?

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Geen mening

Ervaringen en verbeterpunten

Allen

Q29. Heeft u, in uw contact met de SVB, ooit zeer positieve of zeer negatieve ervaringen gehad die uw beeld van de SVB sterk hebben bepaald?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Ja, positieve ervaringen
- Ja, negatieve ervaringen
- Nee, heb ik niet gehad
- Weet ik niet meer

Indien Q29 = 1 of 2 (ja, positieve of negatieve ervaringen)

Q30. Kunt u die ervaring(en) toelichten?

- Open tekstvak
- Weet niet

Allen

Q31. Weet u nog verbeterpunten voor de SVB?

- Open tekstvak

- Weet niet

Checkvragen e.d.

Allen

Q32. Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de SVB om uw ontevredenheid over de SVB te uiten?

- Ja
- Nee

Alleen bij Stempunt

Q35. Heeft u ooit een bezwaarprocedure gestart bij de SVB?

- Ja
- Nee

Allen, ook graag via Stempunt zo uitvragen

Q33. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? Dat wil zeggen dat u de opleiding heeft afgesloten met een diploma.

- Wo bachelor of master (of soortgelijk: kandidaats, doctoraal, etc.)
- Hbo bachelor of master (of soortgelijk: hts, heao, etc.)
- Mbo 2 of 3 of 4 (of soortgelijk: mts, meao, mhno, inas, etc.)
- Mbo 1 (of soortgelijk: lts, ito, leao, lhno, huishoudschool, lavo, etc.)
- Havo of vwo (of soortgelijk: mms, hbs, gymnasium, lyceum, atheneum)
- Vmbo theoretisch of gemengd (of soortgelijk: mavo, ulo, mulo, ivo, vglo, etc.)
- Vmbo beroepsgericht
- Basisschool (lagere school)
- Geen diploma behaald
- Wil ik niet zeggen

Alleen invoegen bij alleen regeling kinderbijslag (Q1=kinderbijslag)

Q36. Wie regelt (meestal) voor u de administratieve zaken en communicatie met de SVB over de kinderbijslag? Denk aan het lezen van brieven, bellen met vragen, etc.

- Ikzelf
- Iemand anders (partner/familielid/vriend(in)/etc.)
- Soms ik, soms iemand anders
- Ik samen met iemand anders

Allen

Q37x2020. In hoeverre herkent u zichzelf in de onderstaande stellingen?

- > Ik kan goed overweg met computers
- > Ik kan goed overweg met smartphones
- > Ik heb bij het gebruik van internet hulp nodig van anderen, zoals mijn partner, vriend of familie
 - Helemaal niet
 - Niet
 - Wel
 - Helemaal wel

Beoordeling vragenlijst

Indien niet-Stempunt

Q34. Tot slot: in hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de vragenlijst die u zojuist hebt ingevuld?

- > De vragen waren interessant
- > Het waren duidelijke vragen
- > Er waren te veel vragen
- > De vragen waren leuk om in te vullen
 - Oneens
 - Niet eens/niet oneens
 - Eens

Einde vragenlijst voor externe klanten (niet SP)

Dit is het einde van deze vragenlijst.

Als u nog antwoorden wilt aanpassen, kan dat door met het linker pijltje terug te gaan.
Als u klaar bent, kunt u op [Opslaan] klikken.

Klik op [Opslaan] om uw antwoorden te versturen.

Dank u wel voor uw deelname!

Opslaan toetsEnter

Eindkort voor externe klanten (niet SP)

Dit is het einde van deze vragenlijst.

Uw antwoorden gaven helaas geen aanleiding tot het stellen van overige vragen. Dit kan gebeuren wanneer u geen uitkering ontvangt van de SVB, of wanneer onze gegevens niet overeenkomen met uw antwoorden. Onze excuses voor het ongemak.

Wij willen u bedanken dat u de tijd wilde nemen de vragen te beantwoorden.

Heeft u vragen over het bovenstaande? Dan kunt u bellen naar Motivaction. Het telefoonnummer vindt u in uw uitnodigingsbrief.

Klik op [Einde] om dit scherm te verlaten.