

Vragenlijst

Selectie

Intro. Fijn dat u mee wilt doen aan dit onderzoek over de dienstverlening van de SVB. We willen graag weten hoe u het contact met de SVB ervaart. Klik op [Verder] om door te gaan.

Allen

Q1. Klopt het dat u afgelopen periode contact heeft gehad met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) waarbij u uw onvrede of ongenoegen heeft geuit? U kunt bijvoorbeeld een vraag hebben gesteld, een probleem hebben aangekaart of een klacht hebben ingediend.

Indien u in de afgelopen periode meerdere keren contact heeft gehad met de SVB, ga dan uit van de meest recente keer.

Eén antwoord mogelijk

- Ja, ik heb een vraag gesteld
- Ja, ik heb een probleem aangekaart
- Ja, ik heb een klacht ingediend
- Nee, dit was iemand anders, namelijk <open antwoordvak> (*dm: exit vragenlijst*)
- Nee (*dm: exit vragenlijst*)

Indien nee (4 of 5): exit vragenlijst -> 1 t/m 3 wordt 'allen' vanaf Q2

Indien Q1 = 1 of 2

Toelichting indien Q1 = 1 of 2:

Uw vraag of probleem is door de SVB behandeld als een klacht. In de hierna volgende vragen hebben we het daarom elke keer over een klacht als we uw vraag of probleem bedoelen.

Indienen

Allen

Q2. Op welke manier heeft u uw klacht gemeld bij de SVB? U kunt meerdere antwoorden geven.

Meerdere antwoorden mogelijk

- Telefonisch
- Via e-mail
- Via de sociale media van de SVB (Facebook, Twitter, LinkedIn)
- Via de website van de SVB (contactformulier)
- Via mijnSVB
- Schriftelijk (per post)
- Persoonlijk (bij één van de kantoren of in de winkel/loket)
- Via de Nationale ombudsman
- Via WhatsApp
- Weet ik niet (meer)

Allen

Q3. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

- > Het was duidelijk hoe ik mijn ongenoegen of onvrede bij de SVB kon aangeven
- > Ik werd voldoende geïnformeerd over de stand van zaken bij de afhandeling van mijn klacht

Eén antwoord mogelijk

- Zeer oneens
- Oneens

- Niet eens, niet oneens
- Eens
- Zeer eens
- Weet niet/geen mening

Allen

Q4a. Hoeveel moeite heeft u moeten doen om uw klacht bij de SVB onder de aandacht te brengen?

U kunt uw antwoord aangeven met een cijfer tussen 1 en 5. Een 1 staat voor 'weinig moeite' en een 5 voor 'veel moeite'.

Eén antwoord mogelijk

- <Uitklapscherm met cijfers 1 (weinig moeite) t/m 5 (veel moeite)>
- Weet niet/geen mening

Indien Q4a=4 of 5

Q4b. Wat zorgde ervoor dat u (veel) moeite heeft moeten doen om uw klacht onder de aandacht te brengen?

- OPEN

Allen

Q5a. Volgens de gegevens van de SVB is uw klacht afgehandeld. Bent u hiervan op de hoogte gebracht?

Eén antwoord mogelijk

- Ja
- Nee

Indien 5a=ja

Q5b. Hoe bent u hiervan op de hoogte gebracht?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Telefonisch
- Schriftelijk
- Persoonlijk
- Per e-mail
- Via Mijn SVB
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet (meer)

Antwoorden niet verplicht

Algemene tevredenheid

Allen

Q6. Kunt u met behulp van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent met de wijze waarop de SVB in het algemeen is omgegaan met uw klacht? Een 1 staat voor 'zeer ontevreden', een 10 voor 'zeer tevreden'.

Eén antwoord mogelijk

- <Bolletjes van 1 (zeer ontevreden) tot 10 (zeer tevreden)>
- Weet niet/geen mening

Indien Q6 < 8

Q7a. Kunt u uw antwoord toelichten? Welke verbeterpunten ziet u?

Te coderen open vraag

- <Open antwoordvak>
- Weet niet

Indien Q6 > 7

Q7b. Kunt u uw antwoord toelichten? Wat maakt dat u tevreden bent?

Te coderen open vraag

- <Open antwoordvak>

- Weet niet

Niet terugbladeren

Allen

Volgorde 8 en 9 is afhankelijk van antwoord op Q6:

Indien Q6 < 8: eerst 9 (negatief), dan 8 (positief)

Indien Q6 > 7: eerst 8 (positief), dan 9 (negatief)

Q8. Welke van de volgende factoren hebben in positieve zin bijgedragen aan uw oordeel over de afhandeling van uw klacht? Maximaal 3 antwoorden mogelijk.

Max. 3 antwoorden mogelijk

Randomiseren

- De oplossing die de SVB geboden heeft
- De snelheid waarmee de SVB mijn klacht heeft afgehandeld
- Omdat de medewerker persoonlijk contact met mij opnam
- Dat ik serieus genomen werd
- Dat de SVB haar fout toegaf
- Dat de SVB excuses heeft aangeboden voor haar fout
- Dat er is uitgelegd hoe de fout is ontstaan
- Dat ik op de hoogte werd gehouden van de voortgang
- Het inlevingsvermogen van de medewerker
- Dat de medewerker duidelijk zijn/haar best deed om mijn klacht op te lossen
- Anders, namelijk:
- Geen van bovenstaande (*dm: uitsluitend*)

Allen

Volgorde 8 en 9 is afhankelijk van antwoord op Q6:

Indien Q6 < 8: eerst 9 (negatief), dan 8 (positief)

Indien Q6 > 7: eerst 8 (positief), dan 9 (negatief)

Q9. Welke van de volgende factoren hebben in negatieve zin bijgedragen aan uw oordeel over de afhandeling van uw klacht? Maximaal 3 antwoorden mogelijk.

Max. 3 antwoorden mogelijk

Randomiseren

- Er is geen persoonlijk contact geweest
- De oplossing die de SVB geboden heeft
- De snelheid waarmee de SVB mijn klacht heeft afgehandeld
- Dat ik niet serieus genomen werd
- Dat de SVB haar fout niet toegaf
- Dat de SVB geen excuses heeft aangeboden voor haar fout
- Dat er niet is uitgelegd hoe de fout is ontstaan
- Dat ik niet of slecht op de hoogte werd gehouden van de voortgang
- Het gebrek aan inlevingsvermogen van de medewerker
- Dat de medewerker slecht of niet zijn/haar best deed om mijn klacht op te lossen
- Anders, namelijk:
- Geen van bovenstaande (*dm: uitsluitend*)

Contact

Allen

Q10b. Hoe vaak heeft u contact gehad met de SVB voordat uw klacht werd opgelost?

Eén antwoord mogelijk

- Mijn klacht werd na het indienen direct opgelost
- Ik heb na het indienen van mijn klacht nog een keer contact gehad met de SVB
- Ik heb meerdere keren contact gehad met de SVB voordat mijn klacht werd opgelost

- Nadat ik mijn klacht had ingediend bij de Nationale ombudsman
- Mijn klacht is (nog) niet opgelost

Allen

Q11. Kunt u met behulp van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent met de wijze waarop het contact over uw klacht tussen u en de SVB verlopen is? Een 1 staat voor 'zeer ontevreden', een 10 voor 'zeer tevreden'.

Eén antwoord mogelijk

- <Bolletjes van 1 (zeer ontevreden) tot 10 (zeer tevreden)>
- Weet niet/geen mening

Indien Q11 is niet Weet niet/geen mening

Q11b. Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom beoordeelt u het contact over uw klacht met een <cijfer>?

- Open

Antwoorden niet verplicht

Oplossing

Allen

Q12a. Kunt u met behulp van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent met het antwoord of de oplossing die u door de SVB geboden is? Een 1 staat voor 'zeer ontevreden', een 10 voor 'zeer tevreden'.

Eén antwoord mogelijk

- <Bolletjes van 1 (zeer ontevreden) tot 10 (zeer tevreden)>
- Weet niet/geen mening

Indien Q12a is niet Weet niet/geen mening

Q12b. Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom beoordeelt u het antwoord/de oplossing die werd geboden met een <cijfer>?

- Open

Antwoorden niet verplicht

Medewerker

Allen

Q13a. Kunt u met behulp van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de medewerker (of medewerkers) die uw klacht behandeld/afgehandeld heeft? Een 1 staat voor 'zeer ontevreden', een 10 voor 'zeer tevreden'.

Eén antwoord mogelijk

- <Bolletjes van 1 (zeer ontevreden) tot 10 (zeer tevreden)>
- Weet niet/geen mening

Indien Q13a is niet Weet niet/geen mening

Q13b. Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom beoordeelt u de medewerker(s) met een <cijfer>?

- Open

Antwoorden niet verplicht

Allen

Q14. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Randomiseren

- > De medewerkers van de SVB zijn vriendelijk
- > De medewerkers van de SVB zijn deskundig
- > De medewerkers van de SVB denken met je mee
- > Ik werd serieus genomen door de medewerkers van de SVB

- > Ik kreeg direct contact met de juiste medewerker van de SVB
- > De medewerkers van de SVB hebben mij goed kunnen helpen

Eén antwoord mogelijk

- Zeer oneens
- Oneens
- Niet eens, niet oneens
- Eens
- Zeer eens
- Weet niet/geen mening

Indien 10b ≠ Mijn klacht is (nog) niet opgelost

Q15a. Heeft de SVB nadat de klacht is afgehandeld nog contact met u opgenomen?

- Nee maar daar heb ik wel behoefte aan (gehad)
- Nee maar daar heb ik ook geen behoefte aan
- Ja, ik ben gebeld
- Ja, ik heb een brief ontvangen ter bevestiging van de afhandeling
- Ja, de SVB heeft op een andere manier contact opgenomen namelijk ... OPEN

Indien 10b ≠ Mijn klacht is (nog) niet opgelost

Q15b. Is de klacht voor uw gevoel nu ook afgehandeld?

- Ja
- Nee omdat ...OPEN

Indien 15b =nee

Q15c. Overweegt u nog verdere stappen te ondernemen?

- Nee
- Ja ik overweeg contact op te nemen met de SVB
- Ja ik overweeg contact op te nemen met de Nationale Ombudsman
- Ja iets anders namelijk ...

Allen

Q16. Dit is de laatste vraag van het onderzoek. Indien u nog opmerkingen heeft over de manier waarop SVB klachten afhandelt, kunt u dat hier doen.

- Open
- Ik heb geen opmerkingen

Hartelijk dank voor uw deelname. Omdat de resultaten van dit onderzoek anoniem verwerkt worden, kan de SVB niet reageren op uw opmerkingen.

Einde vragenlijst