

Vragenlijst | SVB KTO Bezwaarproces DSV

Selectie

Allen

S1. Klopt het dat u een bezwaar hebt ingediend bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) dat in de afgelopen periode is afgehandeld?

Eén antwoord mogelijk

- Ja, ik heb zelf een bezwaar ingediend
- Ja, ik heb een naaste (persoonlijke kennis of familielid) een bezwaar voor mij laten indienen → *einde vragenlijst*
- Ja, ik heb een professional (bijvoorbeeld een advocaat of juridisch adviseur) een bezwaar voor mij laten indienen → *einde vragenlijst*
- Nee, ik heb wel een bezwaar ingediend, maar dat is nog niet afgehandeld
- Nee, ik heb geen bezwaar ingediend → *einde vragenlijst*

Indien S1 = 4

S2. Waarom heeft u het idee dat uw bezwaar nog niet is afgehandeld?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Ik heb nog geen beslissing op mijn bezwaar ontvangen
- Ik ben het niet eens met de beslissing op mijn bezwaar, heb dat doorgegeven en ben nog in afwachting van een reactie
- Ik ben in beroep gegaan tegen de beslissing die ik ontvangen heb
- Anders, namelijk... (*open, niet coderen*)
- Weet niet/geen mening

S1 = 1 of 4 wordt allen

S1 = 2, 3 of 5 eindkort na selectievragen

Indien S1 = 4

Intro. Ondanks dat uw bezwaar nog niet is afgehandeld door de SVB willen we u er graag toch een aantal vragen over stellen. Als u het antwoord op een vraag (nog) niet weet, kunt u dat aangeven.

Algemene dienstverlening

Allen

Q1. Voordat we ingaan op het bezwaarproces, willen we graag eerst van u weten wat u vindt van de dienstverlening van de SVB in het algemeen. Kunt u met behulp van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent met de algemene dienstverlening van de SVB? Een 1 staat voor 'zeer ontevreden', een 10 voor 'zeer tevreden'.

- 1 Zeer ontevreden | 10 Zeer tevreden
- Weet niet/geen mening

Algemene tevredenheid (onbeïnvloed)

Allen

Intro_1. Deze vragenlijst gaat over het bezwaar dat u hebt ingediend bij de SVB. Als u meerdere keren een bezwaar hebt ingediend bij de SVB dat de afgelopen periode afgehandeld is, ga bij het beantwoorden van de vragen dan uit van het laatst afgehandelde bezwaar.

Klik op 'Verder' om door te gaan.

Allen

Q2. 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 bezwaar? Een 1 staat voor 'zeer ontevreden', een 10 voor 'zeer tevreden'.

- 1 Zeer ontevreden | 10 Zeer tevreden
- Weet niet/geen mening

Indien Q2 < 8

Q3a. Kunt u uw antwoord toelichten? Welke verbeterpunten ziet u in het bezwaarproces?

<Open>

- Weet niet

open vraag

Indien Q2 > 7

Q3b. Kunt u uw antwoord toelichten? Wat maakt dat u tevreden bent over het bezwaarproces?

<Open>

- Weet niet

Te coderen open vraag

Proces | Aanleiding + indiening

Allen

Q4. Tegen welke beslissing van de SVB heeft u bezwaar gemaakt?

Meerdere antwoorden mogelijk, randomiseren

- De SVB ging er van uit dat ik in het buitenland woon
- De SVB houdt een bedrag in voor de beslaglegger
- De SVB heeft mij een boete/maatregel opgelegd
- De SVB heeft mij over een periode niet verzekerd bevonden
- De SVB heeft mijn inkomen opnieuw vastgesteld
- De SVB vraagt te veel door mij ontvangen uitkering/pensioen van mij terug
- De SVB heeft mijn leef-/woonsituatie opnieuw beoordeeld
- De SVB heeft mijn uitkering/pensioen geschorst
- De SVB heeft beslist dat ik geen recht heb op een uitkering/pensioen
- Anders, namelijk... (open)
- Weet ik niet (meer)

Allen

Q5. Heeft u eerst nog op een andere manier contact gezocht met de SVB voordat u een bezwaar indiende?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Ik heb eerst gebeld met de SVB over de beslissing
- Ik heb eerst via WhatsApp contact opgenomen met de SVB
- Ik heb eerst gemaild met de SVB over de beslissing
- Ik heb eerst via de website contact opgenomen met de SVB over de beslissing
- Ik ben eerst langs gegaan bij de SVB

- Ik heb eerst een klacht ingediend bij de SVB
 - Nee, ik heb direct een bezwaar ingediend bij de SVB (*exclusief*)
 - Anders, namelijk... (*open*)
 - Weet ik niet (meer) (*exclusief*)
-

Indien Q5 = 6

Q6. U geeft aan dat u meteen een bezwaar heeft ingediend bij de SVB. Heeft u wel overwogen om eerst op een andere manier contact op te nemen met de SVB (bijvoorbeeld telefonisch, schriftelijk, per e-mail, WhatsApp of in persoon)?

Eén antwoord mogelijk

- Nee, ik wist niet dat die mogelijkheid er was
 - Nee, dat heeft volgens mij geen zin
 - Nee, iemand adviseerde mij direct een bezwaar in te dienen
 - Ja, maar dat vond ik te veel moeite
 - Ja, maar uiteindelijk leek direct een bezwaar indienen mij het best
 - Anders, namelijk... (*open*)
 - Weet ik niet (meer)
-

Allen

Q7. Heeft de SVB telefonisch contact met u opgenomen nadat u het bezwaar ingediend had?

- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet (meer)
-

Indien Q7 = 1

Q8. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Randomiseren

- > Ik stelde het op prijs dat de SVB telefonisch contact met mij opnam na het indienen van mijn bezwaar
- > De medewerker van de SVB die mij belde na het indienen van mijn bezwaar was vriendelijk
- > De medewerker van de SVB die mij belde na het indienen van mijn bezwaar was deskundig
- > De medewerker van de SVB die mij belde na het indienen van mijn bezwaar luisterde goed naar mij

Eén antwoord mogelijk

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

Allen

Q9. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Randomiseren

- > Het was duidelijk hoe ik mijn bezwaar bij de SVB kon indienen
- > Het is gemakkelijk om een bezwaar in te dienen bij de SVB

Eén antwoord mogelijk

- Zeer oneens
- Oneens

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

Indien oneens met ten minste 1 stelling bij Q9 (Q9_1 = 1, 2 of Q9_2 = 1, 2)

Q10. Kunt u toelichten waarom u het niet duidelijk en/of eenvoudig vond om uw bezwaar in te dienen bij de SVB?

<Open>

- Weet niet/geen mening

Open vraag

Proces | Behandeling

Allen

Q11. Is uw bezwaar door de SVB in behandeling genomen, oftewel ontvankelijk verklaard?

Eén antwoord mogelijk

- Ja
- Nee → *einde vragenlijst*
- Weet ik niet (meer) → *einde vragenlijst*

*Door in vragenlijst indien bezwaar ontvankelijk verklaard -> wordt **allen***

Allen

Q12. Heeft u een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw bezwaar ontvangen?

Eén antwoord mogelijk

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Indien schriftelijke ontvangstbevestiging gehad (Q12 = 1)

Q13. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Randomiseren

- > De ontvangstbevestiging bevatte alle informatie die ik op dat moment nodig had
- > De ontvangstbevestiging gaf duidelijk de behandeltermijn aan

Eén antwoord mogelijk

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

Allen

Q14. Is er als gevolg van uw bezwaar bij de SVB een hoorzitting gehouden?

Een hoorzitting houdt in dat u een gesprek heeft met de SVB. Vanwege de coronamaatregelen zijn de gesprekken telefonisch in plaats van op een locatie van de SVB. Op de hoorzitting legt u uit waarom u bezwaar maakt.

Eén antwoord mogelijk

- Ja

- Nee
- Weet ik niet (meer)

Indien hoorzitting gehad (Q14=1)

Q15. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de hoorzitting?

Randomiseren

- > Tijdens de hoorzitting ben ik met respect behandeld
- > Tijdens de hoorzitting kreeg ik ruim de tijd mijn verhaal te doen
- > Tijdens de hoorzitting luisterde de medewerker echt naar mij
- > Het was duidelijk wat ik tijdens de hoorzitting kon verwachten
- > De hoorzitting telefonisch doen vond ik goed
- > Ik had liever een fysieke hoorzitting gehad
- > De telefonische hoorzitting werkte goed

Eén antwoord mogelijk

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

Allen

Q16. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de behandeling van uw bezwaar?

Randomiseren

- > Het was duidelijk wanneer ik de beslissing op mijn bezwaar kon verwachten
- > Ik ben tijdens het bezwaarproces goed op de hoogte gehouden over de voortgang van de afhandeling van mijn bezwaar
- > Ik heb voldoende gelegenheid gekregen om mijn verhaal te kunnen doen tijdens het bezwaarproces

Eén antwoord mogelijk

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

Allen

Q17. Is er door de SVB contact met u opgenomen over de (mogelijke) uitkomst voor u de beslissing op bezwaar ontving?

Eén antwoord mogelijk

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Indien contact opgenomen (Q17=1)

Q18. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Randomiseren

- > Ik stelde het op prijs dat de SVB telefonisch contact met mij opnam voor ik de beslissing op bezwaar ontving
- > De medewerker die mij belde voor de ontvangst van de beslissing was vriendelijk
- > De medewerker die mij belde voor de ontvangst van de beslissing was deskundig
- > De medewerker van de SVB die mij belde voor de ontvangst van de beslissing luisterde goed naar mij
 - Zeer oneens
 - Oneens
 - Niet eens, niet oneens
 - Eens
 - Zeer eens
 - Weet niet/geen mening

Niet voorleggen indien S2 = 1

Q19. Wat was de uiteindelijke beslissing op uw bezwaar?

Eén antwoord mogelijk

- Mijn bezwaar was gegrond (ik heb gelijk gekregen)
- Mijn bezwaar was deels gegrond en deels ongegrond (ik heb deels gelijk gekregen)
- Mijn bezwaar was niet gegrond (ik heb geen gelijk gekregen)
- Weet ik niet (meer)

Niet voorleggen indien S2 = 1

Q20. Wat is op u van toepassing?

- > De tijd die de SVB nodig had voor ik mijn beslissing op bezwaar ontving vond ik ...

Eén antwoord mogelijk

- Te kort voor een goede afweging van mijn bezwaar
- Goed, want het duurde niet te lang
- Niet lang, maar ook niet kort
- Te lang
- Weet niet/geen mening

Niet voorleggen indien S2 = 1

Q21. In hoeverre kunt u begrip opbrengen voor de beslissing die de SVB uiteindelijk genomen heeft op uw bezwaar?

Eén antwoord mogelijk

- Niet
- Gedeeltelijk
- Volledig
- Weet niet/geen mening

Niet voorleggen indien S2 = 1

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

Randomiseren

- > De SVB heeft haar beslissing over mijn bezwaar duidelijk uitgelegd
- > De beslissing op mijn bezwaar bevatte alle informatie die ik nodig had
- > De beslissing op mijn bezwaar was geschreven in begrijpelijke taal
- > In de beslissing op mijn bezwaar is ingegaan op mijn argumenten voor het bezwaar
- > Het was duidelijk welke stappen ik na deze beslissing op bezwaar kon nemen

Eén antwoord mogelijk

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

Indien Q19 = 2, 3

Q23. Bent u in beroep gegaan na de beslissing op uw bezwaar van de SVB dat u (deels) geen gelijk had?

Eén antwoord mogelijk

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Tevredenheid | Communicatie en contact

Allen

Q24. Kunt u met behulp van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent met de wijze waarop de communicatie van de SVB tijdens het gehele bezwaarproces verlopen is? Een 1 staat voor 'zeer ontevreden', een 10 voor 'zeer tevreden'.

- 1 Zeer ontevreden | 10 Zeer tevreden
- Weet niet/geen mening

Indien Q24 < 8

Q25a. Kunt u uw antwoord toelichten? Welke verbeterpunten ziet u in de communicatie van de SVB tijdens het bezwaarproces?

<Open>

- Weet niet/geen mening

Open vraag

Indien Q24 > 7

Q25b. Kunt u uw antwoord toelichten? Wat maakt dat u tevreden bent over de communicatie van de SVB tijdens het bezwaarproces?

<Open>

Weet niet/geen mening

Open vraag

Tevredenheid | Medewerker

Allen

Q26. Kunt u met behulp van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de medewerker (of medewerkers) die uw bezwaar afgehandeld heeft? Een 1 staat voor 'zeer ontevreden', een 10 voor 'zeer tevreden'.

- 1 Zeer ontevreden | 10 Zeer tevreden
- Weet niet/geen mening

Allen

Q27. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

- > De medewerker van de SVB die mijn bezwaar heeft behandeld was vriendelijk
- > De medewerker van de SVB die mijn bezwaar heeft behandeld was deskundig
- > De medewerker van de SVB die mijn bezwaar heeft behandeld toonde begrip voor mijn situatie
- > De medewerker van de SVB die mijn bezwaar heeft behandeld dacht met mij mee
- > Ik werd serieus genomen door de medewerker van de SVB die mijn bezwaar heeft behandeld
- > De medewerker die mijn bezwaar heeft behandeld kwam zijn afspraken na

Eén antwoord mogelijk

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

Afhandeling

Allen

Q28. Heeft u nog andere opmerkingen over het bezwaarproces van de SVB die in de vragenlijst nog niet aan bod zijn gekomen?

<Open>

- Nee, ik heb geen (verdere) opmerkingen

Open vraag

Eindscherm

Dit is voor u het einde van deze vragenlijst.