

VRAGENLIJST

Selectie

Allen

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

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: *(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

2. Op welke manier heeft u uw klacht gemeld bij de SVB?

Eén antwoord mogelijk

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

Allen

3. 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

Indien niet duidelijk (Q3_1 = 1, 2)

3a. Kunt u toelichten waarom u het niet duidelijk vond hoe u uw ongenoegen of onvrede bij de SVB kon aangeven?

Te coderen open vraag

- <Open antwoordvak>
- Weet niet

Allen

4. Hoe heeft u het proces om uw klacht bij de SVB onder de aandacht te brengen, ervaren?

Eén antwoord mogelijk

- Zeer moeilijk
- Moeilijk
- Niet moeilijk, niet makkelijk
- Makkelijk
- Zeer makkelijk
- Weet niet/geen mening

Indien veel moeite (Q4 = 1,2)

4a. Kunt u toelichten wat u moeite heeft gekost bij het onder de aandacht brengen van uw klacht?

Te coderen open vraag

- <Open antwoordvak>
- Weet niet

Allen

5. Volgens de gegevens van de SVB is uw klacht in de afgelopen maand afgehandeld. Bent u hiervan op de hoogte gebracht?

Eén antwoord mogelijk

- Ja
- Nee

Algemene tevredenheid

Allen

6. 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

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

Indien Q6 < 8

7a. Kunt u uw antwoord toelichten? Welke verbeterpunten ziet u?

Te coderen open vraag

- <Open antwoordvak>

- Weet niet

Indien $Q6 > 7$

7b. 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)

8. Welke factoren hebben een positieve invloed gehad op uw oordeel over de afhandeling van uw klacht? U kunt maximaal drie antwoorden kiezen.

Max. 3 antwoorden mogelijk / Randomiseren

- De oplossing die de SVB geboden heeft
- De snelheid waarmee de SVB mijn klacht heeft afgehandeld
- 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
- De mate waarin de medewerker op de hoogte is van mijn situatie
- Anders, namelijk...<open>
- Er hebben geen factoren een positieve invloed gehad op mijn oordeel (*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)

9. Welke factoren hebben een negatieve invloed gehad op uw oordeel over de afhandeling van uw klacht? U kunt maximaal drie antwoorden kiezen.

Max. 3 antwoorden mogelijk / Randomiseren

- 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
- De mate waarin de medewerker een persoonlijke aanpak heeft

- Dat verschillende medewerkers van de SVB verschillende/tegenstrijdige informatie gaven
- Anders, namelijk...<open>
- Er hebben geen factoren een negatieve invloed gehad op mijn oordeel (dm: uitsluitend)

Contact

Indien Q2 = 1 (Telefonisch)

10a. Hoe vaak heeft u contact gehad met de SVB voordat uw klacht werd opgelost?

Eén antwoord mogelijk

- Mijn klacht werd tijdens het eerste telefoongesprek direct opgelost
- Mijn klacht werd nadat ik een tweede keer gebeld heb opgelost
- Ik heb meerdere keren contact gehad met de SVB voordat mijn klacht werd opgelost
- Mijn klacht is (nog) niet opgelost

Indien Q2 > 1 (Niet telefonisch)

10b. 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
- Mijn klacht is (nog) niet opgelost

Allen

11. 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

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

Indien Q11 < 8

11a. Kunt u uw antwoord toelichten? Welke verbeterpunten ziet u voor het contact over uw klacht tussen u en de SVB?

Te coderen open vraag

- <Open antwoordvak>
- Weet niet

Indien Q11 > 7

11b. Kunt u uw antwoord toelichten? Wat maakt dat u tevreden bent over het contact over uw klacht tussen u en de SVB?

Te coderen open vraag

- <Open antwoordvak>
- Weet niet

Oplossing

Allen

12. 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

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

Indien Q12 = 5 of lager

12a. Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over het antwoord of de oplossing die u door de SVB geboden is?

Te coderen open vraag

- <Open antwoordvak>
- Weet niet

Indien Q12 = 6, 7

12b. Kunt u uw antwoord toelichten? Wat maakt dat u (redelijk) tevreden bent over het antwoord of de oplossing die u door de SVB geboden is?

Te coderen open vraag

- <Open antwoordvak>
- Weet niet

Indien Q12 = 8 of hoger

12b. Kunt u uw antwoord toelichten? Wat maakt dat u tevreden bent over het antwoord of de oplossing die u door de SVB geboden is?

Te coderen open vraag

- <Open antwoordvak>
- Weet niet

Medewerker

Allen

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

Eén antwoord mogelijk

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

Allen

14. 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

Allen

15. In hoeverre vindt u onderstaande eigenschappen van toepassing op de SVB?

- > Toegankelijk: is digitaal en persoonlijk bereikbaar wanneer u dat wilt
- > Proactief: gaat voortvarend aan de slag om klachten op te lossen
- > Ondersteunend: ontzorgt, terwijl u de regie behoudt
- > Deskundig: hebben kennis in huis om de klacht te beoordelen en op te lossen
- > Betrokken: heeft aandacht voor uw unieke situatie
- > Duidelijk: biedt begrijpelijke informatie
- > Meedenkend: zoekt samen met u naar een oplossing
- > Betrouwbaar: houdt zich aan afspraken
- > Maatwerk: biedt oplossingen die bij u passen
 - Niet van toepassing
 - Deels van toepassing
 - Volledig van toepassing

Allen

16. Heeft u verder nog tips of opmerkingen voor de SVB?

- <Open antwoordvak>

Einde vragenlijst