

Vragenlijst | SVB KTO DPGB

Introductie

Allen

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de dienstverlening van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) rondom het persoonsgebonden budget (PGB).

S1. Wie vult deze vragenlijst in?

- De budgethouder zelf
- De vertegenwoordiger (die het PGB beheert voor één of meerdere budgethouder(s))

Indien S1=1

S2. Ontvangt u op dit moment een persoonsgebonden budget?

- Ja
- Nee → *eindkort*
- Weet ik niet → *eindkort*

Indien S1=2

S3. Ontvangt (één van) uw budgethouder(s) op dit moment een persoonsgebonden budget?

- Ja
- Nee → *eindkort*
- Weet ik niet → *eindkort*

Indien S1= 2

S4. Vertegenwoordiger: wat is uw relatie tot de budgethouder(s)?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Partner/echtgenoot
- Ik ben ouder/voogd van budgethouder(s)
- Ik ben kind van budgethouder(s)
- Ander familielid
- Vriend/kennis
- Zakelijke relatie
- Anders, nl.:

Algemeen

Allen

Q1. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening 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

DC: Q1-1a weergeven op zelfde pagina

Q1a. Kunt u uw antwoord toelichten?

- Open tekstvak <i.v.m. coderen achteraf opsplitsen in 3 vragen (Q1 = 1-5, 6-7 en 8-10)
- Weet niet

Wel coderen

Allen

Q2a. Sinds wanneer beheert/ontvangt u een PGB?

- Al vóór 1 januari 2020
- Sinds/na 1 januari 2020
- Weet ik niet

Allen (i.v.m. papieren vrl)

Q2b. Is de kwaliteit van de dienstverlening van de SVB zoals u van tevoren had verwacht?

- Slechter dan ik had verwacht
- Zoals ik had verwacht
- Beter dan ik had verwacht
- Weet ik niet (meer)

Allen

Q3. In hoeverre vindt u onderstaande eigenschappen passen bij de SVB?

- > Toegankelijk: is digitaal en persoonlijk bereikbaar wanneer u dat wilt
- > Proactief: geeft u advies dat problemen voorkomt
- > Ondersteunend: ontzorgt, terwijl u de regie behoudt
- > Deskundig: geeft altijd het juiste antwoord
- > 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
 - Helemaal niet
 - Niet
 - Wel
 - Helemaal wel
 - Geen mening

Betalingen

Allen

Q4. Hieronder staan twee uitspraken over de uitbetaling aan de zorgverleners. Hoe vaak gelden deze uitspraken voor u?

- > De SVB betaalt mijn zorgverleners op tijd
- > De SVB betaalt mijn zorgverleners het juiste bedrag
 - Nooit
 - Soms
 - Meestal
 - Altijd
 - Weet ik niet

Zorgovereenkomst

Allen

Om de declaraties te kunnen uitbetalen moet er <bij de SVB/in het PGB Portaal> een zorgovereenkomst geregistreerd zijn, met daarin de afspraken tussen de budgethouder en de zorgverlener. Op basis van deze afspraken kan de SVB de declaraties vergoeden aan de zorgverlener.

Q5. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een nieuwe zorgovereenkomst ingestuurd?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Indien Q5=1 (Ja)

Q6. Hoeveel moeite kostte het u om de zorgovereenkomst in te vullen?

- Zeer weinig moeite
- Weinig moeite
- Niet weinig en niet veel moeite
- Veel moeite
- Zeer veel moeite

Indien Q5=1 (Ja)

Q7. Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop <de SVB uw zorgovereenkomst heeft afgehandeld/uw zorgovereenkomst is verwerkt>?

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Q7a. Kunt u uw antwoord toelichten?

- Open tekstvak
- Weet niet

Allen

Q8. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een wijziging in een lopende zorgovereenkomst doorgegeven **< aan de SVB />?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Indien Q8=1 (Ja)

Q9. Wat voor wijziging(en) in de zorgovereenkomst(en) gaf u door?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Werktijden
- Looptijd
- Vergoeding per uur/maand
- Eenmalig bedrag erbij/eraf
- Loonheffingskorting
- Beëindiging overeenkomst
- Overige afspraken

Indien Q8=1 (Ja)

Q10. Hoeveel moeite kostte het u om deze wijziging(en) door te geven aan de SVB?

- Zeer weinig moeite
- Weinig moeite
- Niet weinig en niet veel moeite
- Veel moeite
- Zeer veel moeite

Indien Q8=1 (Ja)

Q11. Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop **<de SVB deze wijziging(en) heeft afgehandeld/deze wijziging(en) zijn verwerkt>?**

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Q11a. Kunt u uw antwoord toelichten?

- Open tekstvak
- Weet niet

Wijzigingen van persoonsgegevens

Allen

De volgende vragen gaan over het doorgeven van wijzigingen van persoonsgegevens, bijvoorbeeld: adres, telefoonnummer, adres van de zorgverlener, etc.

Q12. Heeft u de afgelopen 12 maanden een wijziging van persoonsgegevens doorgegeven aan de SVB?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Indien Q12= 1

Q13. Hoeveel moeite kostte het u om de wijziging(en) van persoonsgegevens door te geven aan de SVB?

- Zeer weinig moeite
- Weinig moeite
- Niet weinig en niet veel moeite
- Veel moeite
- Zeer veel moeite

Indien Q12= 1

Q14. Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop de SVB deze wijziging(en) heeft afgehandeld?

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Q14a. Kunt u uw antwoord toelichten?

- Open tekstvak
- Weet niet

Declareren

Allen

De volgende vragen gaan over het indienen van declaraties: facturen en/of urenbriefjes.

Q15. Heeft u in de afgelopen 12 maanden één of meerdere declaratie(s) ingediend bij de SVB?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Indien Q15=1 (Ja)

Q16. Hoe heeft u deze declaratie(s) ingediend?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Via <Mijn PGB/het PGB Portaal>
- Schriftelijk/per post
- Anders
- Weet ik niet (meer)

Indien Q15= 1

Q16Bx2020. Hoeveel moeite kostte het u om deze declaratie(s) in te dienen bij de SVB?

- Zeer weinig moeite
- Weinig moeite
- Niet weinig en niet veel moeite
- Veel moeite
- Zeer veel moeite

Indien Q15=1 (Ja)

Q17. Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop de SVB uw declaratie(s) heeft afgehandeld?

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Q17a. Kunt u uw antwoord toelichten?

- Open tekstvak
- Weet niet

Ziekte/herstel

Allen

De volgende vragen gaan over ziekte en herstel van de zorgverlener(s).

Q18. Heeft u in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met ziekte en/of herstel van een zorgverlener?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Indien Q18=1 (Ja)

Q19. Hoe heeft u een ziek- en/of hersteldmelding gedaan?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Via <Mijn PGB/het PGB Portaal>
- Telefonisch
- Anders
- Weet ik niet (meer)

Indien Q18=1 (Ja)

Q20. Hoeveel moeite kostte het u om de ziek- en/of hersteldmelding door te geven aan de SVB?

- Zeer weinig moeite
- Weinig moeite
- Niet weinig en niet veel moeite
- Veel moeite
- Zeer veel moeite

Indien Q18=1 (Ja)

Q21. Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop de SVB uw ziek- en/of hersteldmelding heeft afgehandeld?

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Q21a. Kunt u uw antwoord toelichten?

- Open tekstvak
- Weet niet

Contact en informatie

Allen

Q22. Als u contact wilt opnemen met de SVB, op welke manier doet u dat dan bij voorkeur?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Door te bellen
- Via WhatsApp
- Via sociale media (Facebook, Twitter)
- Via het contactformulier op de website
- Via een chatfunctie op de website
- Via e-mail
- Schriftelijk/per post
- Persoonlijk (bij één van de kantoren)
- Geen mening

Allen

Q23. In hoeverre vindt u de informatieverstrekking over het PGB vanuit de SVB voldoende?

- 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

Indien Q23 = 1

Q24. Waarover zou u graag extra informatie ontvangen?

- Open tekstvak
- Weet niet

Digitale omgeving

Allen

Q25. Gebruikt u <Mijn PGB, de digitale omgeving van de SVB/het PGB Portaal, de digitale omgeving waarin u uw PGB-zaken kunt regelen>?

- Ja
- Nee, niet meer (vroeger wel)
- Nee, nooit gebruikt
- Weet ik niet

Indien Q25 = 1 (ja) of 2 (niet meer)

Q26. Welk rapportcijfer geeft u <Mijn PGB/het PGB Portaal>?

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Indien Q25 = 1 (ja) of 2 (niet meer)

Q27. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over <Mijn PGB/het PGB Portaal>?

- > In <Mijn PGB/het PGB Portaal> kan ik mijn zaken snel regelen
- > <Mijn PGB/Het PGB Portaal> is moeilijk te gebruiken
- > Ik vind <Mijn PGB/het PGB Portaal> prettig werken
- > <Mijn PGB/Het PGB Portaal> is slecht bereikbaar
- > <Mijn PGB/Het PGB Portaal> is overzichtelijk
- > Het budgetoverzicht in <Mijn PGB/het PGB Portaal> is duidelijk (*niet tonen bij Zvw*)
 - Helemaal mee oneens
 - Mee oneens
 - Niet mee eens, niet mee oneens
 - Mee eens
 - Helemaal mee eens
 - Weet ik niet

Indien Q25 = 2 of 3 (nee)

Q28. Wat is de belangrijkste reden dat u <Mijn PGB/het PGB Portaal> niet (meer) gebruikt?

- Open tekstvak
- Weet niet

Brieven

Allen

Q29. Welk rapportcijfer geeft u de brieven van de SVB?

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Niet van toepassing: ik heb geen brieven van de SVB ontvangen

Indien Q29 is niet nvt

Q30. In hoeverre bent u 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
 - Weet ik niet

Telefonie

Allen

Q31x2020. Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebeld met de SVB?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet meer

Indien gebeld (Q31x2020 = ja)

Q31. Welk rapportcijfer geeft u het telefonisch contact met de SVB?

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Allen

Q32Ax2020. Heeft u in de afgelopen 12 maanden geappt (via WhatsApp) met de SVB?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet meer

Indien geappt (Q32Ax2020 = ja)

Q32Bx2020. Welk rapportcijfer geeft u het WhatsApp-contact met de SVB?

Schaal: rapportcijfer 1 t/m 10

Naamgeving uitersten: Zeer slecht | Zeer goed

Geen mening

Indien geappt (Q32Ax2020 = ja)

Q32Cx2020. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee de SVB reageerde via WhatsApp?

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Weet ik niet

Extra diensten

Allen

Q33. Om budgethouders/vertegenwoordigers te helpen bij hun werkgeverstaken biedt de SVB een aantal diensten aan. De SVB wil graag weten of u deze diensten kent.

De diensten staan hier opgesomd. Kunt u per dienst aangeven of u al wist dat de SVB die aanbiedt?

Niet rouleren

- > De salarisadministratie van de zorgverlener doen *Deze optie wegfilteren bij Zvw*
- > Ondersteuning bieden als de zorgverlener ziek wordt (bijvoorbeeld helpen met administratie en inzet arbodienst)
- > Een transitievergoeding uitkeren aan een werknemer als u deze ontslaat/het contract beëindigt
- > Een collectieve WA-verzekering (voor als u schade maakt bij uw zorgverlener)
- > Een collectieve zaakschadeverzekering (voor als uw zorgverlener schade maakt)
- > Een collectieve rechtsbijstandsverzekering (bijvoorbeeld bij een arbeidsconflict)
 - Dit wist ik al
 - Dit wist ik nog niet

Allen

Q34. Zou u deze diensten gebruiken?

Geef per dienst aan of u deze zou gebruiken.

Niet rouleren

- > De salarisadministratie van de zorgverlener doen *Deze optie wegfilteren bij Zwv*
- > Ondersteuning bieden als de zorgverlener ziek wordt (bijvoorbeeld helpen met administratie en inzet arbodienst)
- > Een transitievergoeding uitkeren aan een werknemer als u deze ontslaat/het contract beëindigt
- > Een collectieve WA-verzekering (voor als u schade maakt bij uw zorgverlener)
- > Een collectieve zaakschadeverzekering (voor als uw zorgverlener schade maakt)
- > Een collectieve rechtsbijstandsverzekering (bijvoorbeeld bij een arbeidsconflict)
 - Ja, ik gebruik deze dienst al
 - Ja, ik zou deze dienst graag gebruiken
 - Misschien
 - Nee

Algemene verbeterpunten

Allen

Q35. Weet u nog verbeterpunten voor de SVB?

- Open tekstvak
- Weet niet

Wel coderen

Ter afsluiting

Allen

Q36. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? Dat wil zeggen dat u de opleiding heeft afgesloten met een diploma.

- Universitair
- Hbo (of soortgelijk)
- Mbo 2/3/4 (of soortgelijk)
- Middelbare school of Mbo 1 (of soortgelijk)
- Basisschool
- Geen diploma
- Wil ik niet zeggen

Einde vragenlijst