

U ontvangt financiële ondersteuning van de Sociale Verzekeringsbank (SVB), afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O). U heeft hier recht op, op basis van de Wet uitkering vervolgingsslachtoffers 1940 – 1945 (Wuv).

Deze vragenlijst gaat over de dienstverlening van de SVB V&O (afdeling Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen).

Vraag 1) Hoe tevreden bent u over de totale dienstverlening van de SVB V&O?

U kunt een **rapportcijfer** geven tussen 1 en 10 (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) door een hokje aan te kruisen. Als u geen mening heeft, kunt u het hokje naast 'Geen mening' aankruisen.

Ze er s l e c h t	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ze er g o e d
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

☐ Geen mening → *Koos u deze optie? Ga dan verder met vraag 3. U kunt vraag 2 overslaan.*

Vraag 2) Kunt u uw cijfer bij vraag 1 toelichten?

☐ Weet niet

Vraag 3) Hieronder staan stellingen over de SVB V&O. Wilt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent?

Alstublieft één antwoord per regel aankruisen

	helemaal mee <u>o</u> neens	mee <u>o</u> neens	niet mee eens, niet mee oneens	mee eens	helemaal mee eens	geen mening
De SVB V&O behandelt klanten met respect	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De SVB V&O neemt zelf verantwoordelijkheid voor de dingen die niet goed gaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De SVB V&O houdt zich aan afspraken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De SVB V&O luistert als een klant iets te zeggen heeft	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over contact met de SVB V&O.

Vraag 4) Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met de SVB V&O over uw pensioen, uitkering of bijdrage in kosten?

Alstublieft één antwoord aankruisen

- ☐ Afgelopen maand
- ☐ 1 tot 6 maanden geleden
- ☐ 6 tot 12 maanden geleden
- ☐ Langer dan een jaar geleden

→ ga verder met vraag 5 hieronder.

→ ga verder met vraag 19 op pagina 8. U kunt vraag 5 t/m 18 overslaan.

Vraag 5) Bij vraag 4 gaf u aan dat u de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de SVB V&O. Hoe heeft u contact gehad met de SVB V&O?

Kruis alle antwoorden aan die voor u gelden.

- ☐ Telefonisch
- ☐ Via e-mail
- ☐ Schriftelijk (per post)
- ☐ Persoonlijk

→ Als u telefonisch contact heeft gehad, mag u doorgaan naar vraag 6.

→ Als u geen telefonisch contact heeft gehad, mag u vraag 6 overslaan en doorgaan naar vraag 7.

Vraag 6) Bij vraag 5 gaf u aan dat u de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft gehad met de SVB V&O.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over het telefonisch contact met de SVB V&O?

Alstublieft één antwoord per regel aankruisen

	helemaal oneens	oneens	niet eens, niet oneens	eens	helemaal eens	geen mening
De medewerkers van de SVB V&O zijn <u>vriendelijk</u>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerkers van de SVB V&O zijn <u>duidelijk</u>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerkers van de SVB V&O zijn <u>meedenkend</u>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerkers van de SVB V&O zijn <u>deskundig</u>	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over het indienen van een aanvraag.

Vraag 7) Heeft u in de afgelopen 12 maanden een aanvraag gedaan bij de SVB V&O voor een uitkering, pensioen of bijdrage in kosten?

Alstublieft één antwoord aankruisen

☐ Ja → ga verder met vraag 8 hieronder.

☐ Nee → ga verder met vraag 10 op de volgende pagina. U kunt vraag 8 en 9 overslaan.

Vraag 8) Bij vraag 7 gaf u aan dat u de afgelopen 12 maanden een aanvraag heeft gedaan.

Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop de SVB V&O uw aanvraag heeft afgehandeld?

Zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer goed
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

☐ Geen mening

Vraag 9) Bij vraag 7 gaf u aan dat u de afgelopen 12 maanden een aanvraag heeft gedaan.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over uw aanvraag?

Alstublieft één antwoord per regel aankruisen

	helemaal oneens	oneens	niet eens, niet oneens	eens	helemaal eens	geen mening
Het was voor mij duidelijk hoe ik mijn aanvraag bij de SVB V&O kon indienen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De toegezonden formulieren kon ik makkelijk invullen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nadat ik de formulieren had ingevuld, was mij duidelijk wat er verder ging gebeuren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De SVB V&O heeft snel over mijn aanvraag beslist	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De beslissing was duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over het doorgeven van wijzigingen.

Vraag 10) Heeft u in de afgelopen 12 maanden een wijziging van uw gegevens of situatie doorgegeven aan de SVB V&O?

Bijvoorbeeld een ander rekeningnummer, inkomen, woonsituatie, etc.

Alstublieft één antwoord aankruisen

☐ Ja → ga verder met vraag 11 hieronder.

☐ Nee → ga verder met vraag 13 op de volgende pagina. U kunt vraag 11 en 12 overslaan.

Vraag 11) Bij vraag 10 gaf u aan dat u de afgelopen 12 maanden een wijziging heeft doorgegeven.
Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop de SVB V&O uw wijziging heeft afgehandeld?

Zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer goed
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

☐ Geen mening

Vraag 12) Bij vraag 10 gaf u aan dat u de afgelopen 12 maanden een wijziging heeft doorgegeven.
In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Alstublieft één antwoord per regel aankruisen

	helemaal oneens	oneens	niet eens, niet oneens	eens	helemaal eens	geen mening
Het is duidelijk hoe ik wijzigingen kan doorgeven aan de SVB V&O	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het heeft mij weinig moeite gekost om mijn wijziging door te geven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De SVB V&O heeft mijn wijziging <u>correct</u> verwerkt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De SVB V&O heeft mijn wijziging <u>snel</u> verwerkt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over vragen stellen of informatie aanvragen.

Vraag 13) Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de SVB V&O om een vraag te stellen of informatie aan te vragen?

Alstublieft één antwoord aankruisen

☐ Ja → ga verder met vraag 14 hieronder.

☐ Nee → ga verder met vraag 16 op de volgende pagina. U kunt vraag 14 en 15 overslaan.

Vraag 14) Bij vraag 13 gaf u aan dat u de afgelopen 12 maanden een vraag heeft gesteld of informatie heeft aangevraagd bij de SVB V&O.

Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop de SVB V&O uw vraag heeft behandeld?

Zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer goed
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

☐ Geen mening

Vraag 15) Bij vraag 13 gaf u aan dat u de afgelopen 12 maanden een vraag heeft gesteld of informatie heeft aangevraagd bij de SVB V&O.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Alstublieft één antwoord per regel aankruisen

	helemaal oneens	oneens	niet eens, niet oneens	eens	helemaal eens	geen mening
Ik weet waar ik met vragen aan de SVB V&O terecht kan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het heeft mij weinig moeite gekost om antwoord te krijgen op mijn vraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het antwoord dat ik kreeg was duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het antwoord dat ik kreeg was volledig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De SVB V&O gaf in één keer antwoord op mijn vraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over problemen of klachten.

Vraag 16) Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de SVB V&O om problemen of klachten over de SVB V&O door te geven?

Alstublieft één antwoord aankruisen

- ☐ Ja → ga verder met vraag 17 hieronder.
- ☐ Nee → ga verder met vraag 19 op de volgende pagina. U kunt vraag 17 en 18 overslaan.

Vraag 17) Bij vraag 16 gaf u aan dat u de afgelopen 12 maanden problemen of klachten heeft doorgegeven. Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop de SVB V&O uw klacht heeft behandeld?

Zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer goed
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

☐ Geen mening

Vraag 18) Kunt u uw cijfer bij vraag 17 toelichten?

☐ Weet niet (geen toelichting)

Vraag 18b) Als u het gevoel heeft dat uw klacht nog niet is afgehandeld, kunt u dat hieronder aangeven. De SVB V&O belt u dan op om samen te praten over uw klacht.

Als u 'Ja' kiest geeft u toestemming om uw gegevens en antwoorden door te geven aan de SVB V&O. Zij hebben die nodig om u te kunnen bellen.

- ☐ Ja, ik wil gebeld worden over mijn klacht, op telefoonnummer:
- ☐ Nee, ik wil niet gebeld worden over mijn klacht

Woont u in het buitenland? Dan kan het enkele weken duren tot u teruggebeld wordt, afhankelijk van de postbezorging.

De volgende vragen gaan over contact met de SVB V&O in het algemeen.

Vraag 19) Als u contact zoekt met de SVB V&O, op welke manier doet u dat dan bij voorkeur?

Alstublieft één antwoord aankruisen

- ☐ Telefonisch
- ☐ Via e-mail
- ☐ Schriftelijk (per post)
- ☐ Persoonlijk

Vraag 19a) Kunt u van onderstaande zaken aangeven of u die wel eens gebruikt?

Alstublieft één antwoord per regel aankruisen

	ja, zelf	ja, met hulp van een ander	nee
Gebruikt u wel eens e-mail?	☐	☐	☐
Gebruikt u wel eens een app op een smartphone of tablet?	☐	☐	☐
Gebruikt u wel eens een website op de computer?	☐	☐	☐

Vraag 19b) Stel: de SVB V&O gaat, naast telefoon en post, ook meer digitaal aanbieden.

Zou u het prettig vinden om uw V&O-zaken digitaal te regelen? ...

Alstublieft één antwoord per regel aankruisen

	ja	nee	weet ik niet
Via e-mail?	☐	☐	☐
Via een app op een smartphone of tablet?	☐	☐	☐
Via een website op de computer?	☐	☐	☐

Vraag 19c) Welke V&O-zaken wilt u graag digitaal regelen?

☐ Geen / Weet ik niet

Vraag 20) Hieronder staan stellingen over de informatieverstrekking vanuit de SVB V&O. Wilt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent?

Alstublieft één antwoord per regel aankruisen

	helemaal oneens	oneens	niet eens, niet oneens	eens	helemaal eens	geen mening
Ik ben tevreden over de informatie in de folders en brochures van de SVB V&O	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben tevreden over het kwartaalblad Aanspraak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben tevreden over de informatie op de website van de SVB V&O	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De brieven van de SVB V&O zijn duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De brieven van de SVB V&O hebben de juiste toon	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Vraag 21) In hoeverre vindt u de informatieverstrekking vanuit de SVB V&O voldoende?

Alstublieft één antwoord aankruisen

- ☐ De SVB V&O biedt te weinig informatie aan: ik zou graag meer informatie ontvangen
- ☐ De SVB V&O biedt voldoende informatie aan
- ☐ De SVB V&O biedt te veel informatie aan: ik zou graag minder informatie ontvangen
-

Tot slot nog enkele algemene vragen.

Vraag 22) Hieronder staan stellingen over de betaling door de SVB V&O. Wilt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent?

Alstublieft één antwoord per regel aankruisen

	helemaal oneens	oneens	niet eens, niet oneens	eens	helemaal eens	geen mening
Ik ontvang mijn betaling van de SVB V&O altijd op tijd	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het bedrag dat ik krijg van de SVB V&O is altijd correct	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De mededeling die ik ontvang bij een gewijzigde betaling is duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De Algemene Mededelingen die ik ontvang over verhogingen in januari en juli zijn duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Vraag 23) Welke verbeterpunten zou u mee willen geven aan de SVB V&O?

☐ Weet niet

Vraag 24) Ontvangt u ook AOW?

Alstublieft één antwoord aankruisen

- ☐ Ja → ga verder met vraag 25 hieronder.
- ☐ Nee → U bent aan het einde gekomen van de vragenlijst. U kunt vraag 25 overslaan.

Vraag 25) Bij vraag 24 gaf u aan dat u ook AOW ontvangt.

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de SVB op het gebied van de AOW?

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

Zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer goed
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

☐ Geen mening

Dit is het eind van de vragenlijst. Hartelijk dank voor het invullen! U kunt de ingevulde vragenlijst terugsturen met behulp van de bijgeleverde envelop. Een postzegel is niet nodig.