

Achtergrondkenmerken voor routing vragenlijst – niet zichtbaar voor respondent

- **Vragenlijst CKTO voor DZW-PGB klanten**
- Datum → wordt getoond in vragenlijst
- Telefoonnummer → voor eventuele klachtenmail

Start

Introductietekst

Met slechts 2 minuutjes van uw tijd helpt u de SVB verbeteren. Dankuwel!

Klik op de pijl rechts onderin om te beginnen.



Uw deelname is anoniem. Verwerking van de gegevens gebeurt volgens de AVG [<link naar svb.nl/privacy>](#).

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door [<link naar privacy statement>](#), een onafhankelijk onderzoeksbureau.

Voor informatie of vragen over het onderzoek kunt u contact opnemen met onze helpdesk [<link>](#).

Wilt u geen sms-jes meer ontvangen voor dit onderzoek, dan kunt u zich [hier afmelden](#).

Vragenlijst

S1. Volgens onze gegevens heeft u op <dag>-<maand>-<jaar> gebeld met een SVB-medewerker. Klopt dat?

- Ja, met één medewerker
- Ja, ik heb die dag met meerdere SVB-medewerkers gesproken
- Nee > *einde vragenlijst (exit-scherm)*
- Ik kan me dit gesprek niet herinneren > *einde vragenlijst (exit-scherm)*

Allen

nKopQ2. Hoe tevreden bent u over het gesprek op <dag>-<maand>-<jaar>?

Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10.

Als u meerdere medewerkers hebt gesproken die dag, beantwoord de vraag dan over de laatste medewerker die u sprak. <tekst tonen als S1 = 2>

- <Uitklapscherm met rapportcijfers 1 t/m 10, incl. labels 'zeer ontevreden' en 'zeer tevreden'>

Indien S1 = 2

nKopQ2nieuw. Hoe tevreden bent u over het totale telefonische contact met de SVB op <nKopDag>-<nKopMaand>-<nKopJaar>?

Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10.

- <Uitklapscherm met rapportcijfers 1 t/m 10, incl. labels 'zeer ontevreden' en 'zeer tevreden'>

Indien S1 = 1 of 2

Q3. Wat vond u van de medewerker?

Als u meerdere medewerkers hebt gesproken die dag, beantwoord de vraag dan over de laatste medewerker die u sprak. <tekst tonen als S1 = 2>

De medewerker...

Rouleren

was vriendelijk

helemaal niet 0 0 0 0 0 helemaal wel

was deskundig

helemaal niet 0 0 0 0 0 helemaal wel

gaf duidelijke informatie

helemaal niet 0 0 0 0 0 helemaal wel

dacht met mij mee

helemaal niet 0 0 0 0 0 helemaal wel

heeft alles gedaan om mij te helpen

helemaal niet 0 0 0 0 0 helemaal wel

Indien nKopQ2 < cijfer 6

Qnieuw1Pilot

Wat is de belangrijkste reden dat u ontevreden bent over het contact met de SVB?

De medewerker

- De medewerker was onvriendelijk
- De medewerker was niet deskundig
- De medewerker dacht niet met mij mee
- De medewerker gaf verkeerde informatie
- De medewerker gaf een onduidelijk antwoord
- De medewerker leefde zich niet in, in mijn situatie

De afhandeling van mijn vraag

- Mijn vraag is niet beantwoord/mijn probleem is niet opgelost
- Ik zou worden teruggebeld, maar dit is niet gebeurd
- Ik word van het kastje naar de muur gestuurd
- Ik moest meerdere keren zelf contact opnemen
- De verbinding werd verbroken

Het Persoonsgebonden Budget

- Ik ben ontevreden over (de regels van) het PGB

De dienstverlening van de SVB

- De SVB heeft een fout gemaakt
- De SVB is haar afspraken niet nagekomen
- Anders
- Weet niet / geen mening

—

—

Indien S1 = 1

Q4. Heeft u tips of opmerkingen voor de medewerker? Vul ze hier gerust in.

- <OPEN>
- Geen tips of opmerkingen

Let op: Vul hier geen persoonsgegevens in zoals namen, telefoonnummers, rekeningnummers of e-mailadressen. Als u contact wil met de SVB, klik dan op deze link (opent in een nieuw venster): <https://www.svb.nl/nl/pgb/contact/bepaal-uw-vestiging>

nKopOpgelost. Was na het gesprek uw vraag beantwoord of uw probleem opgelost?

- Ja, en dit is in één keer opgelost
- Ja, maar ik heb hierover meerdere keren contact gehad
- Nee
- Te vroeg om te beoordelen, de SVB is er nog mee bezig

Als nKopOpgelost = nee

Qnieuw4. U geeft aan dat na het gesprek uw vraag niet beantwoord was of uw probleem niet was opgelost. Wat was de vraag waar u over belde?

- <Open>
- Weet ik niet meer / wil ik niet zeggen

Let op: Vul hier geen persoonsgegevens in zoals namen, telefoonnummers, rekeningnummers of e-mailadressen. Als u contact wil met de SVB, klik dan op deze link (opent in een nieuw venster): <https://www.svb.nl/nl/pgb/contact/bepaal-uw-vestiging>

Intrnieuw1. We stellen u tot slot nog drie vragen over uw situatie.

<toon op zelfde pagina als Qnieuw2>

Allen

Qnieuw2. Waarover belde u?

Randomiseren

- Afsluiten nieuwe zorgovereenkomst
- Wijzigen zorgovereenkomst
- Declaratie, factuur of uitbetaling
- Gebruik van het PGB Portaal of Mijn PGB
- Budgetoverzicht
- Jaaropgave, jaaroverzicht of loonstrook
- Overlijden budgethouder
- Anders, namelijk:

nKopQ5. Vanuit welke rol belde u?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Budgethouder
- Vertegenwoordiger
- Zorgverlener particulier
- Zorginstelling
- Andere rol

Qnieuw3. Vanuit welke wet ontvangt u (of de budgethouder) een persoonsgebonden budget?

Bij een persoonsgebonden budget vanuit meer dan één wet, kiest u de wet waarover u belde.

Single respons

Randomiseren

- Jeugdwet
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- Wet langdurige zorg (Wlz)
- Zorgverzekeringswet (Zvw)
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

Indien Q2 < 6 OF nKopQ2nieuw < 6

Q6. U was ontevreden over de medewerker en/of de dienstverlening van de SVB (cijfer 5 of lager). Wilt u dit bespreken met een klachten-medewerker van de SVB?

- Nee
- Ja, ik wil dat de SVB mij hiervoor opbelt

*Wilt u om een andere reden contact, bijvoorbeeld omdat u een vraag heeft over het PGB?
Kies dan 'Nee' en bel naar de SVB. Uw vraag komt dan direct bij de juiste medewerker terecht.*

Indien Q6=ja

Q7. Dit nummer is bij ons bekend: <MobielNummer>. Wilt u op dit nummer teruggebeld worden?

- Ja
- Nee, op nummer: ... <validatie: min. 10 karakters, max. 20 karakters, cijfers, spaties, + en – toegestaan, invullen verplicht>

Let op: als het telefoonnummer niet klopt kan de SVB u niet bereiken!

Indien Q6=ja en Q5=budgethouder (kan in combi met andere rol(len))

Q8c. Wilt u uw gegevens invullen, zodat de SVB uw klantdossier kan opzoeken? U geeft hiermee toestemming om deze gegevens samen met uw antwoorden door te geven aan de SVB.

Klantnummer (indien bekend): ... <veld niet verplicht> <geen validatie>

Voornaam: ...

Achternaam: ...

Geboortedatum: dag – maand – jaar

Indien Q6=ja en Q5=NIET budgethouder

Q8d. Wilt u uw gegevens invullen, zodat de SVB uw klantdossier kan opzoeken? U geeft hiermee toestemming om deze gegevens samen met uw antwoorden door te geven aan de SVB.

Naam/Organisatie: ...

Vul de naam of organisatie in waaronder u bij de SVB geregistreerd staat.

Indien Q6=ja en Q5=budgethouder (kan in combi met andere rol(len))

Checkinfo4. Kloppen de onderstaande gegevens? Klik dan op 'Verder'. Om aanpassingen te doen klikt u op het pijltje terug.

Klantnummer: **punch klantnummer Q8c**

Terugbellen op: **punch MobielNummer of nummer indien Q7=nee**

Naam: **punch naam Q8c**

Geboortedatum: **punch dag maand jaar Q8c**

Rol(len): **punch antwoorden Q5**

Let op: als het telefoonnummer niet klopt kan de SVB u niet bereiken!

Indien Qa=ja en Q5=NIET budgethouder

Checkinfo5. Kloppen de onderstaande gegevens? Klik dan op 'Verder'. Om aanpassingen te doen klikt u op het pijltje terug.

Terugbellen op: **punch MobielNummer of nummer indien Q7=nee**

Naam/Organisatie waaronder u bekend staat bij de SVB: **punch Q8d**

Rol(len): **punch antwoorden Q5**

Let op: als het telefoonnummer niet klopt kan de SVB u niet bereiken!

Eindschermen

Indien nKopQ2>5 of Q6=nee

Dit is het einde van de vragenlijst. Dank u wel voor het invullen

Klik op [Einde] om uw antwoorden op te slaan.

Indien Q6=ja

Dit is het einde van de vragenlijst. Dank u wel voor het invullen

U zult binnen 3 werkdagen teruggebeld worden door de SVB.

Klik op [Einde] om uw antwoorden op te slaan.

Indien S1 = nee of kan gesprek niet herinneren of heeft meerdere medewerkers gesproken

U kunt helaas niet deelnemen aan dit onderzoek. Wij danken u voor uw tijd.

Indien men teruggebeld wil worden

De klachten gaan naar ***@svb.nl

Onderwerp: Terugkoppeling onvrede/klacht cKTO telefonie DZW-PGB

Mailtekst:

Beste klachtcoördinatoren,

Een paar minuten geleden is via de enquête van het cKTO (continu klanttevredenheidsonderzoek) een signaal van onvrede afgegeven over een eerder telefoongesprek met de SVB. De betreffende persoon wil hierover teruggebeld worden.

Naam/Organisatie: <Q8c/Q8d>
Rol(len): <Q5/>
Klantnummer (indien bekend): <klantnummer Q8c of n.v.t. bij Q8d>
Geboortedatum: <dag maand jaar Q8c of n.v.t. bij Q8d>

Wil teruggebeld worden op: <punch MobielNummer / nummer indien Q7/=nee>

Telefoniegegevens:
Datum gesprek: <nKopDag>-<nKopMaand>-<nKopJaar>
Medewerker: <Medewerker naam>

Tips/opmerkingen voor de medewerker (zoals ingevuld door deze persoon):
<Q4>

Met vriendelijke groet,

Lees meer over het cKTO & klachten op het SVB intranet <link:
<https://intranet.svb.nl/Project/Klachtenenklantsignalen/Pages/ftol6llg6Eypl42A-a73Q#s3sjmWYNtEG0VcDj41vCvA>>

Contactpersoon cKTO SVB: Wim Woning - ***@svb.nl

Achtergrondvariabelen – niet zichtbaar voor respondent

Niet nodig voor vragenlijst, moet wel in dataset terecht komen vanuit de aangeleverde gegevens door de SVB:

- Mailadres medewerker
- Shared call reference