

MASTER AANVRAAG EN BESLUIT

Q

Blok 1: Rapportcijfer

1

Voor de dienstverlening van RVO door **[inlezen regeling lang]** heeft u het rapportcijfer **[cijfermail]** gegeven. Indien gewenst kunt u hier het cijfer nog aanpassen.

Het is mogelijk dat u meerdere aanvragen heeft ingediend. We vragen u in dat geval de vragen te beantwoorden vanuit uw overall ervaringen.

(Cijfer: 1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

[open veld, min 1, max 10]

1: zeer slecht

2

3

4

5

6

7

8

9

10: zeer goed

1A

Wat zou <**RVO**> in de dienstverlening moeten verbeteren om van u een hoger rapportcijfer te krijgen?

[open] - condition 7 of lager - niet verplicht

1B

Wat fijn dat u zo tevreden bent! Wat vond u goed aan de dienstverlening van <**RVO**>?

[open] - condition 8 of hoger - niet verplicht

2

Bedankt voor uw toelichting. U schreef het volgende: **[inladen toelichting 1ab]**

Bij welke van de volgende onderwerpen past uw antwoord het beste?

[enkelvoudig] - niet gerandomiseerd

1: de medewerkers

2: de digitale (informatie)voorzieningen
(bijv. website of mijn rvo.nl)

3: het verloop van het
(aanvraag)proces

96: Anders

3

<Wat vindt u zo goed aan> <**inlezen**
categorie Q2>

[enkelvoudig]

Q2, 1: de medewerkers

1: duidelijkheid communicatie

2: behulpzaamheid

3: bereikbaarheid (e-mail, telefonisch,
chat)

4: deskundigheid

5: inlevingsvermogen

99: anders

Q2, 2: de digitale

(informatie)voorziening (bij. Website of
mijn rvo.nl)

1: duidelijkheid informatie

2: bruikbaarheid informatie

3: gebruiksvriendelijkheid

99: anders

Q2, 3: het verloop van het
(aanvraag)proces

1: duidelijkheid

2: zorgvuldigheid behandeling

3: gemak

4: snelheid

5: communicatie

99: anders

3

<Wat vindt u dat er beter kan aan>
<**inlezen categorie q2**>?

[enkelvoudig] - condition 7 of lager -
not shown if Q2 = 99 anders

Q2, 1: de medewerkers

1: duidelijkheid communicatie

2: behulpzaamheid

3: bereikbaarheid (e-mail, telefonisch,
chat)

4: deskundigheid

5: inlevingsvermogen
 99: anders
 Q2, 2: de digitale
 (informatie)voorziening (bij. Website of
 mijn rvo.nl)
 1: duidelijkheid informatie
 2: bruikbaarheid informatie
 3: gebruiksvriendelijkheid
 99: anders
 Q2, 3: het verloop van het
 (aanvraag)proces
 1: duidelijkheid
 2: zorgvuldigheid behandeling
 3: gemak
 4: snelheid
 5: communicatie
 99: anders

Q

Blok 2: Klantbeloften

4.1

In hoeverre bent u het eens met de stelling:

[enkelvoudig] - helemaal mee eens -
 helemaal mee oneens

1: helemaal mee eens
 2: mee eens
 3: niet mee eens, niet mee oneens
 4: mee oneens
 5: helemaal mee oneens
 97: Weet niet/n.v.t.

STELLINGEN [random]

1: Ik ben door RVO met de juiste
 persoon in contact gebracht
 2: Ik ben door RVO verder geholpen
 3: Ik ben door RVO geïnformeerd over
 wat ik kan verwachten en wanneer

Q

Blok 3: aanvraagprocedure

AANVR1

Volgens onze gegevens heeft u een
 aanvraag ingediend voor <regeling x>.
 Klopt dat?

codition: if 3: nee --> screen out

1. ja, ik heb de aanvraag ingediend voor mijzelf
2. ja, ik heb de aanvraag ingediend als intermediair/gemachtigde/penvoerder
3. nee

AANVR2

De volgende vragen gaan over de dienstverlening van RVO bij uw aanvraag van <regeling X>. Hoe beoordeelt u:

- 1: zeer slecht
2 -
3 -
4 -
5 -
6 -
7 -
8 -
9 -
10: zeer goed
99: weet niet/n.v.t.

LIJST [fixed]

1. het gemak van het indienen van de aanvraag
2. de duidelijkheid van de beoordelingscriteria
3. de bereikbaarheid bij vragen
4. de behulpzaamheid van medewerkers
5. de deskundigheid van medewerkers

AANVR2a

Wat kan volgens u nog verbeterd worden aan het aanvragen van <vulregeling x>?

[open] - condition - als tenminste 1 aspect is beoordeeld met een 7 of lager - blank is allowed.

AANVR2b

Wat vond u goed aan het aanvragen van <vulregeling x>?

[open] - condition - als alle aspecten zijn beoordeeld met een 8 of hoger - blank is allowed

Blok 3.1: behandeling van aanvraag

AANVR3

Heeft RVO een beslissing genomen over uw aanvraag?

Het is mogelijk dat u meerdere aanvragen heeft ingediend. In het geval er tenminste een beslissing is genomen, kies dan "ja".

[enkelvoudig] condition: if 3: --> website

1. ja
2. nee, ik heb de aanvraag ingetrokken
3. nee, er is nog geen beslissing genomen over mijn aanvraag

AANVR4

De volgende vragen gaan over de dienstverlening van RVO bij de behandeling van uw aanvraag. *Het is mogelijk dat er meerdere beslissingen zijn genomen. We vragen u in dat geval de vragen te beantwoorden vanuit uw overall ervaringen. Hoe beoordeelt u:*

[items pop-up]

1: zeer slecht

2 -

3 -

4 -

5 -

6 -

7 -

8 -

9 -

10: zeer goed

99: weet niet/n.v.t.

LIJST [fixed]

- 1: de duidelijkheid van de communicatie over de status van uw aanvraag
- 3: de duidelijkheid waarmee is aangegeven hoe RVO tot het besluit is gekomen
- 4: de snelheid waarmee uw aanvraag is behandeld

5. de zorgvuldigheid waarmee RVO uw aanvraag heeft behandeld

AANVR4a

Wat kan er volgens u nog verbeterd worden aan de behandeling van de aanvraag?

[open] - condition - als tenminste 1 aspect is beoordeeld met een 7 of lager
- blank is allowed

AANVR4b

Wat vond u goed aan de behandeling van de aanvraag?

[open] - condition - als alle aspecten zijn beoordeeld met een 8 of hoger -
blank is allowed

AANVR5

Is uw aanvraag toegekend/goedgekeurd of afgewezen?

[enkelvoudig]

1. toegekend/goedgekeurd
2. afgewezen
3. nog niet bekend
99. anders; namelijk

Q

Blok 4: informatiekanaal

WEBSITE 1

We willen u een aantal vragen stellen over de website <www.rvo.nl>. Heeft u op de website informatie gezocht over <regeling x>?

[single]

- 1: ja
- 2: nee [door naar Blok 5]
- 99: weet ik niet meer [door naar Blok 5]

WEBSITE 2

Hoe beoordeelt u de website op:

[items pop-up]

- 1: zeer slecht
- 2 -
- 3 -
- 4 -
- 5 -
- 6 -

7 -

8 -

9 -

10: zeer goed

99: weet niet/n.v.t.

LIJST [fixed]

1: de vindbaarheid van informatie

2: de duidelijkheid van informatie

3: de bruikbaarheid van informatie

WEBSITE 2A

Wat kan volgens u nog verbeterd worden aan de website?

[open] - condition - als tenminste 1 aspect is beoordeeld met een 7 of lager
- blank is allowed

WEBSITE 2B

Wat vond u goed aan de website?

[open] - condition - als alle aspecten zijn beoordeeld met een 8 of hoger -
blank is allowed

Q

Blok 5: Einde vragenlijst

Opm

Zijn er nog aspecten die niet aan bod zijn gekomen en die u met RVO wilt delen?

[open]

De resultaten van dit onderzoek worden anoniem verwerkt. <**inlezen regeling**> kan haar dienstverlening nog verder verbeteren als uw naam en antwoorden aan hen doorgegeven mogen worden. Geeft u hier toestemming voor?

an1.

Wij maken u erop attent dat als u hier "ja" invult de vragenlijst niet meer anoniem is. <**regeling**> zal uw antwoorden alleen gebruiken voor onderzoek met als doel hun dienstverlening te verbeteren en niet voor andere doeleinden. Als u hier "nee" invult, blijft uw anonimiteit gewaarborgd.

[single]

1: ja

2: nee

an2.

Mag <**inlezen regeling**> naar aanleiding van uw antwoorden contact met u opnemen? Bijvoorbeeld om een verdere toelichting op uw antwoorden te krijgen.

[single]

1: ja

2: nee

**Panelvraag
(vrklant).**

Tot slot wijzen wij u graag op het klantpanel van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Als lid van dit panel kunt u circa 4 keer per jaar uw mening geven over uiteenlopende onderwerpen die betrekking hebben op de dienstverlening en uitvoering van regelingen door RVO. Daarmee helpt u ons om de dienstverlening te verbeteren. Deelname aan het klantpanel is vrijwillig en verplicht u nergens toe. Ook benadrukken wij dat de antwoorden die u zojuist in de enquête heeft gegeven op geen enkele wijze gekoppeld worden aan de gegevens die van u gevraagd worden wanneer u zich aanmeldt voor het klantpanel RVO. Wilt u zich aanmelden?

[single]

1: ja

2: nee

einde. Dit was de laatste vraag.
Hartelijk dank voor uw medewerking!
Uw gegeven antwoorden zijn inmiddels
opgeslagen. U kunt de vragenlijst
afsluiten door dit venster te sluiten.