

Achtergrondkenmerken voor routing vragenlijst – niet zichtbaar voor respondent

- **Vragenlijst CKTO voor DSV klanten**
- Datum → wordt getoond in vragenlijst
- nKopRegeling → nodig voor routing in de vragenlijst
- Locatie → nodig voor routing in de vragenlijst
- Telefoonnummer → voor eventuele klachtenmail

Startscherm

Met slechts 2 minuutjes van uw tijd helpt u <de SVB/Bureau Belgische Zaken/Bureau Duitse Zaken> 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](https://svb.nl/privacy)>.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door XXXXX<[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](#).

Op het startscherm kan via een vlaggetje van het Nederlands naar het Engels worden geswitcht en weer terug.

Voor de Duitse respondenten is daarnaast een Duitse vertaling beschikbaar.

allen

S1. Volgens onze gegevens heeft u op <dag>-<maand>-<jaar> telefonisch gesproken met een medewerker van <de SVB/het Bureau Belgische Zaken (BBZ)/het Bureau Duitse Zaken (BDZ)>. Klopt dat?

- Ja, met één medewerker
- Ja, ik heb die dag met meerdere medewerkers gesproken
- Nee > *einde vragenlijst (exit-scherm)*
- Ik weet het niet meer precies > *einde vragenlijst (exit-scherm)*

NKopQ2. Hoe tevreden bent u over dit gesprek met <de SVB/het BBZ/het BDZ>? Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10.

Als u meerdere medewerkers heb gesproken die dag, beantwoord de vraag dan over de laatste medewerker die u sprak <tonen indien S1=2>

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

Q2nieuw. Hoe tevreden bent u in het algemeen met de dienstverlening van <de SVB/het BBZ/het BDZ>?

Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10.

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

Indien nKopQ2 = rapportcijfer 5 of lager

Q4nieuw. Wat is de belangrijkste reden dat u niet tevreden bent?

Single response

Instructie programmeur: kopjes bij Q4 ook laten zien. Zowel kopjes als de stellingen binnen ieder kopje gerandomiseerd voorleggen.

De medewerker die ik sprak...

- gaf een onduidelijk antwoord
- was niet deskundig
- was onvriendelijk / onbeleefd
- leefde zich niet in mijn situatie in
- nam geen initiatief om mij te helpen

De afhandeling van mijn vraag

- Onduidelijke informatie op de website, in een brief of digitaal bericht
- Ik zou teruggebeld worden, maar dit is niet gebeurd
- Ik ben niet of niet juist doorverbonden
- Ik heb een beloofd document niet ontvangen
- Mijn vraag is niet beantwoord

Het resultaat

- Ik ben het niet eens met het besluit van <de SVB/het BBZ/het BDZ>

- Anders, namelijk:

Indien 'onduidelijk antwoord' bij Q4 als reden genoemd

Q5a. Wat vond u onduidelijk aan het antwoord van de medewerker?

- Open
- Geen toelichting

Indien 'niet deskundig' bij Q4 als reden genoemd

Q5b. Kunt u aangeven waarom u de medewerker niet deskundig vond?

- Open
- Geen toelichting

Indien 'niet inleven bij Q4 als reden genoemd

Q5c. Kunt u toelichten waarin de medewerker zich niet inleefde in uw situatie?

- Open
- Geen toelichting

Indien 'geen initiatief' bij Q4 als reden genoemd

Q5d. Kunt u aangeven waarin de medewerker geen initiatief toonde?

- Open
- Geen toelichting

Indien 'onvriendelijk/onbeleefd' bij Q4 als reden genoemd

Q5e. Op welke manier was de medewerker onvriendelijk / onbeleefd?

- Open
- Geen toelichting

Indien 'onduidelijke informatie' bij Q4 als reden genoemd

Q5f. Welke informatie vond u onduidelijk?

- Open
- Geen toelichting

Indien 'niet ontvangen' bij Q4 als reden genoemd

Q5g. Welk document heeft u niet ontvangen dat u wel beloofd was?

- Open
- Geen toelichting

Indien 'oneens met besluit' bij Q4 als reden genoemd

Q5h. Welk besluit bent u het mee oneens?

- Open
- Geen toelichting

nKopQ2 = rapportcijfer 5 of lager

Q6nieuw. En zijn er nog andere redenen waarom u niet tevreden bent?

Meerdere antwoorden mogelijk

De medewerker die ik sprak...

- gaf een onduidelijk antwoord
- was niet deskundig
- was onvriendelijk / onbeleefd
- leefde zich niet in mijn situatie in
- Nam geen initiatief om mij te helpen

De afhandeling van mijn vraag

- Onduidelijke informatie op de website, in een brief of digitaal bericht
- Ik zou teruggebeld worden, maar dit is niet gebeurd
- Ik ben niet of niet juist doorverbonden
- Ik heb een beloofd document niet ontvangen
- Mijn vraag is niet beantwoord

Het resultaat

- Ik ben het niet eens met het besluit van **<routing o.b.v. regeling: de SVB/het BBZ/het BDZ>**
- Anders
- Nee, geen andere redenen

Indien S1 = ja, één medewerker

Q4. Welke tip wilt u de medewerker die u sprak meegeven?

- <OPEN>
- Weet niet

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/algemeen/contact/bepaal-uw-vestiging>

Allen

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

- Ja, dit is in één keer opgelost
- Ja, maar ik heb hierover meerdere keren contact gehad
- Nee
- Te vroeg om te beoordelen, **<routing o.b.v. Regeling: de SVB is/ze zijn>** er nog mee bezig

Indien nKopOpgelost =nee

Q8nieuw. U geeft aan dat uw vraag na het contact niet beantwoord was. Kunt u aangeven over welke vraag u contact opnam met **<de SVB/het BBZ/het BDZ>?**

- Open

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/algemeen/contact/bepaal-uw-vestiging>

Allen

Q8tijdelijk. Hoe tevreden bent u over...:

- Q8tijdelijk_1: ...de tijd die u moest wachten voordat u een medewerker aan de telefoon kreeg
 - Q8tijdelijk_2: ...de telefonische openingstijden (met andere woorden: het moment waarop u de SVB telefonisch kan bereiken)
-
- Heel ontevreden
 - Ontevreden
 - Neutraal
 - Tevreden
 - Heel tevreden
 - Weet niet / geen mening

Allen

Q9nieuw. Voor wie belde u < routing o.b.v. regeling: de SVB/het BBZ/het BDZ>?

- Mijzelf
- Mijn partner
- Mijn (schoon)vader/(schoon)moeder (*indien skillsetname <> AKW*)
- Mijn kind
- Een ander familielid
- Een cliënt
- Een kennis/bekende
- Anders

Allen

Q10nieuw. Woont of werkt (*de woorden 'of werkt' weglaten indien regeling is AOW*) u (*indien Q9nieuw=mijzelf*) de persoon voor wie u belde (*indien Qnieuw<>mijzelf*) buiten Nederland?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (*tonen indien Q9nieuw <> Mijzelf*)
- Geen antwoord

Indien Q10nieuw= Ja

Q11nieuw. Welk land is dit?

- Aruba
- België
- Curaçao
- Duitsland
- Frankrijk
- Hongarije
- Indonesië
- Luxemburg

- Marokko
- Polen
- Portugal
- Slowakije
- Spanje
- Suriname
- Thailand
- Turkije
- Verenigde Staten
- Verenigd Koninkrijk
- Ander land, namelijk:
- Geen antwoord

Indien regeling is AKW

Q12nieuw. Ontvangt u al kinderbijslag? Voor het kind voor wie ik belde...

- heb ik nog geen kinderbijslag aangevraagd (*Oriëntatie*)
- heb ik kinderbijslag aangevraagd, maar nog niet ontvangen (*Aanvraag t/m toekenning*)
- ontvang ik kinderbijslag (*Lopend recht*)
- ontvang ik (binnenkort) geen kinderbijslag meer (*Beëindiging*)
- Anders

ALS Q12nieuw=Lopend recht (3) OF Aanvraag t/m toekenning (2) OF Beëindiging (4) OF Anders (5)

Q13nieuw. Waar belde u over?

Randomiseren

- Status van mijn aanvraag (*tonen indien Q12nieuw = 2*)
- Een verandering in mijn/onze situatie (bv. een scheiding, co-ouderschap, overlijden) (*Wijziging*)
- Een vraag over het moment of het bedrag van de betaling van de kinderbijslag
- Ik belde naar aanleiding van een brief of digitaal bericht dat ik kreeg van de SVB
- Mijn kind is / wordt uitwonend (*Wijziging*)
- Wijzigen rekeningnummer of adres (*Wijziging*)
- Iets anders

Punchvariabele "Fase_AKW" o.b.v. Q12nieuw en Q13nieuw

- *Oriëntatie --> Indien Q12nieuw = Oriëntatie*
- *Aanvraag t/m toekenning --> Indien Q12nieuw = Aanvraag t/m toekenning AND Q13nieuw IS NOT optie 2/5/6 (Wijziging)*
- *Lopend recht --> Indien Q12nieuw = Lopend recht AND Q13nieuw IS NOT optie 2/5/6 (Wijziging)*
- *Wijziging --> Indien Q13nieuw IS optie 2/5/6 (Wijziging)*
- *Beëindiging --> Indien Q12nieuw = Beëindiging AND Q13nieuw IS NOT optie 2/5/6 (Wijziging)*

Als Q13n nieuw = 4 (ik belde naar aanleiding van..)

Q14nieuw. Welke brief of welk bericht belde u over?

- <OPEN>
- Weet ik niet meer

Indien regeling is AOW

Q15nieuw. Ontvangt (*indien Q9nieuw = mijzelf: 'u', indien Q9nieuw <> mijzelf: 'degene voor wie u belde'*) **al AOW?** (*indien Q9nieuw = mijzelf: 'Ik', indien Q9nieuw <> mijzelf: 'Degene voor wie ik belde'*)...

- (indien Q9nieuw = mijzelf: 'heb', indien Q9nieuw <> mijzelf: 'heeft') nog geen AOW aangevraagd (*Oriëntatie*)
- (indien Q9nieuw = mijzelf: 'heb', indien Q9nieuw <> mijzelf: 'heeft') AOW aangevraagd, maar nog niet ontvangen (*Aanvraag t/m toekenning*)
- (indien Q9nieuw = mijzelf: 'ontvang', indien Q9nieuw <> mijzelf: 'ontvangt') AOW (*Lopend recht*)
- De persoon voor wie ik belde is overleden (alleen tonen bij Q9nieuw = belde voor iemand anders) (*Beëindiging*)
- De situatie is anders

Indien Q15nieuw<>1 of 4

Q16nieuw. Waar belde u over?

Randomiseren

- Een verandering in mijn/onze situatie (bv. een scheiding, overlijden) (*Wijziging*)
- Status van mijn aanvraag (*tonen indien Q15nieuw = 2*)
- Een vraag over het moment of het bedrag van de betaling van de AOW
- Ik belde naar aanleiding van een brief of digitaal bericht dat ik kreeg van de SVB
- Een vraag over jaaropgave
- Een vraag over loonheffing/loonheffingskorting
- Wijzigen rekeningnummer of adres (*Wijziging*)
- AOW/pensioen uit het buitenland of wonen/werken in het buitenland
- Iets anders

Punchvariabele "Fase_AOW" o.b.v. Q15nieuw en Q16nieuw

- *Oriëntatie --> Indien Q15nieuw = 1*
- *Aanvraag t/m toekenning --> Indien Q15nieuw = 2 AND Q16nieuw IS NOT optie 1 OR 7 (Wijziging)*
- *Lopend recht --> Indien Q15nieuw = 3 AND Q16nieuw IS NOT optie 1 OR 7 (Wijziging)*
- *Wijziging --> Indien Q16nieuw IS optie 1 OR 7 (Wijziging)*
- *Beëindiging --> Indien Q15nieuw = 4*

Als Q16n nieuw = 4 (ik belde naar aanleiding van..)

Q17nieuw. Welke brief of welk bericht belde u over?

- <OPEN>
- Weet ik niet meer

Indien Locatie bekend=ja nKopQ2 of Q2nieuw= rapportcijfer 5 of lager

Q6. U heeft eerder aangegeven dat u niet tevreden was (cijfer 5 of lager). <Wilt u dit bespreken met een klachten-medewerker van de SVB?> / <Wilt u dat het Bureau <Belgische/ Duitse> Zaken hierover contact met u opneemt?>

- Nee
- Ja, ik wil teruggebeld worden

<Indien SVB: Footer: Wilt u om een andere reden contact, bijvoorbeeld omdat u een vraag heeft? Kies dan 'Nee' en bel naar de SVB. Uw vraag komt dan direct bij de juiste medewerker terecht.>

Als Locatie leeg is, kan er geen sendmail worden gestuurd om de mensen met een klacht terug te bellen. Om deze reden wordt de vraag in dat geval niet gesteld.

Indien Q6=ja (wil teruggebeld worden)

Q6b. 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>

Footer: Let op: als het nummer niet klopt kan <de SVB/het Bureau Belgische Zaken/het Bureau Duitse Zaken>u niet bereiken!

Indien SVB: (Dat uw 06-nummer begint met 00316 klopt: dit is inclusief de landcode van Nederland.)

Indien Q9nieuw=mijzelf en niet BBZ/BDZ (regeling kan ook missing zijn)

Q8a. Wilt u uw gegevens invullen, zodat de SVB uw klantdossier kan opzoeken?

Voornaam:

Achternaam (geboortenaam):

Geboortedatum: dag – maand – jaar <indien jonger dan 16 jaar: foutmelding*, terug naar deze vraag >

Footer: U geeft hiermee toestemming om deze gegevens en uw antwoorden door te geven aan de SVB. Wilt u dit toch niet? Met de pijltjes onderin kunt u terug om uw antwoorden te wijzigen.

**Tekst foutmelding: Vul de contactgegevens in van een meerderjarig persoon. Indien SVB: Bij kinderbijslag vult u niet de gegevens van het kind, maar die van de ouder/voogd in.*

Indien mobiel: Moeite met het invullen van deze vraag? Klik hier voor toelichting bij de kalender: Kies eerst uw geboortjaar door op het jaartal te klikken en in de lijst uw geboortjaar te selecteren. Kies dan uw geboortemaand door met de pijltjes de juiste maand te selecteren. Kies tot slot uw geboortedag en druk op INSTELLEN.

Indien Q9nieuw = iemand anders en niet BBZ/BDZ (regeling kan ook missing zijn)

Q8b. Wilt u de gegevens invullen van de persoon voor wie u belde, zodat de SVB het klantdossier kan opzoeken?

Vul de gegevens in van de persoon voor wie u belde.

Voornaam klant:

Achternaam (geboortenaam) klant:

Geboortedatum klant: dag – maand – jaar

<indien jonger dan 16 jaar: foutmelding*,

terug naar deze vraag>

Footer: U geeft hiermee toestemming om deze gegevens en uw antwoorden door te geven aan de SVB. Wilt u dit toch niet? Met de pijltjes onderin kunt u terug om uw antwoorden te wijzigen.

Indien BBZ/BDZ en Q6=ja

Q8. Wilt u uw naam invullen, zodat we weten met wie we contact opnemen?

Voornaam:

Achternaam (geboortenaam):

Footer: U geeft hiermee toestemming om deze gegevens en uw antwoorden door te geven aan het Bureau <Belgische/Duitse> Zaken van de SVB. Wilt u dit toch niet? Met de pijltjes onderin kunt u terug om uw antwoorden te wijzigen.

Indien Q9nieuw = mijzelf en niet BBZ/BDZ (regeling kan ook missing zijn)

Checkinfo. 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 Q6b=nee**

Voornaam: **punch voornaam Q8a**

Achternaam (geboortenaam): **punch achternaam Q8a**

Geboortedatum: **punch dag maand jaar Q8a**

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

Indien Q9nieuw = iemand anders en niet BBZ/BDZ (regeling kan ook missing zijn)

Checkinfo2. Kloppen de onderstaande gegevens? Klik dan op 'Verder'. Om aanpassingen te doen klikt u op het pijltje.

Terugbellen op: **punch MobielNummer of nummer indien Q6b=nee**

Voornaam klant: **punch voornaam Q8b**

Achternaam (geboortenaam) klant: **punch achternaam Q8b**

Geboortedatum klant: **punch dag maand jaar Q8b**

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

Indien BBZ/BDZ en Q6=ja

Checkinfo3. Kloppen de onderstaande gegevens? Klik dan op 'Oké'. Om aanpassingen te doen klikt u op het pijltje terug.

Terugbellen op: **punch MobielNummer of nummer indien Q6b=nee**

Voornaam: **punch voornaam Q8**

Achternaam (geboortenaam): **punch achternaam Q8**

Footer: Let op: als het telefoonnummer niet klopt kan het Bureau <Belgische/Duitse> Zaken u niet bereiken!

Tekst eindlang

U bent aan het einde van de vragenlijst gekomen. Hartelijk dank voor uw feedback.

Indien Q6=ja: U zult binnen 2 werkdagen teruggebeld worden.

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

Tekst eindkort: indien S1 = nee of kan gesprek niet herinneren

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

Sendmail-item klachten – belde voor mijzelf

Indien Q6=ja (wil teruggebeld worden) en Q9nieuw = belde voor mijzelf

De klachten van GR gaan naar ***@svb.nl
De klachten van LD gaan naar ***@svb.nl
De klachten van AV gaan naar ***@svb.nl
De klachten van BR gaan naar ***@svb.nl
De klachten van DV gaan naar ***@svb.nl
De klachten van NY gaan naar ***@svb.nl
De klachten van RM gaan naar ***@svb.nl
De klachten van RD gaan naar ***@svb.nl
De klachten van UR gaan naar ***@svb.nl
De klachten van ZS gaan naar ***@svb.nl
De klachten van BBZ en BDZ gaan naar: ***@svb.nl

Onderwerp: Terugkoppeling klacht via cKTO SVB

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.

Over het oorspronkelijke telefoongesprek:

Datum gesprek: <dag maand jaar><ingelesen variabele>

Regeling: <ingelesen variabele>

Reden voor ontevredenheid:

<Q4nieuw>

Tips voor de medewerker/SVB (zoals omschreven door de beller):

<Q4>

Gegevens voor terugbellen:

Wil teruggebeld worden op: **punch MobielNummer of nummer indien Q6b=nee**

<Indien Q9nieuw =mijzelf: Naam: voornaam geboortenaam Q8a>

<Indien Q9nieuw = mijzelf: Geboortedatum: dag maand jaar Q8a>

Deze persoon verwacht binnen 2 werkdagen na deze mail teruggebeld te worden.

Er zijn niet meer klantgegevens bekend dan hierboven vermeld. Ontbrekende/incorrecte gegevens zijn niet/verkeerd ingevuld door de klant zelf en kunnen niet aangevuld of gecorrigeerd worden.

Lees meer over het cKTO & klachten op het SVB intranet<link:

<https://intranet.svb.nl/Project/Klachtenenklantsignalen/Pages/fTol6llg6EypI42A-a73Q#s3sjmWYNtEG0VcDj41vCvA>

Contactpersoon Klantonderzoek SVB: Wim Woning – ***@svb.nl

Sendmail-item klachten – belde voor iemand anders

Indien Q6=ja (wil teruggebeld worden) en Q9nieuw =belde voor iemand anders

De klachten van GR gaan naar ***@svb.nl
De klachten van LD gaan naar ***@svb.nl
De klachten van AV gaan naar ***@svb.nl
De klachten van BR gaan naar ***@svb.nl
De klachten van DV gaan naar ***@svb.nl
De klachten van NY gaan naar ***@svb.nl
De klachten van RM gaan naar ***@svb.nl
De klachten van RD gaan naar ***@svb.nl
De klachten van UR gaan naar ***@svb.nl
De klachten van ZS gaan naar ***@svb.nl
De klachten van BBZ en BDZ gaan naar: ***@svb.nl

Onderwerp: Terugkoppeling klacht via cKTO SVB

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 (beller) wil hierover teruggebeld worden.

Over het oorspronkelijke telefoongesprek:

Datum gesprek: <dag maand jaar><ingelesen variabele>

Regeling: <ingelesen variabele>

Beller belde voor iemand anders (klant), namelijk:

Naam klant: voornaam geboortenaam Q8b

Geboortedatum klant: dag maand jaar Q8b

Reden voor ontevredenheid:

<Q4nieuw>

Tips voor de medewerker/SVB (zoals omschreven door de beller):

<Q4 of Q4b>

Gegevens voor terugbellen:

Beller wil teruggebeld worden op: punch MobielNummer of nummer indien Q6b=nee

De beller verwacht binnen 2 werkdagen na deze mail teruggebeld te worden.

Er zijn niet meer klantgegevens bekend dan hierboven vermeld. Ontbrekende/incorrecte gegevens zijn niet/verkeerd ingevuld door de klant zelf en kunnen niet aangevuld of gecorrigeerd worden.

Lees meer over het cKTO & klachten op het SVB intranet<link:

<https://intranet.svb.nl/Project/Klachtenenklantsignalen/Pages/fTol6llg6EyplR42A-a73Q#s3sjmWYNtEG0VcDj41vCvA>>

Contactpersoon Klantonderzoek SVB: Wim Woning – ***@svb.nl

Sendmail-item klachten – BBZ/BDZ

Indien Q6=ja (wil teruggebeld worden) en regeling=BBZ/BDZ

De klachten van BBZ en BDZ gaan naar: ***@svb.nl

Onderwerp: Terugkoppeling klacht via cKTO BBZ/BDZ

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.

Over het oorspronkelijke telefoongesprek:

Datum gesprek: <dag maand jaar><ingelesen variabele>

Regeling: <ingelesen variabele>

Reden voor ontevredenheid:

<Q4nieuw>

Tips voor de medewerker/SVB (zoals omschreven door de beller):

<Q4>

Gegevens voor terugbellen:

Wil teruggebeld worden op: punch MobielNummer of nummer indien Q6b=nee

Naam: voornaam geboortenaam Q8>

Deze persoon verwacht binnen 2 werkdagen na deze mail teruggebeld te worden.

Er zijn niet meer klantgegevens bekend dan hierboven vermeld. Ontbrekende/incorrecte gegevens zijn niet/verkeerd ingevuld door de klant zelf en kunnen niet aangevuld of gecorrigeerd worden.

Lees meer over het cKTO & klachten op het SVB intranet<link:

<https://intranet.svb.nl/Project/Klachtenenklantsignalen/Pages/FTol6llg6Eyplr42A-a73Q#s3sjmWYNtEG0VcDj41vCvA>>

Contactpersoon Klantonderzoek SVB: Wim Woning – ***@svb.nl

Meegegeven 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