

Rapportage Klantonderzoek 2015

Agentschap SZW



Februari 2016
Egbert Engelfriet
Raymond Anbeek
Markus Huibrechtse



Agentschap SZW
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Inhoudsopgave

Klantbeleving: samengevat	p. 3
Verbeterroute: Van inzicht tot actieplan	p. 6
Inleiding	p. 8
Deel 1: Trend	p. 16
Deel 2: Tevredenheid	p. 21
Deel 3: Verbetermanagement	p. 27
Deel 4: Spiegelonderzoek	p. 37
Deel 5: Imago	p. 44
Deel 6: Overige vragen	p. 48
Deel 7: Verdieping	p. 54
Bijlagen	p. 60

Klantbeleving: samengevat (1 / 3)

- Het Agentschap SZW hecht waarde aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Hiervoor zijn inzichten in de prestaties van het Agentschap SZW nodig. Daarvoor wordt periodiek klantonderzoek uitgevoerd. In navolging van 2010 en 2012 is er in 2015 een tevredenheidsonderzoek onder aanvragers van het Agentschap SZW uitgevoerd. Ook zijn er in 2015 zes telefonische interviews afgenomen, om zo de resultaten van het online onderzoek verder uit te diepen. Het doel is de klantbeleving van aanvragers inzichtelijk te maken. Op basis hiervan worden de verbeterpunten en kansen geïdentificeerd.
- Naast het tevredenheidsonderzoek, heeft het Agentschap SZW eerder dit jaar een kwalitatief onderzoek onder de opdrachtgevers uitgevoerd. Op deze manier werkt het Agentschap SZW structureel aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Ontwikkeling in de tijd

- In 2010 en 2012 is er eerder onderzoek gedaan naar de tevredenheid van aanvragers over het Agentschap SZW. In vergelijking met deze twee onderzoeken laten de resultaten een lichte groei in de tevredenheid zien.
- De belangrijkste uitdaging vanuit 2010 was om de processen duidelijker te maken en de tijdigheid van de dienstverlening verder te verbeteren. De resultaten van 2012 hebben daarin een verschuiving laten zien. Duidelijkheid en tijdigheid van de dienstverlening waren daarbij nog steeds twee centrale thema's, maar de interactie en de hulp van de medewerkers zijn belangrijker geworden.
- Uit het onderzoek van 2012 kwam naar voren dat de medewerkers klantvriendelijk zijn, maar ook dat het Agentschap moest werken aan de klantgerichtheid en dat de dienstverlening rondom betalingen moest worden verbeterd. In de afgelopen jaren heeft het Agentschap hard gewerkt om deze aspecten te verbeteren. In dit kader heeft Integron in 2015 elf workshop klantbewustzijn georganiseerd. Dit heeft een positief effect blijkt zowel uit het klantonderzoek als uit de telefonische interviews. Uit de telefonische interviews blijkt onder andere dat meerdere aanvragers ervaren dat het Agentschap een verbeteringslag heeft gemaakt de afgelopen periode.

Aanvragers

- In dit onderzoek zijn de aanvragers voor de verschillende subsidieregeling gevraagd naar hun tevredenheid over de dienstverlening van het Agentschap SZW. De grootste groep betreft de aanvragers voor de ESF subsidieregelingen. Daarnaast zijn ook de aanvragers voor de subsidieregelingen van Sectorplannen, Migratiefondsen en Kinderopvang in dit onderzoek meegenomen.
- De meeste ervaring, met eerdere aanvragen van een subsidie, zit binnen de ESF groep en dan met name voor ESF 2007–2013. De aanvragers voor de subsidieregeling voor Kinderopvang hebben de minste ervaring in vergelijking met de anderen. Deze ervaring blijkt in de beleving van de aanvrager geen voordeel te zijn. Mensen die voor het eerst een subsidie hebben aangevraagd, geven aan dat het aanvragen van een subsidie bij het Agentschap SZW de minste moeite kost, in vergelijking met anderen die hiermee wel ervaring hebben. Voor de groep zonder ervaring geldt wel dat voor 25% van de respondenten de aanvraag niet is gehonoreerd.
- Uit de telefonische interviews blijkt dat aanvragers die al een eerdere ervaring hebben, dit als voordeel ervaren. Wel vinden alle aanvragers dat het aanvragen van een subsidie een nogal administratief proces is.

Klantbeleving: samengevat (2 / 3)

Tevredenheid stijgt licht in de tijd, klantvriendelijkheid van de medewerkers wederom goed

- De tevredenheid is in 2015, met een 7.1, licht gestegen vergeleken met de voorgaande jaren (2012:6.9, 2010:6.8). Deze lichte stijging komt met name door een stijging van de tevredenheid over het betaalproces en de communicatiemiddelen.
- De aanvragers zijn het meest tevreden over het betaalproces. Dit komt met name door goede beoordelingen voor de juistheid van de betalingen en de uitvoering van de terugvordering.
- Wanneer een aanvrager contact heeft met medewerkers van het Agentschap, dan is de aanvrager erg tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerkers. Dit blijkt ook uit de verschillende telefonische interviews waarin de aanvragers aangeven dat de klantgerichtheid van de medewerkers is verbeterd. Een suggestie die wordt aangedragen om dit nog verder te verbeteren is: het meer verpersoonlijken van de reacties.
- Aanvragers zijn het minst tevreden over bezwaar. Net als voorgaande jaren is tevredenheid over de klachtafhandeling een punt van aandacht, al zijn de scores voor 2015 indicatief.

Verbeterpunten

- De belangrijkste aspecten om te verbeteren hebben met name betrekking op het aanvraagproces voor een subsidie. De duidelijkheid van de aanvraagcriteria, het aanvraagproces en van de informatie in het gesprek met de consultant zijn verbeterpunten. Uit de telefonische interviews blijkt dat het name zit in de gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagformulier. Dit mag worden verbeterd. Het systeem wordt niet altijd als even praktisch ervaren. Aanvragers benoemen wel dat eerdere ervaringen hierbij een voordeel zijn, dus dit beeld is mogelijk anders als een aanvrager nog geen eerdere ervaring heeft met het aanvragen van een subsidie.
- Daarnaast komt de klachtafhandeling naar voren als verbeterpunt, al zijn deze scores wel indicatief.
- Ook binnen de thema's communicatiemiddelen en het contact met medewerkers zien de aanvragers verbeterpunten. Binnen het contact met de medewerkers ligt de meeste ruimte voor verbetering in de kwaliteit van het antwoord en het nakomen van afspraken. Uit de telefonisch interviews komt naar voren dat het Agentschap nog stappen kan zetten op het gebied van inlevingsvermogen richting de aanvragers.

Interne beleving sluit niet altijd aan de op de klantbeleving

- De tevredenheid van de aanvragers wordt door de medewerkers van het Agentschap SZW steeds meer onderschat door de jaren heen. Opvallend is dat het contact met de medewerkers van het Agentschap SZW door de jaren heen steeds lager wordt ingeschat door de eigen medewerkers, terwijl de tevredenheid van de aanvragers hierover stabiel is in de tijd. In 2015 is de onderschatting het grootste met een verschil van 1.3 punt.
- Dit komt met name doordat de bereikbaarheid en de manier van communiceren (eenduidig en tijdig) door de medewerkers fors lager wordt ingeschat.
- Ook valt op dat het team uitvoering 1 de tevredenheid over het betaalproces fors onderschat (5.8 versus 7.7), terwijl de aanvragers hierover het meest tevreden zijn.

Klantbeleving: samengevat (3/3)

Klantgerichtheid

- Meer dan de helft van de medewerkers van het Agentschap SZW geeft aan een (behoorlijk) grote bijdrage te leveren aan de klantgerichtheid. Dit gebeurt in de beleving van de medewerkers door snel te reageren, afspraken na te komen en de klant aandacht te geven.
- Dit wordt niet door alle aanvragers zo ervaren. Iets minder dan een op de drie aanvragers geeft aan te ervaren als klant (echt) centraal te staan. Heldere en duidelijke communicatie, maar ook proactief meedenken met de klanten zouden een positieve bijdrage kunnen leveren aan de klachtgerichtheid van de medewerkers van het Agentschap SZW.
- Uit de telefonisch interviews blijkt ook dat het contact met de medewerkers goed verloopt. Wel wordt er een bepaalde afstand ervaren en zou het prettig zijn om gezamenlijk het doel van de subsidieregeling na te streven.
- Het Agentschap SZW kan met name het verschil maken in het aanvraag- en het einddeclaratieproces. Naast deze punten is een heldere, duidelijk en tijdige informatievoorziening een belangrijk punt om het verschil te maken in de beleving van de aanvragers.
- Uit de telefonisch interviews blijkt dat de aanvragers verschillen van mening met betrekking tot het gemak van indienen van de einddeclaratie. Het is veel werk en er ontstaat interpretatie verschillen tijdens de controles. Het is dan ook niet verwonderlijk dat over het controlebezoek de meningen verdeelt zijn. De leesbaarheid van de rapportages is een aandachtspunt. De mogelijkheid om het oordeel mondeling toe te laten lichten, wordt als suggestie gedaan.

Verschillen per subsidieregeling

- De aanvragers van de subsidieregeling Kinderopvang en ESF 2014–2020 zijn het meest tevreden. Over de subsidieregeling Migratiefondsen zijn de aanvragers het minst tevreden.
- Zowel de duidelijkheid van de aanvraag criteria als de kwaliteit van de Handleiding voor de project administratie zijn een belangrijk verbeterpunt voor elke subsidie regeling.
- Het aanvraagproces is voor de subsidieregeling Kinderopvang en Migratiefondsen een belangrijk aandachtspunt. Ook is het contact met de medewerkers van het Agentschap SZW voor Migratiefondsen een belangrijk verbeterpunt. Dit geldt ook voor de subsidieregeling ESF 2007–2013.
- Het is dan ook te adviseren om per subsidieregeling een verbeterplan op te stellen, om zo gerichte verbetering door te kunnen voeren die aansluiten bij de behoeften van de aanvragers.

Verbeterroute: Van inzicht tot actieplan (1 / 2)

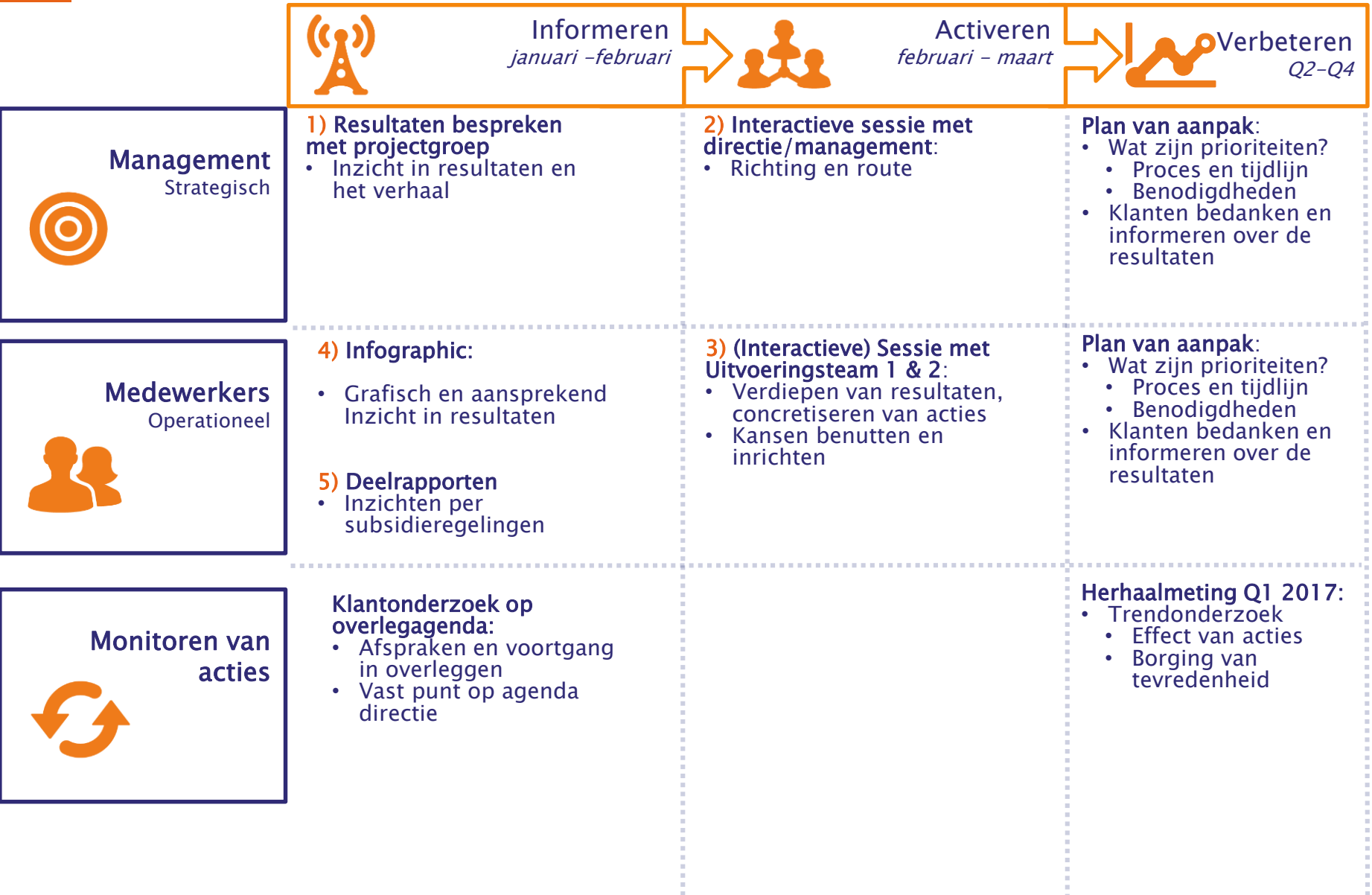
Van inzicht tot actieplan: wat is de volgende stap?

- Dit rapport bevat de informatie over de tevredenheid van aanvragers met de dienstverlening van het agentschap SZW. Ook zijn de eerste inzichten per subsidieregeling inzichtelijk gemaakt. Daarmee heeft het Agentschap een schat aan informatie om de tevredenheid onder aanvragers verder te vergroten.
- De organisatie is daarmee aan zet om de verbeterrichting(en) te definiëren die volgen uit het onderzoek en de doelen/plannen van de organisatie: Wat hebben we nodig om de doelen te halen en hoe kunnen we met behulp van deze resultaten de prestatie en dienstverlening klantgericht aanscherpen? Maar hoe pak je dit op?

Integron adviseert het verbetertraject op de volgende wijze in te richten,

1. De rapportbespreking (1) is het gesprek waarbij de resultaten worden toegelicht en waar de eerste keuzes worden gemaakt voor het proces na de analyse/rapportagefase.
2. Daarna is er de keuze om de resultaten verder de organisatie in te brengen middels een presentatie/ sessie voor het management (2). Het informatieve deel van de presentatie is uit te breiden/op te volgen met een activerend en interactief deel. Hierin worden de resultaten van Agentschap SZW stapsgewijs doorlopen en gebruikt om focus aan te brengen. Uitkomst: de verbeterrichting is uitgedrukt in enkele organisatiebrede prioriteiten.
3. Integron adviseert verder om met de teams uitvoering 1 en 2 een (interactieve) sessie (3) te organiseren om zo met het team na te denken over de resultaten, de te nemen acties en de kansen die uit het onderzoek voortkomen. Verder kan een infographic (4) helpen om de medewerkers te informeren. Dit is een visueel aansprekende vorm om de resultaten te presenteren. En helpt om de aandacht op het thema te houden.
4. Omdat de behoefte en de wensen van de aanvragers verschillen per subsidieregeling. Adviseert Integron om voor elke subsidieregeling een apart deelrapport (5) te maken om zo gericht te kunnen verbeteren.
5. Tevens is het belangrijk om de klanten te bedanken voor hun medewerking en hen te informeren over de resultaten.
6. Het monitoren van de acties is relevant en verdient borging op de verschillende (overleg)agenda's die er binnen het Agentschap SZW zijn. Om de dialoog actueel te houden en de effecten van acties te meten, adviseert Integron een herhaalmeting in Q1 van 2017.

Verbeterroute: Van inzicht naar actieplan (2/2)



Inleiding

Onderzoeksopzet

Doel van het onderzoek: inzicht in klantbeleving binnen Agentschap SWZ

- Het gehanteerde meetinstrument geeft antwoord op enkele vragen:
 - Wat verwachten aanvragers van de organisatie en hoe tevreden zijn ze?
 - Zijn aanvragers loyaal?
 - Waar staat Agentschap SWZ nu en hoe kan de klantbeleving verbeterd worden?

Doelgroep: aanvragers van Agentschap SWZ

- De aanvragers zijn ingedeeld naar segmenten:
 - Subsidieregelingen
 - Ervaring met aanvragen van een subsidie
- Hiervoor is een representatieve selectie samengesteld op basis van het klantenbestand
- Spiegelonderzoek onder medewerkers van Agentschap SZW

Methode: online onderzoek en telefonische interviews

- Agentschap SWZ heeft het onderzoek aangekondigd onder haar aanvragers.
- Integron heeft aanvragers per e-mail uitgenodigd om deel te nemen en tijdens het veldwerk is een herinnering gestuurd naar aanvragers die op dat moment nog niet hadden deelgenomen aan het onderzoek.
- Op het einde van veldwerk is een extra reminder gestuurd naar de aanvragers die op dat moment nog niet hadden deelgenomen.
- Daarnaast zijn een zestal telefonisch interviews afgenomen.

Onderzoekperiode: November 2015(online onderzoek) februari 2016 (telefonische interviews)

Dit onderzoek is uitgevoerd door Integron, om zo de onafhankelijkheid te waarborgen.

Methodiek: succesgebieden en indicatoren

Basis van de vragenlijst

- Tevredenheid en belang zijn gemeten op de volgende succesgebieden.

Subsidie	Bezwaar
Tussentijdsbeheer	Contact met medewerkers
Eindeclaratieproces	Communicatiemiddelen
Betaalproces	Klachtafhandeling

- Binnen ieder succesgebied is een aantal indicatoren bevraagd. Hieronder vindt u een voorbeeld van de indicatoren die behoren tot 'Betaalproces'.

Betaalproces
Tijdigheid van de betalingen
Juistheid van de betalingen
Uitvoering van de terugvordering

Routing in de vragenlijst

- Alleen aanvragers die met een bepaalde dienst, product of medewerker te maken hebben gehad, hebben de desbetreffende vragen gekregen. Dit is bepaald op basis van voorvragen.

Overige vragen

- Een overzicht van de vragen die niet zijn gesteld conform de antwoordschalen van tevredenheid en belang is opgenomen in de bijlagen, p. 61-62.

Methodiek: van antwoord naar score

	Tevredenheid						Belang				Opmerkingen	
	zeer goed	goed	redelijk goed	redelijk slecht	slecht	zeer slecht	geen mening	zeer belangrijk	belangrijk	minder belangrijk		onbelangrijk
Duidelijkheid van de aanvraagcriteria	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijkheid van het aanvraagproces	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tevredenheid:

Zeer goed	= 10
Goed	= 8.2
Redelijk goed	= 6.4
Redelijk slecht	= 4.6
Slecht	= 2.8
Zeer slecht	= 1.0

Verbeterpotentieel =
% antwoorden in de categorieën redelijk goed t/m zeer slecht.

Belang:

Zeer belangrijk	= 1
Belangrijk	= 2
Minder belangrijk	= 3
Onbelangrijk	= 4

- Een aspect dat zeer belangrijk is en een hoog verbeterpotentieel heeft, is een actiepoint.

Respons en analysemogelijkheden

	2015				2012		
	In bestand	Bereikt	Respons	Respons %	In bestand	Respons	Respons %
Totaal KTO	3000	2755	336	12%	1765	346	20%
Subsidieregeling							
ESF 2007 - 2013	2088	1705	139	8%			
ESF 2014 - 2020	591	584	84	14%			
Kinderopvang	300	297	48	16%			
Migratiefondsen	74	73	27	37%			
Sectorplannen	104	96	38	40%			
Totaal SO	50	50	40	80%	50	36	72%

Respons

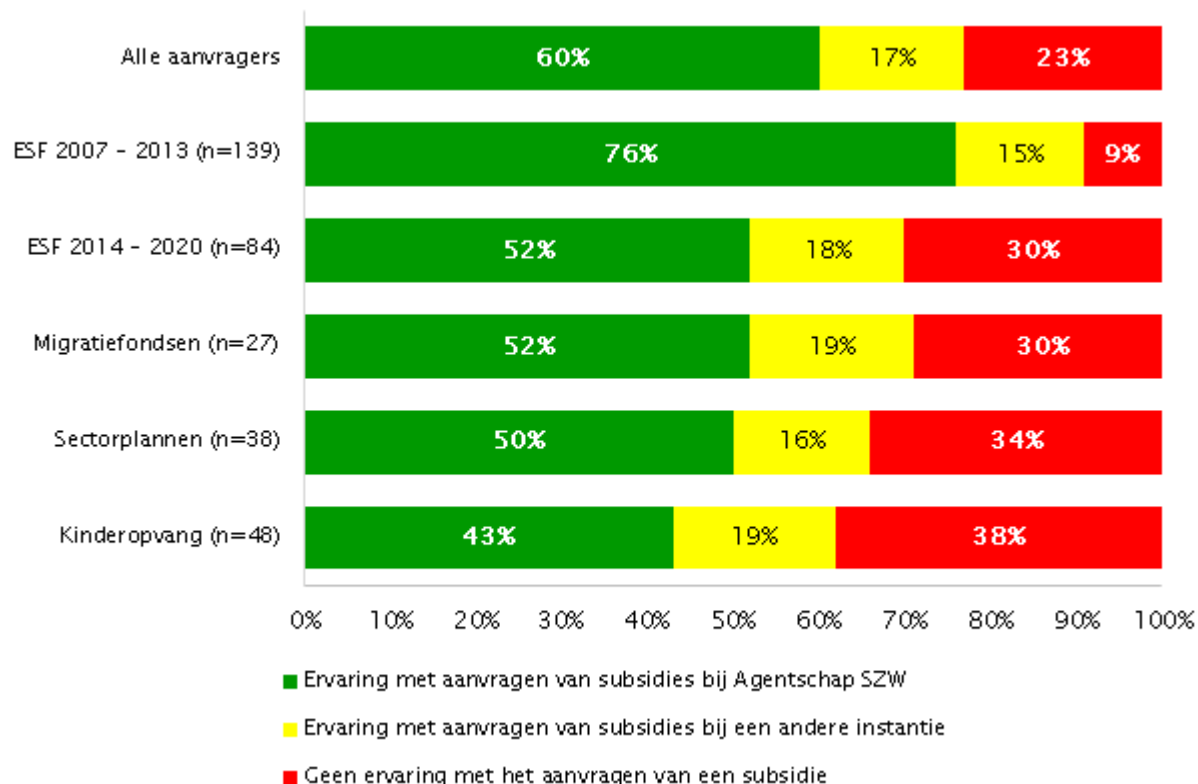
- Totale respons: 12% (2012: 20%)
- Respons spiegel: 80% (2012: 72%)
- Daarnaast zijn er 6 telefonische interviews uitgevoerd zie p.54.

Analysemogelijkheden

- Integron analyseert en rapporteert de respons van alle segmentgroepen waarin 10 of meer respondenten aanwezig zijn. De resultaten van de overige groepen zijn indicatief op basis van het kleine aantal waarnemingen.

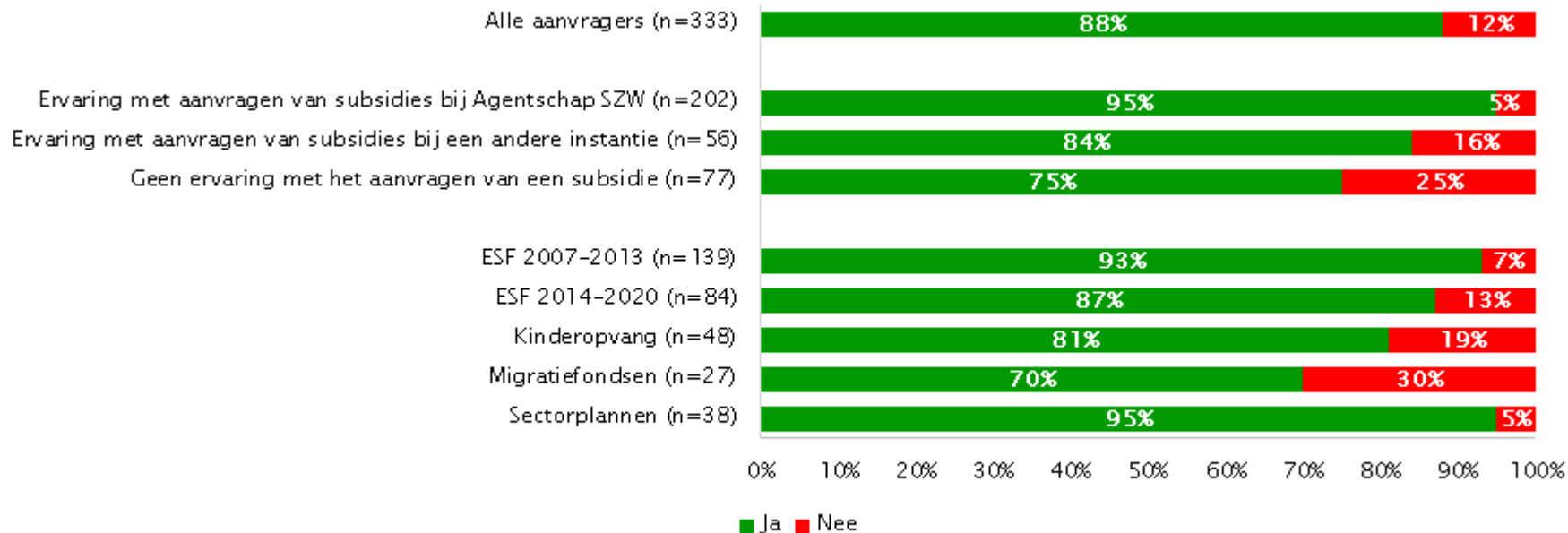
Routing in de vragenlijst

- Alleen aanvragers die met een bepaalde dienst, product of medewerker te maken hebben gehad, hebben de desbetreffende vragen gekregen. Dit is bepaald op basis van onderstaande voorvragen.
- **Heeft u in het verleden al eerder een subsidie aangevraagd? (n=335)**

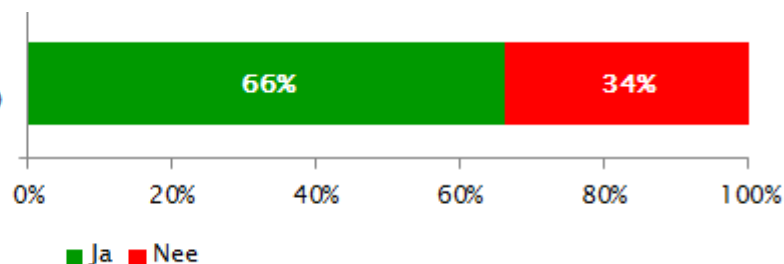


Profiel (2/3)

Is uw subsidieaanvraag gehonoreerd?

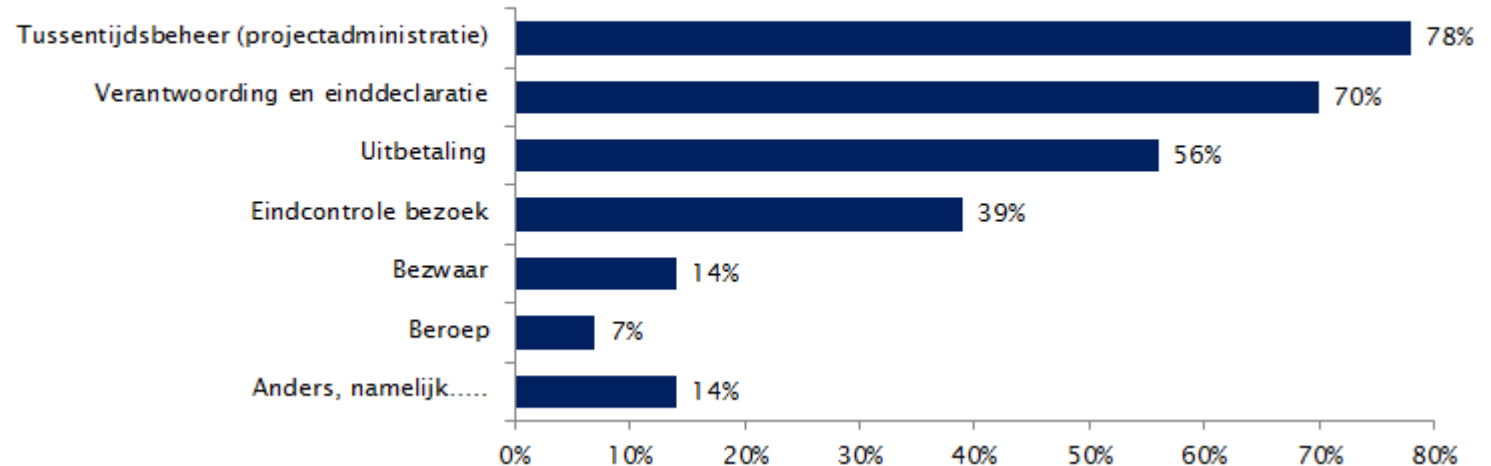


Is het duidelijk om welke redenen de subsidieaanvraag niet is gehonoreerd? (n=38)



Redenen die genoemd worden om de aanvragers hierover beter te informeren, hebben met name betrekking op de manier van communiceren. Voorbeelden hiervan zijn het geven van een betere maar ook duidelijke terugkoppeling, beter op de hoogte houden en vermijden van onduidelijk taalgebruik.

Kunt u aangeven welke stappen u van het proces hebt doorlopen na het aanvragen van de subsidie?
(n=288)



De meest gegeven antwoorden onder 'Anders, namelijk' zijn: project is geannuleerd, project is nog niet gestart, alleen een aanvraag gedaan, wordt die iemand anders geregeld.

Kunt u aangeven welke stappen u van het proces hebt doorlopen na het aanvragen van de subsidie?	ESF 2007 - 2013	ESF 2014 - 2020	Kinderopvang	Migratiefondsen	Sectorplannen
	n=139	n=84	n=48	n=27	n=38
Tussentijdsbeheer	84%	80%	42%	83%	89%
Verantwoording en einddeclaratie	84%	71%	47%	56%	n.v.t.
Eindcontrole bezoek	54%	27%	8%	56%	29%
Uitbetaling	62%	57%	45%	56%	40%
Bezwaar	16%	13%	3%	33%	14%
Beroep	7%	7%	0%	22%	6%
Anders, namelijk.....	12%	7%	16%	28%	26%

Note: uit het onderzoek blijkt dat een aantal aanvragers voor meerdere subsidieregelingen een aanvraag hebben ingediend.

Deel 1:
Trend

Samenvatting: trend

Tevredenheid

- De tevredenheid is in 2015 met een 7.1 iets gestegen ten opzichte van de voorgaande jaren (2012:6.9, 2010: 6.8). Dit heeft met name te maken met een stijging in de succesgebieden 'betaalproces' en 'communicatiemiddelen'.
- De tevredenheid over het einddeclaratieproces is iets afgenomen ten opzichte van 2012 (6.7 vs. 6.8).

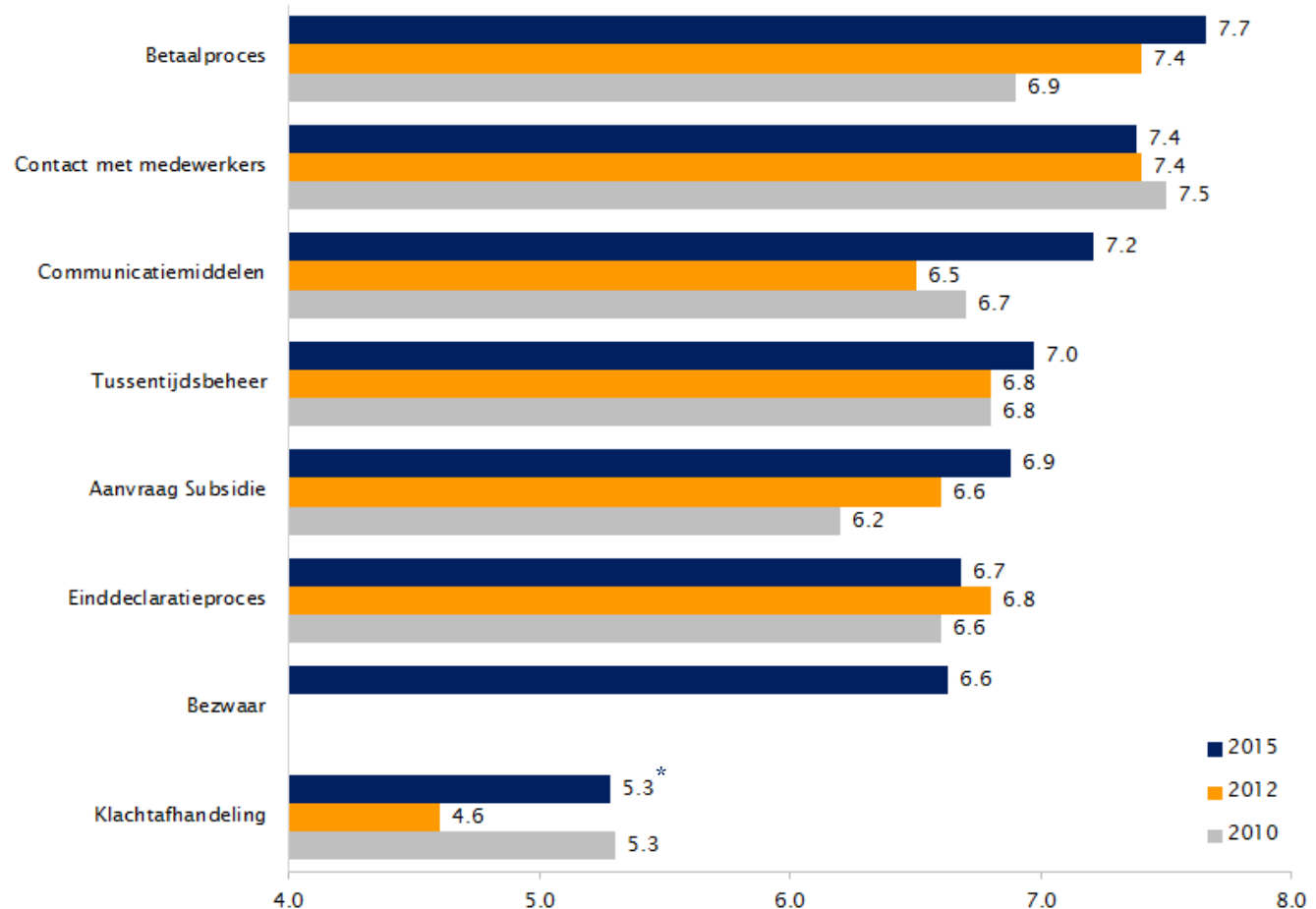
Trend spiegel

- Het gemiddelde van de door de werknemers ingeschatte tevredenheid is in 2015 gelijk aan 2012 en 2010.
- De inschatting voor de verschillende processtappen sluit steeds beter aan bij de beleving van de aanvragers, behalve voor het einddeclaratieproces. De medewerkers schatten in dat de tevredenheid van de aanvragers juist af neemt door de jaren heen, terwijl de tevredenheid van de aanvragers hierover stabiel is in de tijd.
- Ook is opvallend dat de inschatting van de tevredenheid over het contact met de medewerkers van Agentschap steeds lager wordt ingeschat door de medewerkers zelf. De tevredenheid van de aanvragers is hierover juist stabiel in de tijd. Hierdoor is het verschil in 2015 1.3 punt. (Aanvragers 7.4; versus Medewerkers 6.1).

Tevredenheid: trend

Gemiddelde klanttevredenheid

- 2015: 7.1 → 51% verbeterpotentieel
- 2012: 6.9 → 51% verbeterpotentieel
- 2010: 6.8 → 53% verbeterpotentieel



* Score is indicatief
(n<10)

Kernverwachting 2012 versus 2015

		2015		
		Belang	Tevredenheid	Verbeterpotentieel
1	Duidelijkheid van de aanvraagcriteria	1.45	6.9	58%
2	Kwaliteit klachtafhandeling*	1.50	4.6	88%
3	Snelheid klachtafhandeling*	1.50	6.0	75%
4	Kwaliteit van de Handleiding Project Administratie	1.50	7.2	47%
5	Duidelijkheid van het aanvraagproces	1.54	7.1	53%
6	Juistheid van de betalingen	1.59	8.0	23%
7	Kwaliteit van het antwoord	1.61	7.3	47%
8	Nakomen afspraken van de medewerkers	1.63	7.5	41%
9	Kwaliteit van de informatie op de website	1.64	7.3	46%
10	Duidelijkheid van de informatie in het gesprek met de consultant	1.65	7.1	49%
	Gemiddelde prestatie op kernverwachtingen	1.57	7.2	48%

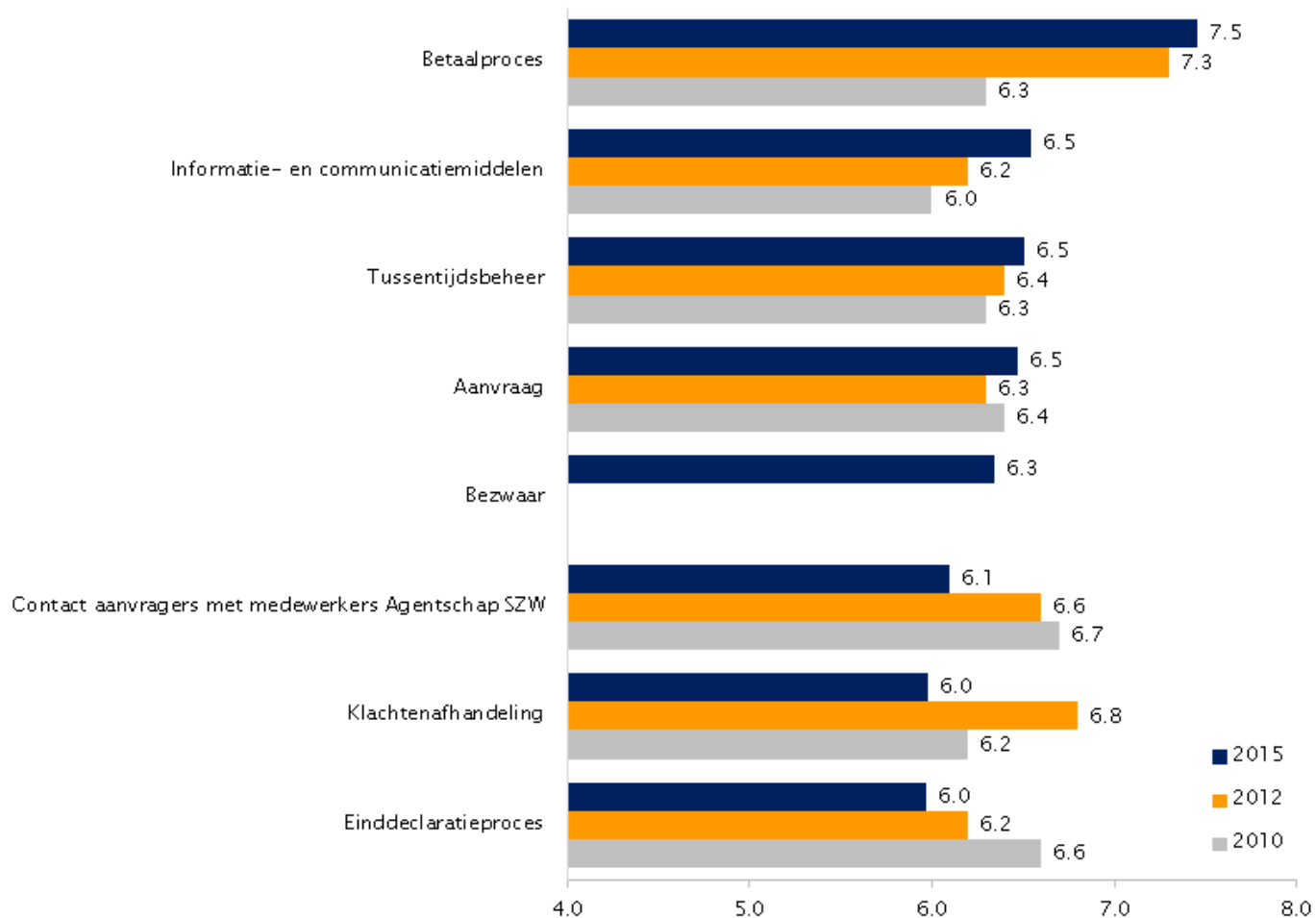
		2012		
		Belang	Tevredenheid	Verbeterpotentieel
1	Kwaliteit klachtafhandeling	1.33	4.7	77%
2	Kwaliteit van het antwoord	1.47	7.1	46%
3	Snelheid klachtafhandeling	1.50	4.5	85%
4	Juistheid van de betalingen	1.58	8.1	19%
5	Kennis van de inhoud van de regeling van de consultant/audit medewerker	1.64	7.5	33%
6	Nakomen afspraken van de consultant/audit medewerker	1.65	7.4	35%
7	Tijdigheid van de betalingen	1.65	6.6	47%
8	Duidelijkheid van de beschikking op de einddeclaratie	1.68	6.9	49%
9	Duidelijkheid van de beschikking op de aanvraag	1.69	6.9	47%
10	Nakomen afspraken van de medewerker financiële administratie	1.70	7.1	39%
	Gemiddelde prestatie op kernverwachtingen	1.61	7.1	41%

* Score is indicatief
(n<10)

Trend Spiegel

Gemiddelde ingeschatte tevredenheid

- 2015: 6.4 → 72% verbeterpotentieel
- 2012: 6.4 → 70% verbeterpotentieel
- 2010: 6.4 → 70% verbeterpotentieel



* Score is indicatief
(n<10)

Deel 2:

Tevredenheid

Samenvatting: tevredenheid

Tevredenheid op totaalniveau

- De gemiddelde tevredenheidsscore is een 7.1.
- Aanvragers zijn het meest tevreden over het betaalproces. Met name de juistheid van de betalingen en de uitvoering van de terugvordering wordt goed beoordeeld. Wat betreft het contact met medewerkers is de aanvrager tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerkers.
- Aanvragers zijn het minst tevreden over bezwaar. Ook zijn de aanvragers minder tevreden over de huidige klachtafhandeling, al is deze score wel indicatief.

Tevredenheid per subsidieregeling

- Per subsidieregeling is er een verschil in de gemiddelde tevredenheid te zien. Kinderopvang scoort met een 7.7 het hoogst, daar waar Migratiefondsen met een 6.4 het laagst scoort.
- De reden dat Kinderopvang hoger scoort dan de andere subsidieregelingen heeft met name te maken met een hoge tevredenheid over het betaalproces (9.0). Ook over het einddeclaratieproces is deze groep het meest tevreden.
- De tevredenheid voor het einddeclaratieproces scoort voor Migratiefondsen daarentegen het laagst.

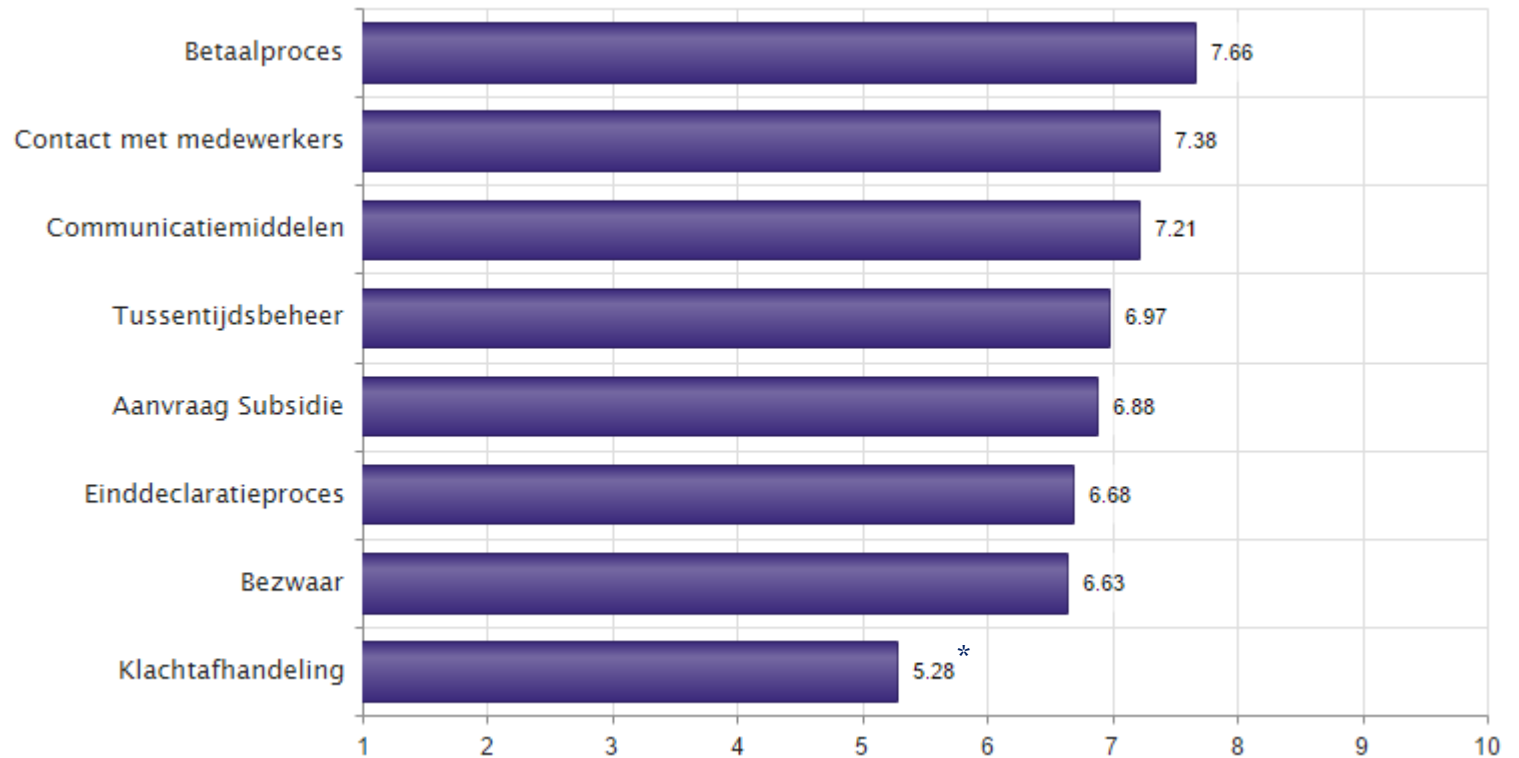
Customer effort score

- 20% geeft aan (redelijk) weinig moeite te hoeven doen om een aanvraag in te dienen. Anderzijds geeft 41% van de aanvragers aan hiervoor (redelijk) veel moeite te moeten doen.
- De aanvragers van Kinderopvang geven aan dat een aanvraag indienen voor een subsidie het makkelijkst gaat, daarentegen geven aanvragers voor Migratiefondsen aan redelijk veel moeite te moeten doen voor het indienen van een aanvraag. Dit ligt in lijn met de tevredenheid per subsidieregeling.

Tevredenheid

Gemiddelde klanttevredenheid

- 2015: 7.1 → 51% verbeterpotentieel



* Score is indicatief
(n<10)

Tevredenheid top 10: 2015 vs. 2012

Indicatoren met de hoogste scores

- Onderstaand zijn de 10 indicatoren weergegeven waar de aanvrager het meest tevreden over is.

#		2015		2012
		Tevredenheid	Succesgebied	#
1	Juistheid van de betalingen	8.0	Betaalproces	1
2	Klantvriendelijkheid van de medewerkers	7.9	Contact met medewerkers	3
3	Kwaliteit van de informatie op de Facebookpagina	7.8	Communicatiemiddelen	-
4	De mate waarin de medewerkers naar mij hebben geluisterd	7.6	Contact met medewerkers	-
5	Uitvoering van de terugvordering	7.5	Betaalproces	-
6	Nakomen afspraken van de medewerkers	7.5	Contact met medewerkers	-
7	Kennis van de inhoud van de regeling van de medewerker	7.5	Contact met medewerkers	-
8	Gesprek(-ken) met consultant/audit medewerker	7.4	Tussentijdsbeheer	11
9	Tijdigheid van de betalingen	7.4	Betaalproces	55
10	Kwaliteit van het antwoord	7.3	Contact met medewerkers	18

* Score is indicatief
(n<10)

Tevredenheid: per subsidieregeling

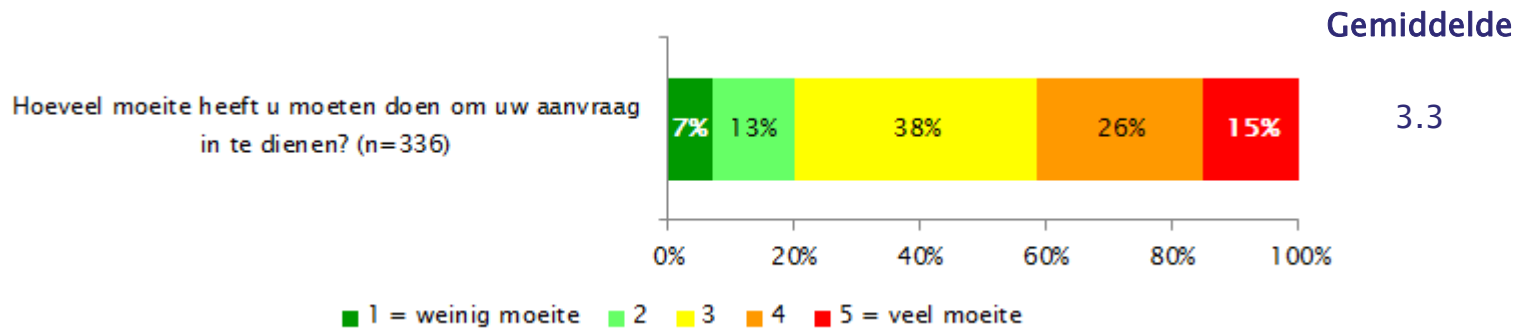
Gemiddelde klanttevredenheid

- Kinderopvang: 7.7
- ESF 2014 – 2020: 7.4
- ESF 2007 – 2013: 6.9
- Sectorplannen: 6.9
- Migratiefondsen: 6.4

	Totaal	ESF 2007 – 2013	ESF 2014 – 2020	Kinderopvang	Migratiefondsen	Sectorplannen
	n=336	n=139	n=84	n=48	n=27	n=38
Gemiddelde	7.1	6.9	7.4	7.7	6.4	6.9
Aanvraag subsidie	6.9	6.7	7.2	7.4	6.2	6.6
Tussentijdsbeheer	7.0	6.9	7.3	7.7	6.2	6.9
Betaalproces	7.7	7.5	7.8	9.0	7.1	6.8
Eindeclaratieproces	6.7	6.6	7.1	7.9	5.6	n.v.t.
Bezwaar	6.6	6.9	6.2*	6.4*	6.3*	7.0*
Contact met medewerkers	7.4	7.1	7.7	8.1	6.7	7.3
Communicatiemiddelen	7.2	7.2	7.4	7.4	6.7	7.0
Klachtenafhandeling	5.3*	2.8*	6.2*	–	2.8*	6.0*

* Score is indicatief
(n<10)

Customer Effort Score



Customer Effort Score per segment

	Ja, ik heb al eerder een subsidie aangevraagd bij Agentschap SZW	Ja, ik heb al eerder een subsidie aangevraagd bij een andere instantie	Nee, ik heb nog nooit een subsidie aangevraagd	Totaal
ESF 2007 - 2013	3.5	3.4	3.2	3.5
ESF 2014 - 2020	3.0	3.5	3.0	3.1
Kinderopvang	2.8	3.1*	2.5	2.8
Migratiefondsen	3.9	3.6*	3.5*	3.7
Sectorplannen	3.4	3.7*	3.5	3.5
Totaal	3.3	3.4	3.0	3.3

* Score is indicatief
(n<10)

Deel 3:
Verbetermanagement

Samenvatting: verbetermanagement

Belang: per thema

- De gemiddelde belangscore is 1.7, aanvragers zijn hiermee verwachtingsvol.
- De thema's waar de aanvragers het grootste belang aan hechten zijn klachtafhandeling en het betaalproces.

Prestatie op kernverwachtingen

- Om prioriteiten te stellen, brengt Integron de 10 (volgens de aanvrager) belangrijkste aspecten in beeld. De gemiddelde tevredenheid over de 10 kernverwachtingen is een 7.2. Dit is iets boven de gemiddelde tevredenheid van 7.1.
- De belangrijkste aspecten om te verbeteren hebben met name te maken met de aanvraag van een subsidie en de klachtafhandeling (scores zijn wel indicatief). De duidelijkheid van de aanvraagcriteria, het aanvraagproces en van de informatie in het gesprek met de consultant zijn verbeterpunten. Ook binnen de thema's communicatiemiddelen en contact met medewerkers zien de aanvragers verbeterpunten: de kwaliteit van de Handleiding Project Administratie, kwaliteit van de informatie op de website en de kwaliteit van het antwoord en het nakomen van afspraken van de medewerkers.
- Ook zijn er duidelijk verschillen tussen de subsidieregelingen. Zo is er voor Migratiefondsen veel verbetering mogelijk binnen het aanvraagproces. Ook het contact voor de medewerkers is voor deze groep een belangrijk verbeterpunt net als voor ESF 2007–2013. Voor de subsidieregeling ESF 2014–2020 is o.a. verbetering mogelijk op het gebied van de communicatiemiddelen.

Prioriteitenmatrix

- De prioriteitenmatrix bevestigt de eerder genoemde verbeterpunten. Daarnaast laat de matrix ook zien dat er aandacht besteed moet worden aan de duidelijkheid van: communicatie over de regelgeving, het advies van begeleiding door consultants/ audit medewerkers en over het rapport van bevindingen.
- Ook informatievoorziening over een aanvraag van subsidie en consistente toepassing van de regelgeving worden gezien als verbeterpunten.

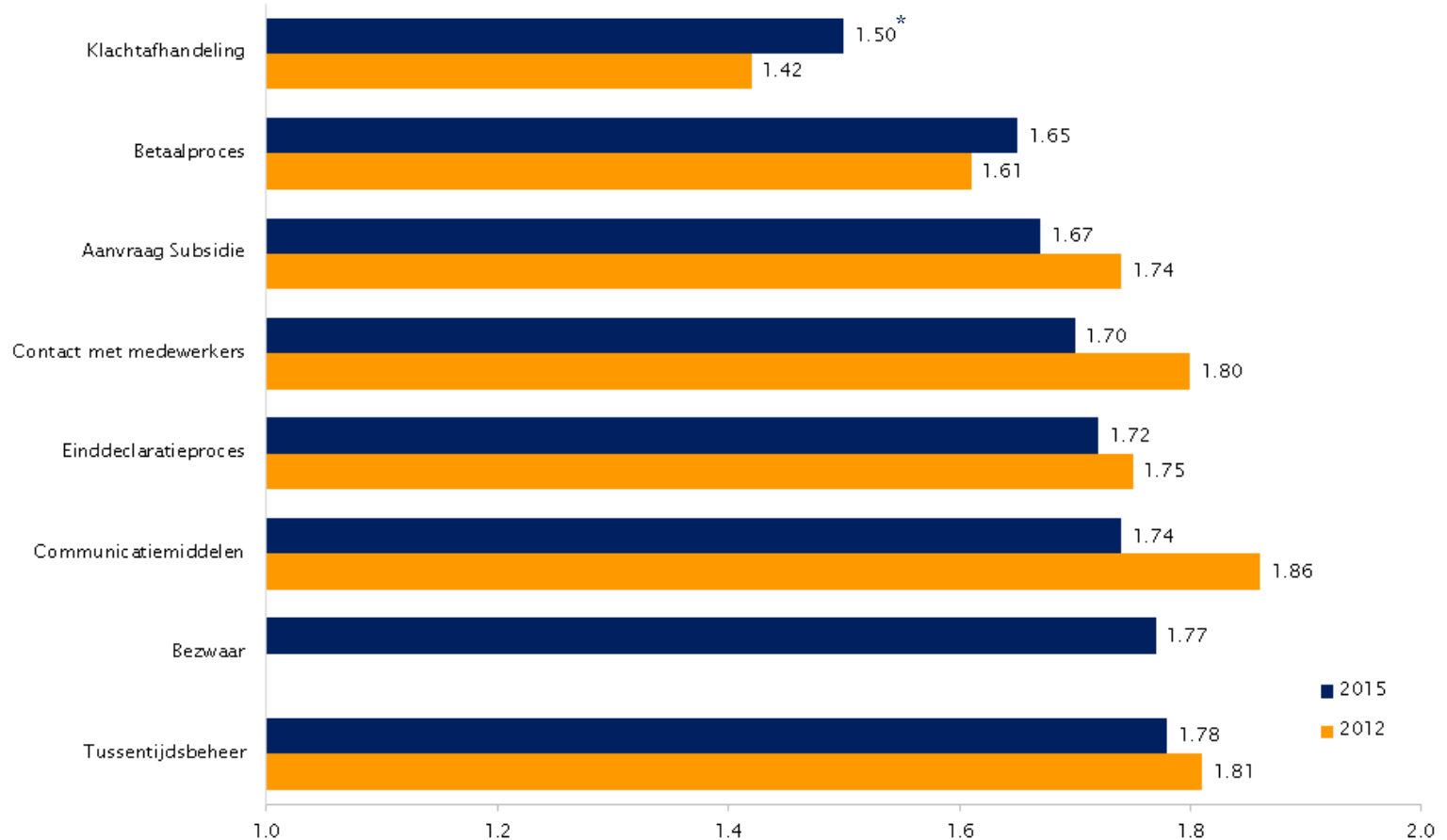
Spontaan genoemde aandachtspunten

- De meest genoemde verbetersuggesties hebben betrekking op de eenduidige uitleg van de regelgeving en de duidelijkheid communicatie vanuit het Agentschap SZW.

Belang: per succesgebied

Gemiddeld belang

- 2015: 1.71 (36% zeer belangrijk – gemiddeld verwachtingsvol)
- 2012: 1.75 (30% zeer belangrijk – gemiddeld verwachtingsvol)



1 = zeer belangrijk
2 = belangrijk
3 = minder belangrijk
4 = onbelangrijk

Hoe dichter een waarde de 1 nadert, hoe belangrijker het bijbehorende aspect is voor de aanvrager.

* Score is indicatief (n<10)

Prestatie op kernverwachtingen: toelichting

- In de tabel 'prestatie op kernverwachtingen' op de volgende pagina zijn de 10 meest belangrijke aspecten volgens de aanvragers weergegeven. Per aspect is hierbij de tevredenheidsscore en het bijbehorend verbeterpotentieel weergegeven.
- Er zijn vier niveaus vastgesteld, waarbij geldt, hoe lager het verbeterpotentieel des te beter de prestatie:
 1. Gemiddeld verbeterpotentieel $\leq 15\%$
 2. Gemiddeld verbeterpotentieel tussen 15% en 25%
 3. Gemiddeld verbeterpotentieel tussen 25% en 40%
 4. Gemiddeld verbeterpotentieel $\geq 40\%$
- Agentschap SZW kent een gemiddeld verbeterpotentieel van **48%** op de kernverwachtingen. Daarom wordt **40%** als grenswaarde aangehouden voor het benoemen van verbeterpunten.
- De gemiddelde tevredenheid is een **7.2** op de 10 meest belangrijke aspecten. De prestatie op de meest belangrijke aspecten is dus beter dan die op totaal niveau (7.1).

Prestatie op kernverwachtingen

		Belang	Tevredenheid	Verbeterpotentieel	Succesgebieden
1	Duidelijkheid van de aanvraagcriteria	1.45	6.9	58%	Subsidie
2	Kwaliteit klachtafhandeling*	1.50	4.6	88%	Klachtafhandeling
3	Snelheid klachtafhandeling*	1.50	6.0	75%	Klachtafhandeling
4	Kwaliteit van de Handleiding Project Administratie	1.50	7.2	47%	Communicatiemiddelen
5	Duidelijkheid van het aanvraagproces	1.54	7.1	53%	Subsidie
6	Juistheid van de betalingen	1.59	8.0	23%	Betaalproces
7	Kwaliteit van het antwoord	1.61	7.3	47%	Contact met medewerkers
8	Nakomen afspraken van de medewerkers	1.63	7.5	41%	Contact met medewerkers
9	Kwaliteit van de informatie op de website	1.64	7.3	46%	Communicatiemiddelen
10	Duidelijkheid van de informatie in het gesprek met de consultant	1.65	7.1	49%	Subsidie
	Gemiddelde prestatie op kernverwachtingen	1.57	7.2	48%	

Rood = verbeterpunt

Oranje = indicatief verbeterpunt

* Score is indicatief (n<10)

Prestatie op kernverwachtingen per subsidieregeling

	#	Totaal	ESF 2007 - 2013	ESF 2014 - 2020	Kinderopvang	Migratiefondsen	Sectorplannen
		n=336	n=139	n=84	n=48	n=27	n=38
Gemiddeld verbeterpotentieel op de kernverwachtingen		48%	49%	41%	36%	67%	65%
Aspect is een verbeterpunt bij een verbeterpotentieel \geq		40%	40%	40%	25%	40%	40%
Aanvraag Subsidie							
Duidelijkheid van de aanvraagcriteria	1	58%	61%	48%	44%	69%	79%
Duidelijkheid van het aanvraagproces	5	53%	55%	43%	50%		
Informatievoorziening over een aanvraag van subsidie				45%	46%		
Duidelijkheid van de beschikking op de aanvraag						63%	
Consistentie toepassing van de regelgeving						75%	
Duidelijkheid van de communicatie over de regelgeving						77%	
Duidelijkheid van de informatie in het gesprek met de consultant	10	49%			38%	62%	
Tussentijdsbeheer							
Gesprek(-ken) met consultant/audit medewerker			46%				
Duidelijkheid van het advies van/begeleiding door consultants/audit medewerkers			55%				
Einddeclaratieproces							
Gebruiksvriendelijkheid van het einddeclaratieformulier					14%		
Tijdigheid van de vaststelingsbeschikking					25%		
Duidelijkheid van de communicatie over de einddeclaratie							
Duidelijkheid rapport van bevindingen			54%				
Betaalproces							
Tijdigheid van de betalingen				29%	6%		
Juistheid van de betalingen	6	23%	27%	18%	6%		31%
Uitvoering van de terugvordering					0%*		
Bezwaar							
Informatievoorziening over de mogelijkheid van indienen bezwaar							33%*
Duidelijkheid en begrijpbaarheid waaraan een bezwaarschrift moet voldoen							33%*
Het was voor u duidelijk op welke termijn u de beslissing kon verwachten							67%*
Duidelijkheid en leesbaarheid van de afwijzing of toekenning							67%*
Contact met medewerkers							
Kwaliteit van het antwoord	7	47%		37%		76%	
Nakomen afspraken van de medewerkers	8	41%	46%	37%			
Eenduidige en duidelijke communicatie van de medewerkers			58%			64%	
Kennis van de inhoud van de regeling van de medewerker			36%			68%	
Communicatiemiddelen							
Kwaliteit van de Handleiding Project Administratie	4	47%	44%	43%	33%*	57%	56%
Kwaliteit van de informatie op de website	9	46%		42%			
Kwaliteit van de voorlichtingsbijeenkomst				53%		60%	
Klachtenafhandeling							
Snelheid klachtenafhandeling	3	75%*					100%*
Kwaliteit klachtenafhandeling	2	88%*					100%*

Rood =
verbeterpunt

* Score is indicatief
(n<10)

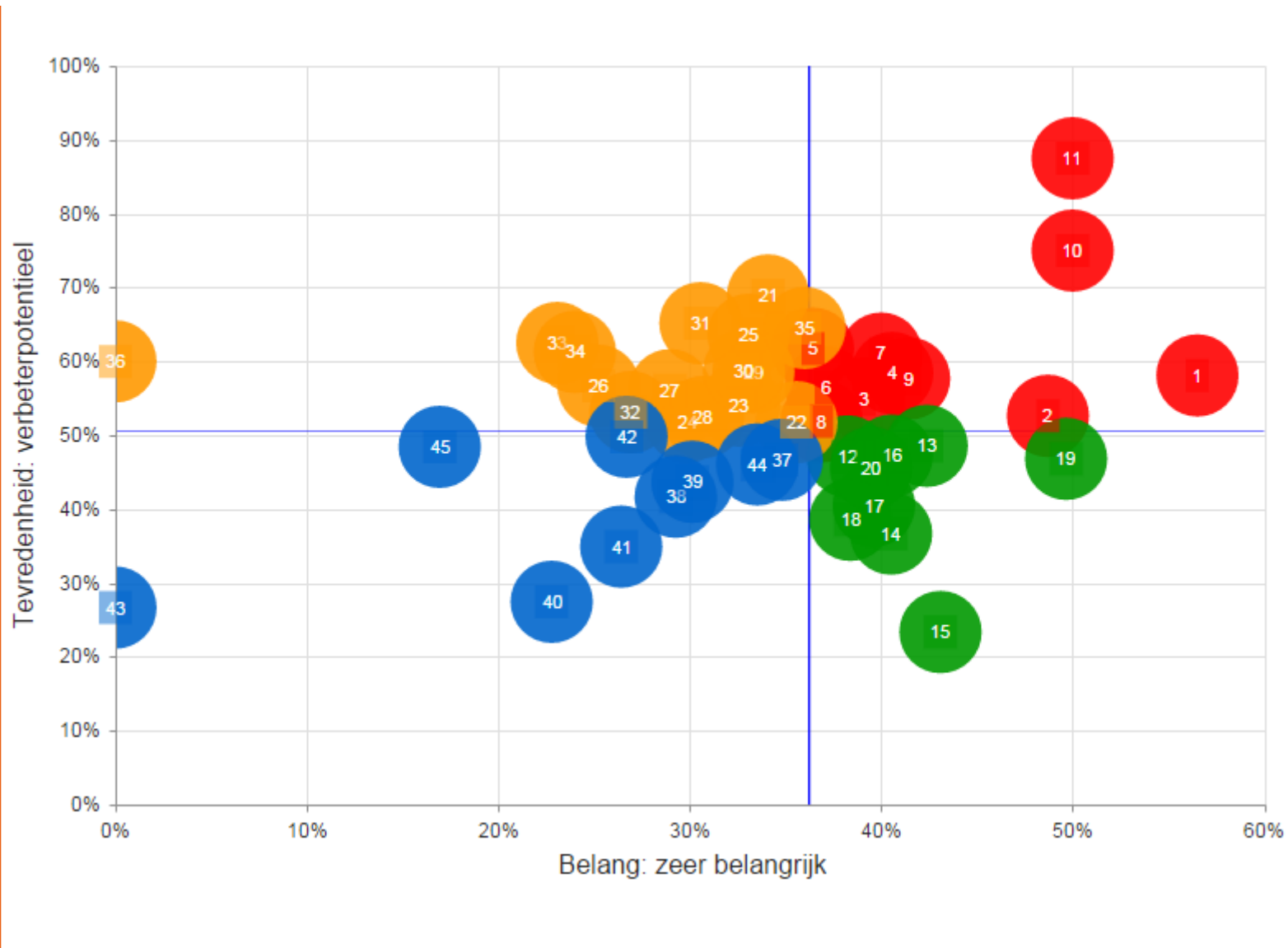
Prioriteitenmatrix: toelichting

- In de prioriteitenmatrix wordt iedere indicator weergegeven middels een punt/bol. Deze punten zijn verdeeld over vier kwadranten. Deze kwadranten worden gevormd door twee blauwe lijnen die beiden staan voor een gemiddelde.
 - Horizontale lijn: deze lijn geeft het gemiddelde verbeterpotentieel in het klanttevredenheidsonderzoek aan. De punten die boven deze lijn liggen, hebben een boven gemiddeld verbeterpotentieel.
 - Verticale lijn: deze lijn geeft aan welk deel van de antwoorden op de belangschaal is gegeven in antwoordoptie “zeer belangrijk”. De punten die rechts van deze lijn staan, zijn boven gemiddeld belangrijk omdat hier een groter percentage van de aanvragers antwoordde dat het aspect voor hen zeer belangrijk is.

Vier kwadranten in de prioriteitenmatrix:

- De focus dient te liggen op de twee kwadranten die rechts in de matrix staan: **rood** en **groen**. Deze punten zijn volgens de aanvragers het meest belangrijk.
 - De **rode** punten rechts bovenin hebben een bovengemiddeld verbeterpotentieel en zijn de actiepunten.
 - De **groene** punten hebben een laag verbeterpotentieel en moeten verdedigd worden.
- De punten die links in de matrix staan zijn relatief minder belangrijk en hebben geen directe aandacht nodig. Ook hierin maken we echter onderscheid tussen punten die een hoog en laag verbeterpotentieel hebben:
 - De **oranje** punten kennen een hoog verbeterpotentieel.
 - De **blauwe** punten kennen een laag verbeterpotentieel.
- Op de pagina die volgt op de prioriteitenmatrix is de legenda opgenomen. Hierin staat vermeld welke indicatoren horen bij de nummers in de prioriteitenmatrix.

Prioriteitenmatrix



Prioriteitenmatrix: legenda

1	Duidelijkheid van de aanvraagcriteria	24	Tijdigheid van het advies van/begeleiding door consultants/audit medewerkers
2	Duidelijkheid van het aanvraagproces	25	Advies over het opzetten en bijhouden van de projectadministratie
3	Informatievoorziening over een aanvraag van subsidie	26	Kwaliteit monitorbezoek
4	Consistentie toepassing van de regelgeving	27	Duidelijkheid monitorverslag
5	Duidelijkheid van de communicatie over de regelgeving	28	Gebruiksvriendelijkheid van het einddeclaratieformulier
6	Duidelijkheid van het advies van/begeleiding door consultants/audit medewerkers	29	Tijdigheid van de vaststelingsbeschikking
7	Duidelijkheid rapport van bevindingen	30	Duidelijkheid van de communicatie over de einddeclaratie
8	Eenduidige en duidelijke communicatie van de medewerkers	31	Eind controlebezoek
9	Kwaliteit van de voorlichtingsbijeenkomst	32	Informatievoorziening over de mogelijkheid van indienen bezwaar
10	Snelheid klachtafhandeling	33	Duidelijkheid en begripbaarheid waaraan een bezwaarschrift moet voldoen
11	Kwaliteit klachtafhandeling	34	Het was voor u duidelijk op welke termijn u de beslissing kon verwachten
12	Duidelijkheid van de beschikking op de aanvraag	35	Duidelijkheid en leesbaarheid van de afwijzing of toekenning
13	Duidelijkheid van de informatie in het gesprek met de consultant	36	Kwaliteit van de informatie op het Twitteraccount
14	Tijdigheid van de betalingen	37	Gesprek(-ken) met consultant/audit medewerker
15	Juistheid van de betalingen	38	Uitvoering van de terugvordering
16	Kwaliteit van het antwoord	39	Bereikbaarheid van de medewerkers (telefonisch / e-mail)
17	Nakomen afspraken van de medewerkers	40	Klantvriendelijkheid van de medewerkers
18	Kennis van de inhoud van de regeling van de medewerker	41	De mate waarin de medewerkers naar mij hebben geluisterd
19	Kwaliteit van de Handleiding Project Administratie	42	Tijdige communicatie van de medewerkers
20	Kwaliteit van de informatie op de website	43	Kwaliteit van de informatie op de Facebookpagina
21	Gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagformulier	44	Kwaliteit van de informatie over de subsidieregelingen (bv telefonisch verkregen informatie, brochures, etc.)
22	Gemak van digitaal aanvragen via het subsidieportaal Agentschap SZW	45	Kwaliteit van de informatie in de nieuwsbrief
23	Tijdigheid van de communicatie over de aanvraag		

Wat vraagt direct aandacht?

Hoe groter een woord in de woordenwolk aanwezig is, des te vaker was het onderdeel van de antwoorden van de aanvrager.

De letterlijk gegeven antwoorden zijn inzichtelijk in het online resultatendashboard Customer Heartbeat.

Wat is volgens u het belangrijkste verbeterpunt voor Agentschap SZW?



De genoemde verbeterpunten zijn samen te vatten als de volgende thema's:

- Eenduidige communicatie omtrent regelgeving
- Verminderen van administratieve lasten
- Vereenvoudigen van subsidieaanvraag
- Toegankelijkheid van informatie op de website
- Telefonische bereikbaarheid van medewerkers
- Duidelijke communicatie (niet te veel vakjargon)

Deel 4:
Spiegelonderzoek

Samenvatting: spiegelonderzoek

Tevredenheid

- De gemiddelde klanttevredenheid ligt hoger dan de ingeschatte tevredenheid door de medewerkers van het Agentschap SZW (7.1 versus 6.4).
- De aanvragers van Agentschap SZW waarderen voornamelijk het contact met medewerkers, communicatiemiddelen en het einddeclaratieproces een stuk hoger dan de medewerkers hebben ingeschat.
- Wel is de klanttevredenheid over de klachtafhandeling lager dan de ingeschatte tevredenheid van de medewerkers.

Tevredenheid per team

- Ook zijn er onderlinge verschillen tussen beide uitvoeringsteams zichtbaar. Uitvoeringsteam 1 onderschat met name de tevredenheid van de aanvragers. Dit geldt met name voor de tevredenheid over het contact met de medewerkers (-1,3). Het einddeclaratieproces (-0.9) en de informatie- en communicatiemiddelen (-0.8). Ook wordt door het uitvoeringsteam 2 de tevredenheid van de aanvrager over het contact met medewerkers flink onderschat (-1.3).

Belang

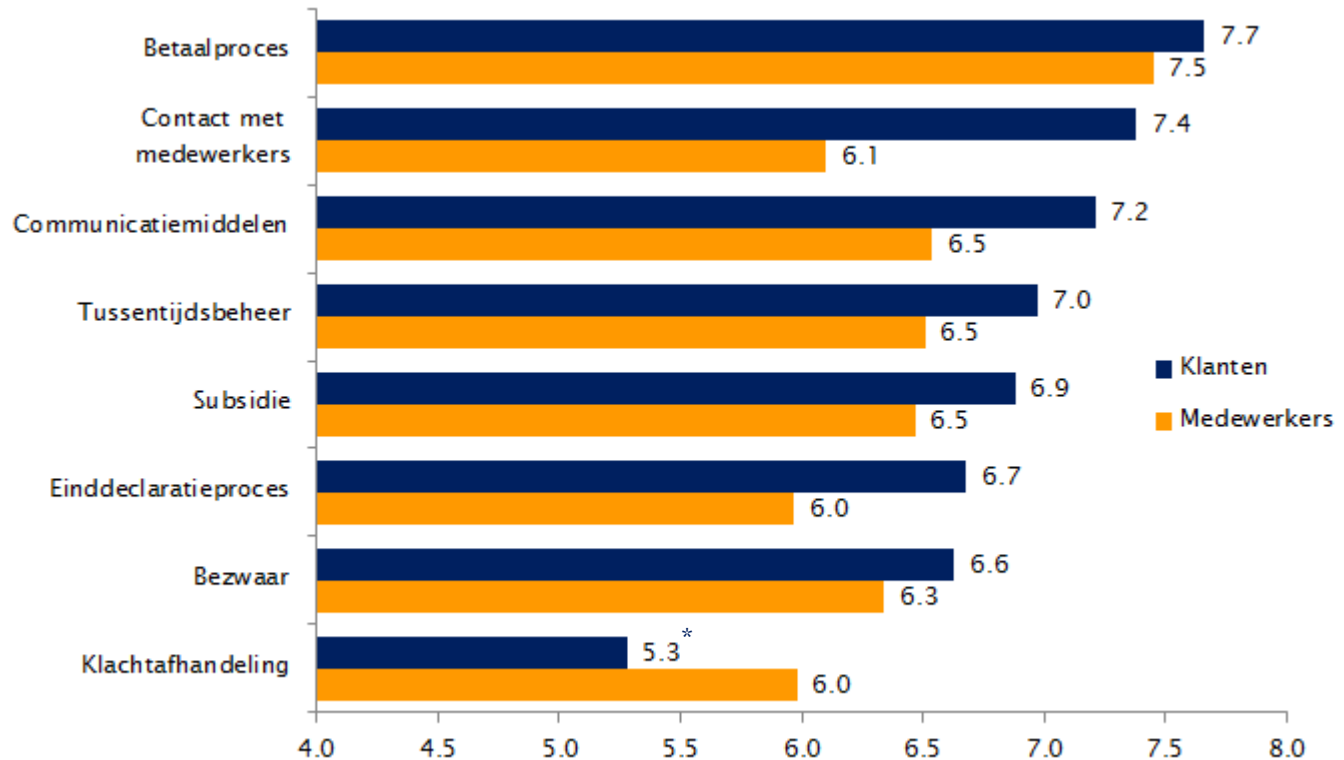
- Het belang is door de medewerkers minder goed ingeschat. Zo staan er 3 van de 10 belangrijkste indicatoren in de top 10 van de medewerkers.
- De nummer 2 en 3 van de aanvrager zijn bij de medewerkers terug te vinden op plaats 19 en 27.

Klantgerichtheid medewerkers

- Meer dan de helft van de medewerkers geeft aan een (zeer) grote bijdrage te leveren aan de tevredenheid van de aanvragers over het Agentschap SZW.
- Dit gebeurt met name door vragen snel en zo goed mogelijk te beantwoorden, duidelijk afspraken te maken en na te komen en door de klanten aandacht te geven.
- De onderlinge samenwerking, de interne onduidelijkheid, de trage besluitvorming en geen eenduidige regelgeving worden door de medewerkers als de belangrijkste belemmering gezien, waardoor de medewerkers de aanvragers niet tevreden kunnen stellen.
- Duidelijke, heldere en eenduidige communicatie, een betere telefonische bereikbaarheid en het tijdige informeren van de aanvragers worden door de medewerkers van het Agentschap SZW aangedragen als mogelijke ideeën om de tevredenheid van de aanvragers te verhogen.

Tevredenheid: aanvragers versus medewerkers

- Gemiddelde klanttevredenheid: 7.1
- Ingeschatte tevredenheid: 6.4



* Score is indicatief
(n<10)

Tevredenheid Uitvoering 1 versus Uitvoering 2

- Gemiddelde klanttevredenheid: 7.1
- Ingeschatte tevredenheid: 6.4

	Klanten	Uitvoering 1	Uitvoering 2
	n=336	n=21	n=19
Gemiddelde	7.1	6.3	6.5
Aanvraag subsidie	6.9	6.4	6.6
Tussentijdsbeheer	7.0	6.4	6.6
Einddeclaratieproces	6.7	5.8	6.1
Betaalproces	7.7	7.4	7.5
Bezwaar	6.6	6.4	6.3
Contact met medewerkers Agentschap SZW	7.4	6.1	6.1
Informatie- en communicatiemiddelen	7.2	6.4	6.7
Klachtenafhandeling	5.3*	5.7	6.3

Het verschil tussen het klant- en spiegelonderzoek moet minstens 0.5 zijn om als onder-/overschatting te worden gekleurd.

- **Donker oranje** = onderschatting
- **Licht oranje** = overschatting

* Score is indicatief (n<10)

Belang: aanvragers versus medewerkers

- In de onderstaande tabel is weergegeven welke 10 indicatoren het meest belangrijk zijn volgens de aanvragers. In de laatste kolom staat de inschatting van de medewerkers.

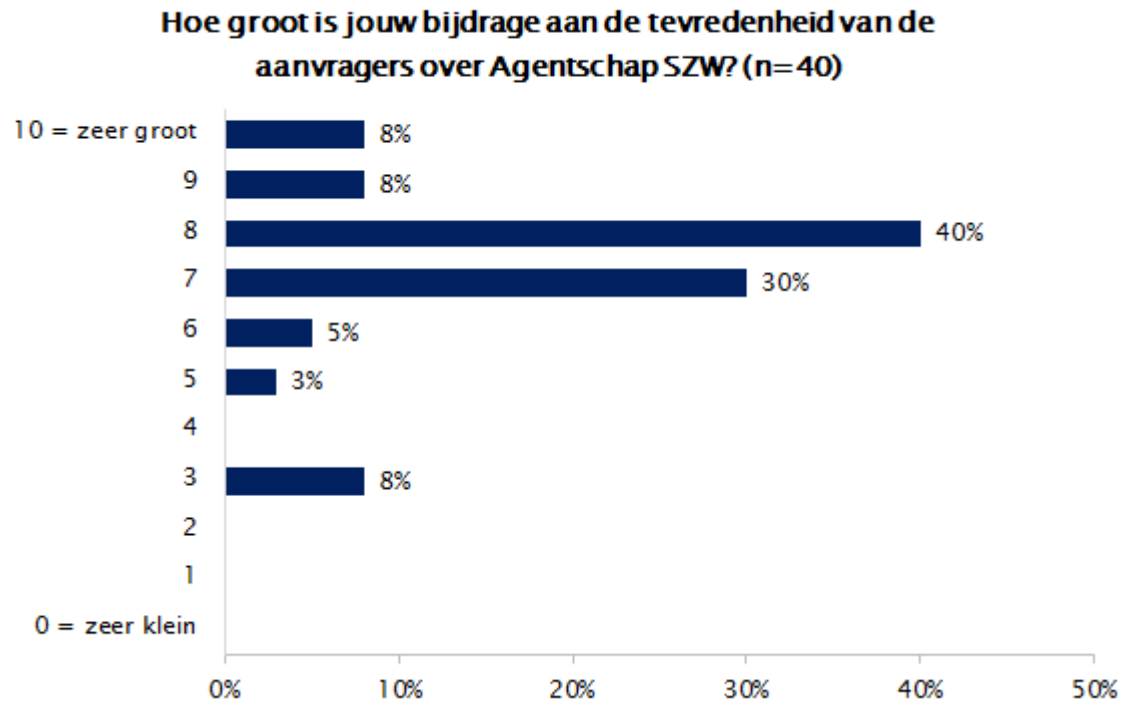
	Belang	Ranking klanten	Ranking medewerkers	Succesgebied
Duidelijkheid van de aanvraagcriteria	1.45	1	2	Aanvraag Subsidie
Kwaliteit van de Handleiding Project Administratie	1.50	2	18	Communicatiemiddelen
Duidelijkheid van het aanvraagproces	1.54	3	16	Aanvraag Subsidie
Juistheid van de betalingen	1.59	4	11	Betaalproces
Kwaliteit van het antwoord	1.61	5	5	Contact met medewerkers
Nakomen afspraken van de medewerkers	1.63	6	3	Contact met medewerkers
Kwaliteit van de informatie op de website	1.64	7	30	Communicatiemiddelen
Duidelijkheid van de informatie in het gesprek met de consultant	1.65	8	21	Aanvraag Subsidie
Kennis van de inhoud van de regeling van de medewerker	1.65	9	10	Contact met medewerkers
Informatievoorziening over een aanvraag van subsidie	1.66	10	22	Aanvraag Subsidie

Top 5 medewerkers

1. Consistentie toepassing van de regelgeving
2. Duidelijkheid van de aanvraagcriteria
3. Nakomen afspraken van de medewerkers
4. Duidelijkheid rapport van bevindingen
5. Kwaliteit van het antwoord

* Score is indicatief
(n<10)

Klantgerichtheid medewerkers AGSZW (1 / 2)



Klantgerichtheid medewerkers AGSZW (2/2)

- Wat doet u nu al om de tevredenheid van de aanvrager te verhogen?

Top 3	
1	Vragen snel en zo duidelijke mogelijk te beantwoorden
2	Duidelijk afspraken maken en deze afspraken ook nakomen
3	Aandacht geven aan de klant, zoals regelmatig contact onderhouden

- Wat zijn eventuele belemmeringen die ervoor zorgen dat u de aanvrager niet altijd tevreden kan stellen?

Top 3	
1	Onderlinge samenwerking (o.a. bereikbaarheid, verschillende belangen)
2	Interne onduidelijkheden over standpunten en trage besluitvorming
3	Geen eenduidige regelgeving

- Heeft u ideeën waarmee u de tevredenheid van aanvragers kunt verhogen?

Top 3	
1	Duidelijke, heldere en eenduidige communicatie richting aanvragers. Resultaat meer reëel verwachtingen die ook waar gemaakt kunnen worden.
2	Betere telefonische bereikbaarheid en werken met vaste aanspreekpunten.
3	Tijdig informeren over voortgang, bij afwijzing, etc.

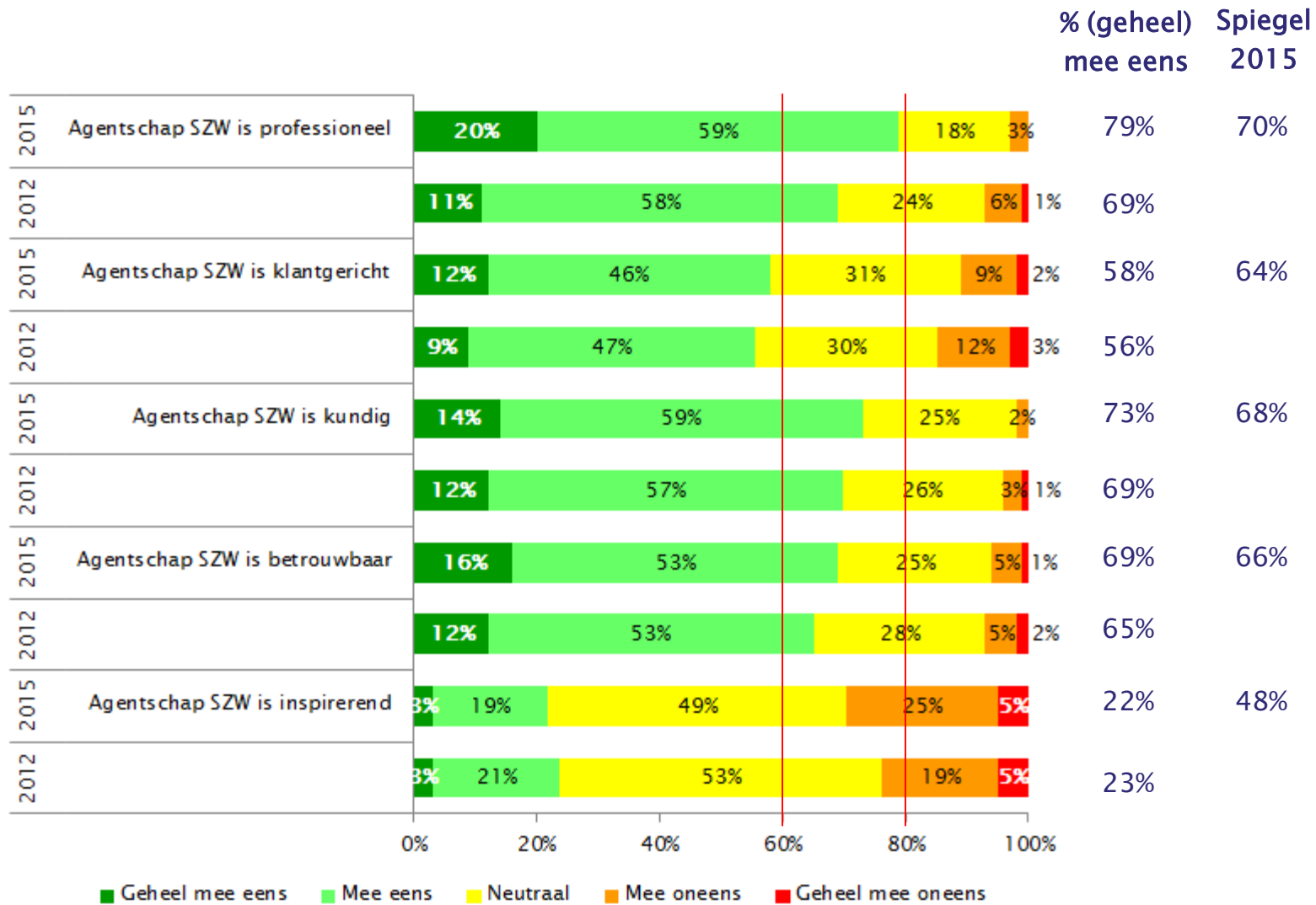
De letterlijk gegeven antwoorden zijn inzichtelijk in het online resultatendashboard Customer Heartbeat.

Deel 5:
Imago

Samenvatting: imago

Imago

- Het imago van Agentschap SZW is op de stellingen het Agentschap SZW is: professioneel, kundig en betrouwbaar, goed geladen.
- Minder goed geladen is het imago als het gaat om de stelling Agentschap SZW is: klantgericht en inspirerend.
- De medewerkers van het Agentschap SZW hebben een goed beeld hoe aanvragers het Agentschap SZW zien. Al verwachten medewerkers wel dat de aanvragers het Agentschap SZW als inspirerend zouden zien.
- Opvallend is het verschil in imago dat aanvragers van Migratiefondsen ervaren van het Agentschap SZW. Met name op het gebied van klantgerichtheid en betrouwbaarheid is een groot verschil waar te nemen in vergelijking met de andere subsidieregelingen.



Alle aspecten waarvan het percentage 'mee eens' optelt tot 60-80% zijn goed geladen, boven de 80% is zeer goed geladen.

Imago per subsidie regeling

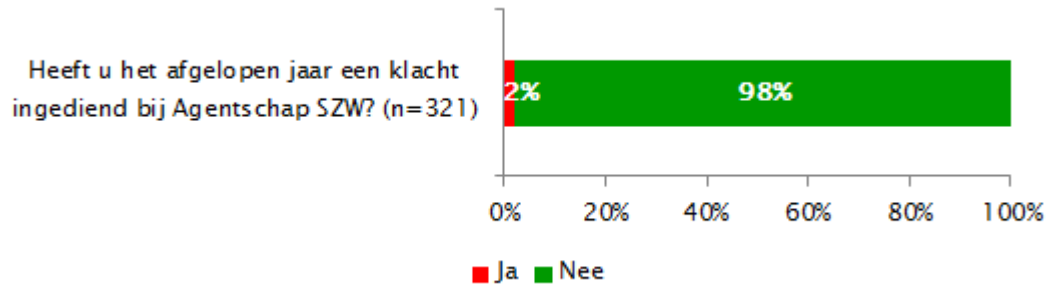
% mee eens	ESF 2007 - 2013	ESF 2014 - 2020	Kinderopvang	Migratiefondsen	Sectorplannen
Agentschap SZW is professioneel	77%	82%	89%	69%	71%
Agentschap SZW is klantgericht	52%	67%	69%	35%	63%
Agentschap SZW is kundig	75%	78%	76%	54%	63%
Agentschap SZW is betrouwbaar	65%	77%	80%	42%	68%
Agentschap SZW is inspirerend	18%	27%	36%	12%	13%

Alle aspecten waarvan het percentage 'mee eens' optelt tot 60-80% zijn goed geladen, boven de 80% is zeer goed geladen.

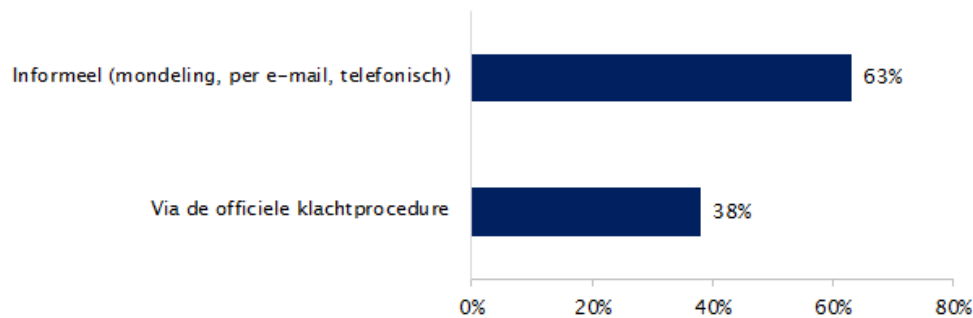
Deel 6:

Overige vragen

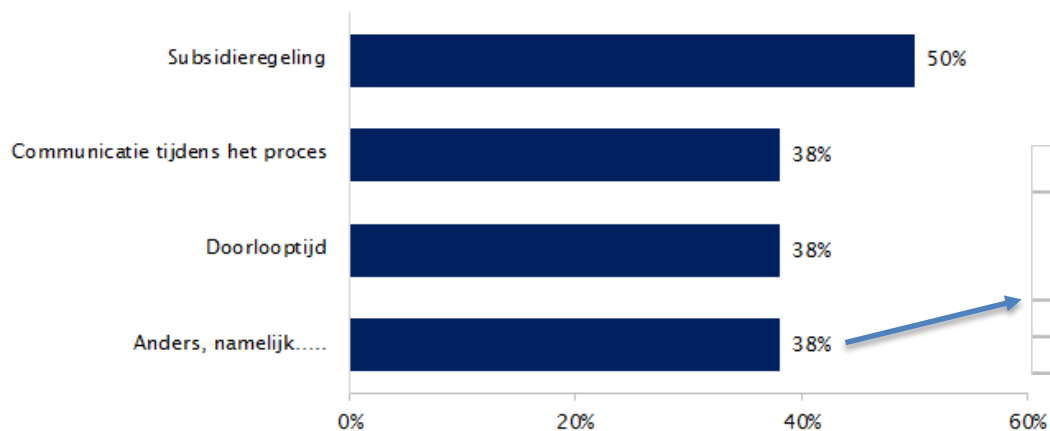
Klachten



Op welke manier heeft u deze klacht ingediend bij Agentschap SZW? (n=8)

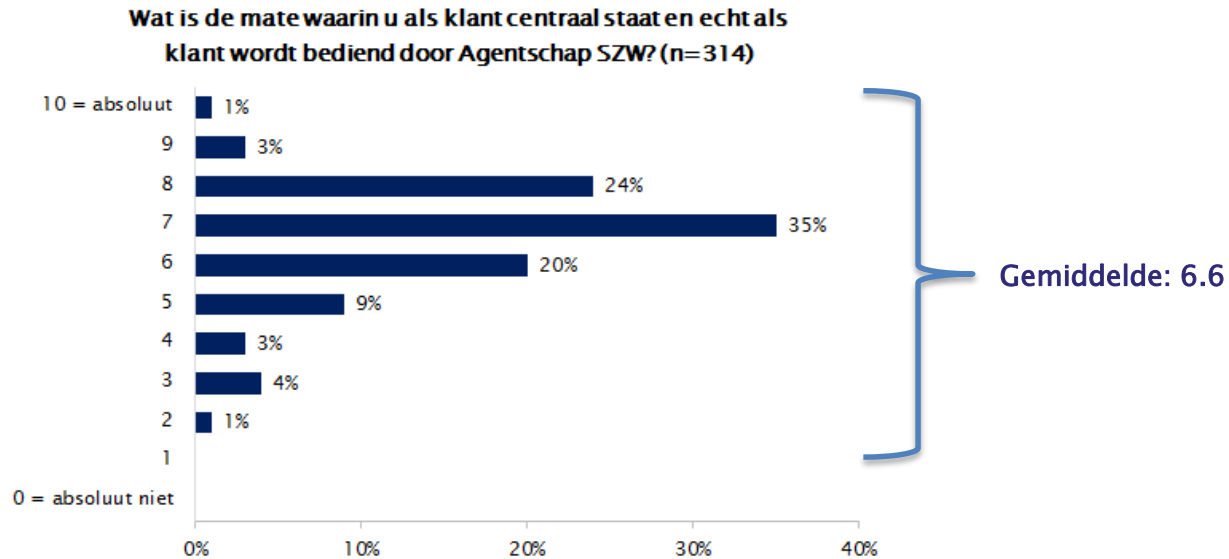


Waar had uw klacht betrekking op? (n=8)



	n
Duidelijker van te voren aangeven dat er pas met project gestart mag worden na goedkeuring /tijdsweergave door SZW	1
Zorgvuldige afwikkeling bezwaar	1
Niet eenduidige reactie	1

Klantgerichtheid Agentschap SZW (1 / 2)



Kunt u omschrijven waarom u dit zo ervaart en wat Agentschap SZW voor u heeft gedaan?

Top 3	
1	Correcte en snelle beantwoording van de vragen
2	Correcte en adequate afhandeling van de subsidie
3	Prettige contact door o.a. een goede ondersteuning door de medewerkers

Wat zou Agentschap SZW kunnen veranderen zodat u als klant wel ervaart centraal te staan en echt als klant wordt bediend?

Top 3	
1	Klant centraal stellen, nu staat veelal de regelgeving en de daarbij horende controles centraal
2	Persoonlijk en frequenter contact waarin echt naar de klant wordt geluisterd
3	Pro-actief contact opnemen en meedenken met de aanvrager door het bieden van passende oplossingen

De letterlijk gegeven antwoorden zijn inzichtelijk in het online resultatendashboard Customer Heartbeat.

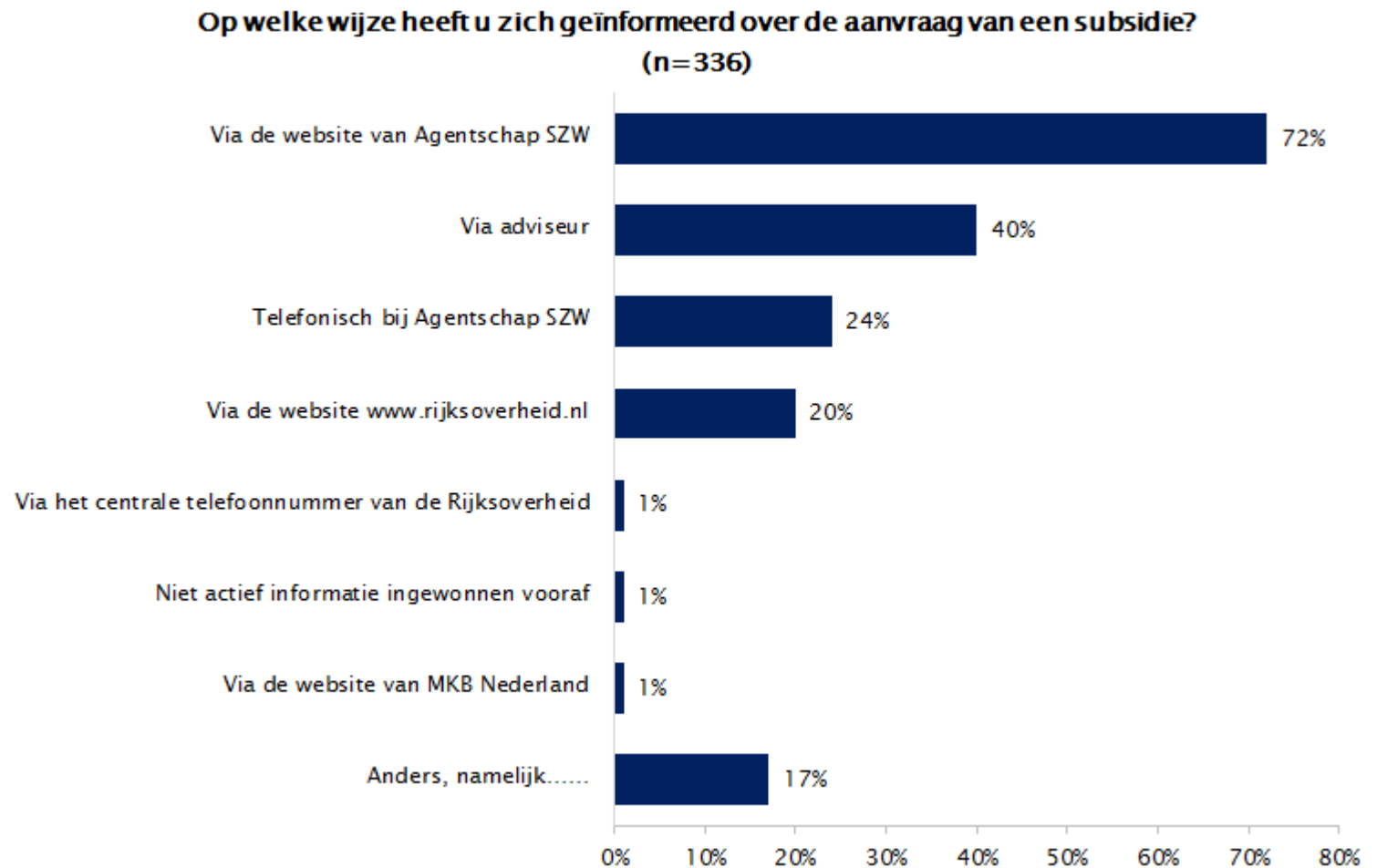
Klantgerichtheid Agentschap SZW (2 / 2)

Wat zijn voor u de twee belangrijkste momenten waarin Agentschap SZW het verschil kan maken om u of uw organisatie succesvol te bedienen? (n=310)

Top 10 belangrijke momenten voor de aanvragers	
1	Heldere, duidelijke en tijdige informatievoorziening (bv tijdig aankondigen van een beleidswijziging, correcte informatie, heldere informatie op de website) (n=44)
2	Aanvraag van een subsidie (o.a. formulieren, heldere procedure, hulp bieden in voortraject) (n=36)
3	Eindeclaratie (het gemak van indienen, als de snelheid van eindafrekening, als conform afgesproken) (n=28)
4	Beantwoorden van (inhoudelijke) vragen (snelheid, digitaal, duidelijk beantwoorden, kennis van zaken) (n=26)
5	Begeleiding tijdens project (bij aanvraagmoment, bij tussentijdse vragen, fungeren als sparringpartner & advisering, hulpvaardigheid, etc.) (n=22)
6	Vereenvoudiging van het proces (o.a. door het digitalisering, gebruiksvriendelijker, gemak, minder administratieve lasten, welke kosten wel en niet) (n=17)
7	Meedenken met de aanvrager en oplossingen bieden (om bv. Het maximale eruit te halen) (n=16)
8	Doelstelling centraal stellen en niet de procedures, regels en wetgeving (vanuit de klant beredeneren) (n=12)
	Eenduidigheid (o.a. door de beoordelingscriteria in een toewijzing ook gebruiken voor de eindbeoordeling, maar ook eenduidigheid bij de medewerkers) (n=12)
10	Controle momenten (tussentijd, op het eind) (n=10)
	Haalbaarheid van een aanvraag vroegtijdig communiceren (n=10)

De letterlijk gegeven antwoorden zijn inzichtelijk in het online resultatendashboard Customer Heartbeat.

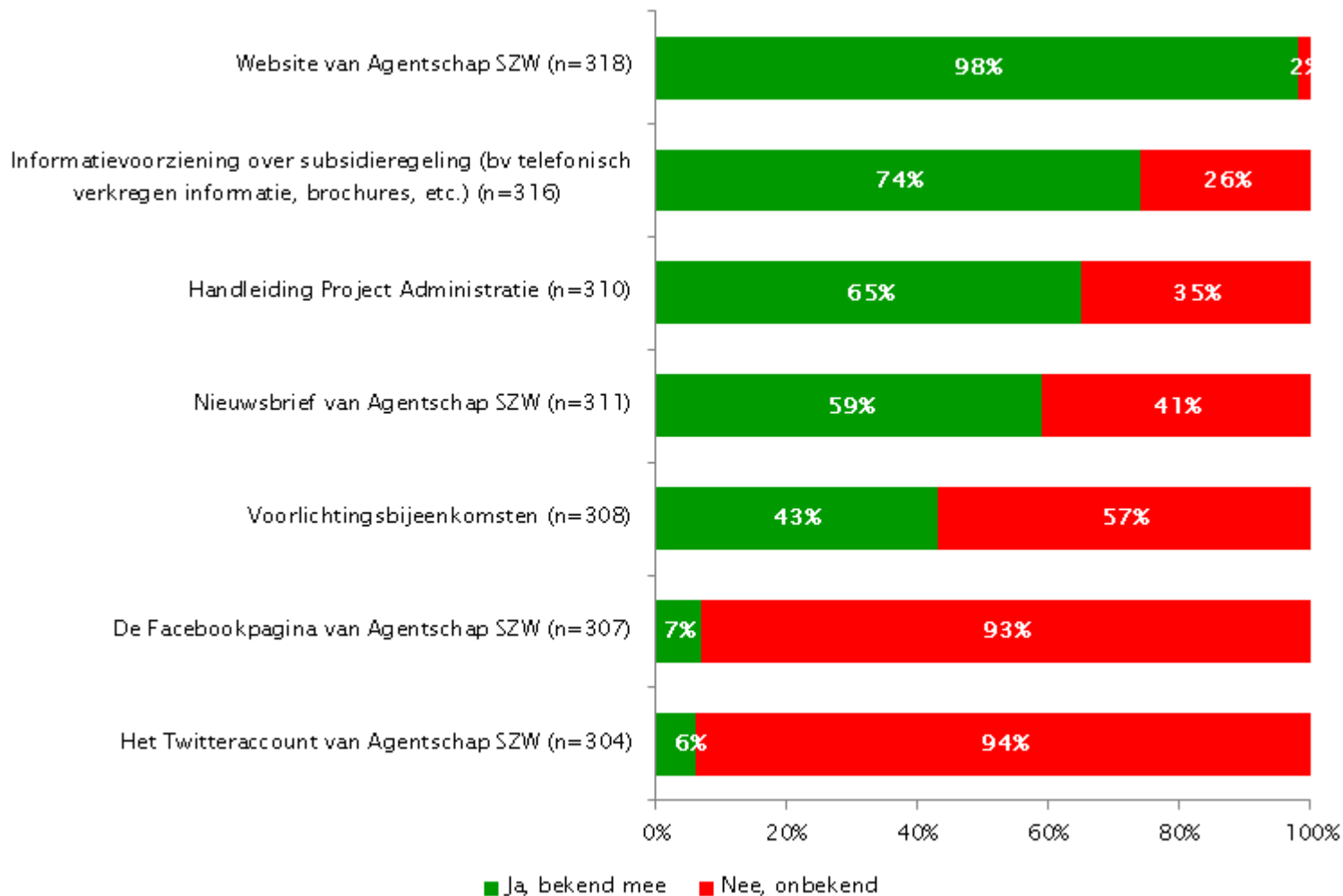
Informatievoorziening (1 / 2)



De meest gegeven antwoorden onder 'Anders, namelijk' zijn: via een informatiebijeenkomst, via een collega, via diverse media

Informatievoorziening (1 / 2)

Aan de aanvragers is gevraagd of ze bekend zijn met de verschillende informatie- en communicatiemiddelen van het Agentschap SZW.



Deel 7:

Verdieping: uitkomsten telefonische interviews

Inleiding Kwalitatieve Interviews

Inleiding

- Integron heeft in opdracht van het Agentschap SZW een klantonderzoek uitgevoerd. Naast het online onderzoek onder een de aanvragers, heeft er een verdiepend kwalitatief onderzoek plaatsgevonden (telefonische interviews). Hiervoor zijn zes aanvragers van Agentschap SWZ benaderd om deel te nemen. Het doel van deze telefonische interviews is om aanvullende en verdiepende informatie te verzamelen, naast de informatie vanuit het online onderzoek.
- In de diepte-interviews zijn de volgende onderwerpen onderzocht: Perceptie en verwachtingen, mate van ervaring met het aanvragen van een subsidie, aanvraagproces, contact met medewerkers, einddeclaratie en controlebezoek.
- Deze thema's zijn gebaseerd op de uitkomsten van het online onderzoek.
- De resultaten van de diepte-interviews zijn in dit hoofdstuk samengevat. Een overzicht van de geïnterviewde aanvragers is opgenomen in onderstaande tabel.

Aanvrager	Organisatie	Subsidieregeling
Mevrouw Bijstra	Kinder,- en Buitenschoolse opvang de Kluts BV	Kinderopvang
Mevrouw Kramer	Kindercentrum De Buurvrouw	
Mevrouw van de Graaf	Vluchtelingen Werk Nederland	Migratiefondsen
De heer Bakker	Gemeente Den Haag	
De heer Leloux	Stichting A&O Fondsgrafimediabranche	Sectorplannen
Mevrouw Gierman	Gemeente Gouda	ESF 2014-2020

- Tijdens het invullen van het online onderzoek hebben de respondenten aangegeven wel of niet mee te willen werken aan een vervolg onderzoek. Uit de groep, die mee wil werken aan een vervolg onderzoek, is een selectie gemaakt op basis van de subsidieregeling waarvoor deze respondenten een aanvraag hebben ingediend.
- De aanvragers die hebben deelgenomen aan de telefonische interviews hebben allemaal ervaring met het aanvragen van een subsidie.

Perceptie, verwachtingen, ervaringen en ervaringsaspect

Perceptie, verwachtingen en ervaringen

- In het algemeen geven aanvragers aan dat ze het Agentschap SZW zien als een organisatie die relevante informatie verstrekt met betrekking tot subsidies en faciliteert bij het indienen van aanvragen zodat deze voldoen aan de (Europese) richtlijnen. Tevens wordt de lange relatie met het Agentschap benoemd.
- Mevrouw Gierman, de heer Leloux, de heer Bakker en mevrouw Van de Graaf schetsen allen dat het Agentschap een verbeterslag heeft gemaakt op verschillende gebieden.
 - Mevrouw Gierman geeft aan dat de registratie van kinderen in asielzoekerscentra die deelnemen aan de projecten van Vluchtelingen Werk enorm lastig is. In samenspraak met het Agentschap is de administratie nu zo ingericht dat het voor Vluchtelingen Werk gemakkelijker is geworden en voor het Agentschap toereikend is.
 - De heer Bakker geeft aan dat er in de oude periode voortdurend contact was met verschillende medewerkers, sinds de nieuw regeling is dat beter geregeld.

Mate van ervaring met het aanvragen van een subsidie

- Deze ervaring heeft er volgens mevrouw Van de Graaf, de heer Bakker, de heer Leloux en mevrouw Bijstra ertoe bijgedragen dat het aanvragen nu gemakkelijker gaat.
 - “We weten beter wat het Agentschap verwacht en hoe je een aanvraag inricht” (mevrouw Van de Graaf);
 - “De ervaringen uit het verleden zijn input om nieuwe aanvragen beter te regelen” (de heer Bakker);
 - “Ik weet nu hoe je bepaalde nota’s moet lezen, ook vinden er tussendoor adviesgesprekken plaats” (de heer Leloux).
- Daarentegen vindt mevrouw Gierman het aanvragen van subsidies en de verantwoording ervan ontzettend ingewikkeld. Dit laat mevrouw dan ook over aan een ESF adviseur.

Aanvraagproces

- De ervaringen over het indienen van een aanvraag verschillen per aanvrager. In het algemeen wordt het gezien als een nogal administratief proces. Mevrouw Van de Graaf schetst dat door de manier waarop het aanvraagproces is ingericht, zij het enthousiasme dat heerst over de projecten waar de subsidie betrekking op heeft, niet kwijt kan. Een suggestie is dan ook om het proces enthousiasmerende te maken. “Ik zou veel meer willen werken aan een programma zodat de partijen die gehonoreerd zijn, ook samen het gevoel hebben dat ze iets bijdragen aan de problematiek waar de subsidie voor bestaat. Veel meer bouwen aan een community”. Andere fondsen zoals de Rabobank Foundation doen dat volgens mevrouw Gierman al wel.
- De criteria waaraan de aanvraag moet voldoen zijn vaak voldoende duidelijk. In het geval van twijfel of grijze gebieden wordt er contact gezocht met medewerkers voor verduidelijking. De informatievoorziening is vaak voldoende. Een kritische noot van mevrouw Gierman heeft betrekking op het weinig informatieve karakter van informatiebijeenkomsten als zij de opgestuurde materialen heeft doorgelezen.
- Inzake de gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagformulier wordt gesteld dat deze verbeterd kan worden. Mevrouw Van de Graaf geeft bijvoorbeeld aan dat het format laat beschikbaar was en er een aantal hick-ups zijn geweest in het digitale formulier, waardoor reeds ingevulde informatie steeds verloren ging.

Kinderopvang

- Het indienen van een aanvraag is volgens de aanvragers van de subsidie Kinderopvang gemakkelijk en de criteria waaraan de aanvraag moet voldoen duidelijk. De informatieverstrekking door het Agentschap wordt bestempeld als goed. Een suggestie van mevrouw Kramers is om vooraf ingevulde voorbeelden te verstrekken in het informatiepakket.

Contact medewerkers

Contact medewerkers

- Het contact met medewerkers van het Agentschap vindt plaats over verschillende onderwerpen zoals de inrichting van de administratie, verschillen tussen subsidies, interpretaties en definities.
- De kennis van medewerkers wordt in het algemeen beschouwd als voldoende. Mevrouw Gierman stelt wel dat de afstand tot de uitvoering erg groot is, waardoor er weleens wat frictie ontstaat in hoe de uitvoering vorm gegeven kan worden en hoe dat gewenst is. Tevens benoemen mevrouw Gierman, de heer Bakker en mevrouw Van de Graaf dat zij te maken hebben met wisselende contactpersonen, alhoewel de heer Bakker stelt dat dit wat verbeterd is vergeleken met de oude regeling.
- De klantgerichtheid van de medewerkers is volgens mevrouw Van de Graaf ook verbeterd. De heer Leloux stelt dat in zijn beleving de wat nieuwere medewerkers meer klantgericht zijn, dan de collega's die langer in dienst zijn omdat ze redeneren vanuit vertrouwen en minder gericht zijn op het sterke controle aspect.
- Suggesties voor de medewerkers van het Agentschap hebben met name betrekking op het meer verdiepen in een sector, de gemeente of de uitvoeringen van projecten.

Kinderopvang

- Aanvragers van de subsidie Kinderopvang geven aan dat er uitsluitend contact is per e-mail. De kennis van medewerkers wordt als voldoende beschouwd en er wordt vaak binnen een week gereageerd. Een suggestie van mevrouw Kramer heeft betrekking op het meer verpersoonlijken van de reacties: "Nu krijg ik vaak antwoorden uit het boekje". Het belangrijkste verbeterpunt is dus om meer tussen de regeltjes door te lezen en zo de aanvrager beter van dienst te zijn. Een adviespunt starten of een persoonlijke adviseur zou dat volgens mevrouw Kramer kunnen faciliteren. Mevrouw Bijstra geeft daarentegen aan dat het contact met medewerkers op een klantgerichte manier verloopt: "Ga zo door".

Eindeclaratie en controlebezoek

Eindeclaratie

- Aanvragers verschillen van mening met betrekking tot het gemak van indienen van de eindeclaratie. De heer Bakker stelt dat de declareren zelf niet het probleem is, maar dat er frictie ontstaat tijdens de controles. “In vrijwel alle declaraties is er een bezwaarprocedure geweest dus dat is wel een indicatie dat dit problemen oplevert” schetst de heer Bakker. Daarentegen geeft mevrouw Van de Graaf aan dat de eindeclaratie een enorme klus is, vooral omdat er gewerkt wordt met veel verschillende mensen in het hele land. Voor sectorplannen geldt dat de eindeclaratie nog niet ingediend is door de heer Leloux, omdat er gebruik gemaakt is van de verruiming van de regelingen.

Controlebezoek

- Tussentijdse controlebezoeken verlopen volgens de heer Leloux prima, controlegesprekken en de bezoeken van accountants worden als positief ervaren. De heer Leloux geeft aan goed op de hoogte gehouden te worden van de controlebezoeken en verslaglegging te ontvangen die toegankelijk is.
- Daarentegen stelt mevrouw Gierman dat de accountants vaak ver van de uitvoering staan, waardoor er vragen gesteld worden die relatief lastig te beantwoorden zijn. De heer Bakker vult aan dat door interpretatie verschillen de controles stroef kunnen verlopen. Bovendien geven ze beide aan dat de leesbaarheid van de rapportages verbeterd kan worden. De mogelijkheid om het oordeel mondeling toe te laten lichten, wordt dan ook gezien als prettig door mevrouw Gierman.
- Volgens mevrouw Van de Graaf zijn de medewerkers die de controlebezoeken afleggen, over het algemeen prettig om mee te werken. Wel stelt mevrouw Van de Graaf dat zij slecht voorbereid was op een controlebezoek vanuit Brussel omdat het Agentschap dat wat laat had aangekondigd, in de toekomst kan de communicatie op dat gebied verbeterd worden.

Kinderopvang

- Het indienen van de eindeclaratie is volgens de aanvragers van de subsidieregeling Kinderopvang gemakkelijk, de zaken waarover verantwoording moet worden afgelegd zijn goed in te vullen. Zowel mevrouw Bijstra als mevrouw Kramer hebben geen controlebezoek ontvangen.

Bijlagen

Overige vragen (1 / 2)

Algemene tevredenheid	
Met welk rapportcijfer waardeert u, n het algemeen, de dienstverlening van Agentschap SZW?	Op schaal van 1-10
Kunt u toelichten waarom u dat antwoord geeft?	Open
Ervaring	
Heeft u in het verleden al eerder een subsidie aangevraagd?	Ja, ik heb al eerder bij Agentschap SZW / Ja, ik heb al eerder bij een andere instantie / Nee, nog nooit
Kunt u aangeven voor welke subsidie u eerder een aanvraag heeft gedaan?	Open
Is uw subsidieaanvraag gehonoreerd?	Ja / Nee
Is het duidelijk om welke redenen de subsidieaanvraag niet is gehonoreerd?	Ja / Nee
Hoe kan Agentschap SZW u hierover beter te informeren?	Open
Customer Effort Score	
Hoeveel moeite heeft u moeten doen om uw aanvraag in te dienen?	weinig moeite 1- 5 veel moeite
Kunt u toelichten waarom dit weinig moeite kostte?	Open
Kunt u toelichten waarom dit (veel) moeite kostte?	Open
Processtappen	
Kunt u aangeven welke stappen u van het proces hebt doorlopen na het aanvragen van de subsidie?	Tussentijdsbeheer (projectadministratie)
	Verantwoording en einddeclaratie
	Eindcontrole bezoek
	Uitbetaling
	Bezwaar
	Beroep
	Anders, namelijk.....
Informatievoorziening rondom aanvraag	
Op welke wijze heeft u zich geïnformeerd over de aanvraag van een subsidie?	Via de website van Agentschap SZW
	Via de website www.rijksoverheid.nl
	Telefonisch bij Agentschap SZW
	Via het centrale telefoonnummer van de Rijksoverheid
	Via de website van MKB Nederland
	Via adviseur
	Anders, nameijk.....
	Niet actief informatie ingewonnen vooraf
In welke mate bent u tevreden over de informatie?	Zeer goed - Zeer Slecht

Overige vragen (2/2)

Communicatie en informatiemiddelen	
Met welke van de volgende informatie- en communicatiemiddelen van Agentschap SZW bent u bekend?	
Handleiding Project Administratie	Ja / Nee
Website van Agentschap SZW	Ja / Nee
Facebookpagina van Agentschap SZW	Ja / Nee
Twitteraccount van Agentschap SZW	Ja / Nee
Informatievoorziening over subsidieregeling (bv telefonisch verkregen informatie, brochures, etc.)	Ja / Nee
Mist u wat in de informatievoorziening?	Open
Klachten	
Heeft u het afgelopen jaar een klacht ingediend bij Agentschap SZW?	Ja / Nee
Op welke manier heeft u deze klacht ingediend bij Agentschap SZW?	Via de officiële klachtprocedure / Informeel (mondeling, per e-mail, telefonisch)
Waar had u klacht betrekking op?	Doorlooptijd / Klantvriendelijkheid / Subsidieregeling / Communicatie tijdens het proces / Anders, namelijk.....
Verbeterpunten	
Wat is volgens u het belangrijkste verbeterpunt voor Agentschap SZW?	open
Klantgerichtheid Agentschap SZW	
Wat is de mate waarin u als klant centraal staat en echt als klant wordt bediend door Agentschap SZW?	0 - 10 (0=absoluut niet, 10=absoluut)
Kunt u omschrijven waarom u dit zo ervaart en wat Agentschap SZW voor u heeft gedaan?	Open
Wat zou Agentschap SZW kunnen veranderen zodat u als klant wel ervaart centraal te staan en echt als klant wordt bediend?	open
Wat zijn voor u de twee belangrijkste momenten waarin Agentschap SZW het verschil kan maken om u of uw organisatie succesvol te bedienen?	open
Imago	
Agentschap SZW is professioneel	Geheel mee eens - Geheel mee oneens
Agentschap SZW is klantgericht	Geheel mee eens - Geheel mee oneens
Agentschap SZW is kundig	Geheel mee eens - Geheel mee oneens
Agentschap SZW is betrouwbaar	Geheel mee eens - Geheel mee oneens
Agentschap SZW is inspirerend	Geheel mee eens - Geheel mee oneens

Bijlage: Tevredenheid per subsidieregeling (1 / 2)

	Totaal	ESF 2007 - 2013	ESF 2014 - 2020	Kinderopvang	Migratiefondsen	Sectorplannen
	n=336	n=139	n=84	n=48	n=27	n=38
Gemiddelde tevredenheid	7.1	6.9	7.4	7.7	6.4	6.9
Aanvraag Subsidie	6.9	6.7	7.2	7.4	6.2	6.6
Duidelijkheid van de aanvraagcriteria	6.9	6.8	7.2	7.2	6.6	6.6
Duidelijkheid van het aanvraagproces	7.1	7.0	7.4	7.2	7.1	6.9
Informatievoorziening over een aanvraag van subsidie	7.0	6.8	7.2	7.2	6.8	6.9
Gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagformulier	6.4	6.3	6.7	7.2	5.2	6.0
Gemak van digitaal aanvragen via het subsidieportaal Agentschap SZW	7.0	6.9	7.6	7.4	5.9	6.4
Tijdigheid van de communicatie over de aanvraag	7.0	6.6	7.3	7.7	6.1	7.1
Duidelijkheid van de beschikking op de aanvraag	7.2	7.0	7.5	7.5	6.4	7.1
Consistentie toepassing van de regelgeving	6.5	6.0	7.0	7.8	5.6	5.8
Duidelijkheid van de communicatie over de regelgeving	6.6	6.4	6.9	7.4	5.5	6.4
Duidelijkheid van de informatie in het gesprek met de consultant	7.1	6.9	7.4	7.5	6.5	7.3
Tussentijdsbeheer	7.0	6.9	7.3	7.7	6.2	6.9
Gesprek(-ken) met consultant/audit medewerker	7.4	7.3	7.8	8.0*	6.7	7.4
Tijdigheid van het advies van/begeleiding door consultants/audit medewerkers	7.0	7.0	7.5	7.6*	6.1	6.7
Duidelijkheid van het advies van/begeleiding door consultants/audit medewerkers	6.9	6.8	7.6	7.8*	6.1	6.4
Advies over het opzetten en bijhouden van de projectadministratie	6.5	6.6	6.8	7.3	5.4	6.3
Kwaliteit monitorbezoek	6.9	6.9	6.9	8.2*	6.2	7.1
Duidelijkheid monitorverslag	7.0	7.0	7.0	8.2*	6.4	7.2
Eindeclaratieproces	6.7	6.6	7.1	7.9	5.6	n.v.t.
Gebruiksvriendelijkheid van het eindeclaratieformulier	7.0	6.7	7.6	8.1	6.0*	n.v.t.
Tijdigheid van de vaststelingsbeschikking	6.5	6.4	7.2	7.9	4.4*	n.v.t.
Duidelijkheid van de communicatie over de eindeclaratie	6.7	6.6	7.1	7.7	5.3*	n.v.t.
Eind controlebezoek	6.5	6.6	6.7	0.0*	6.1*	n.v.t.
Duidelijkheid rapport van bevindingen	6.6	6.9	6.2	10.0*	6.4*	n.v.t.
Betaalproces	7.7	7.5	7.8	9.0	7.1	6.8
Tijdigheid van de betalingen	7.4	7.2	7.6	9.1	6.6	6.1
Juistheid van de betalingen	8.0	7.8	8.2	8.9	7.5*	7.7
Uitvoering van de terugvordering	7.5	7.3	7.5	9.6*	7.3*	6.4*

Bijlage: Tevredenheid per subsidieregeling (2/2)

	Totaal	ESF 2007 - 2013	ESF 2014 - 2020	Kinderopvang	Migratiefondsen	Sectorplannen
	n=336	n=139	n=84	n=48	n=27	n=38
Gemiddelde tevredenheid	7.1	6.9	7.4	7.7	6.4	6.9
Bezwaar	6.6	6.9	6.2*	6.4*	6.3*	7.0*
Informatievoorziening over de mogelijkheid van indienen bezwaar	7.1	7.1	6.9*	6.4*	7.5*	7.6*
Duidelijkheid en begrijpbaarheid waaraan een bezwaarschrift moet voldoen	6.7	6.6	6.9*	6.4*	6.4*	7.0*
Het was voor u duidelijk op welke termijn u de beslissing kon verwachten	6.5	7.0	5.6*	6.4*	6.0*	7.0*
Duidelijkheid en leesbaarheid van de afwijzing of toekenning	6.2	6.8	5.4*	6.4*	5.3*	6.4*
Contact met medewerkers	7.4	7.1	7.7	8.1	6.7	7.3
Bereikbaarheid van de medewerkers (telefonisch / e-mail)	7.3	7.1	7.6	7.8	6.3	7.4
Klantvriendelijkheid van de medewerkers	7.9	7.6	8.2	8.5	7.7	8.0
De mate waarin de medewerkers naar mij hebben geluisterd	7.6	7.3	7.8	8.4	7.1	7.7
Kwaliteit van het antwoord	7.3	7.1	7.7	8.0	6.3	7.3
Nakomen afspraken van de medewerkers	7.5	7.2	7.7	8.4	6.9	7.3
Eenduidige en duidelijke communicatie van de medewerkers	6.9	6.6	7.3	8.0	6.5	6.5
Tijdige communicatie van de medewerkers	7.1	6.9	7.5	8.1	6.1	6.8
Kennis van de inhoud van de regeling van de medewerker	7.5	7.4	7.8	7.9	6.4	7.4
Communicatiemiddelen	7.2	7.2	7.4	7.4	6.7	7.0
Kwaliteit van de Handleiding Project Administratie	7.2	7.2	7.4	7.6*	6.4	7.1
Kwaliteit van de informatie op de website	7.3	7.3	7.4	7.2	7.0	7.0
Kwaliteit van de informatie op de Facebookpagina	7.8	8.2*	8.2*	6.4*	7.3*	6.4*
Kwaliteit van de informatie op het Twitteraccount	6.6	7.3*	7.6*	1.0*	0.0*	6.4*
Kwaliteit van de informatie over de subsidieregelingen (bv telefonisch verkregen informatie, brochures, etc.)	7.3	7.2	7.5	7.7	6.7	6.9
Kwaliteit van de informatie in de nieuwsbrief	7.3	7.3	7.4	7.6	6.9	6.9
Kwaliteit van de voorlichtingsbijeenkomst	6.9	6.9	7.2	0.0*	6.7	6.8
Klachtafhandeling	5.3	2.8*	6.2*	0.0*	2.8*	6.0*
Snelheid klachtafhandeling	6.0	4.6*	6.9*	0.0*	2.8*	6.4*
Kwaliteit klachtafhandeling	4.6	1.0*	5.5*	0.0*	2.8*	5.5*

Bijlage: Tevredenheid spiegelonderzoek (1 / 2)

	Klanten	Medewerkers	Vershil
	n=336	n=39	
Gemiddelde tevredenheid	7.1	6.4	0.7
Aanvraag Subsidie	6.9	6.5	0.4
Duidelijkheid van de aanvraagcriteria	6.9	6.5	0.4
Duidelijkheid van het aanvraagproces	7.1	6.9	0.2
Informatievoorziening over een aanvraag van subsidie	7.0	6.6	0.4
Gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagformulier	6.4	6.7	-0.2
Gemak van digitaal aanvragen via het subsidieportaal Agentschap SZW	7.0	6.8	0.2
Tijdigheid van de communicatie over de aanvraag	7.0	6.4	0.6
Duidelijkheid van de beschikking op de aanvraag	7.2	6.8	0.4
Consistentie toepassing van de regelgeving	6.5	5.4	1.1
Duidelijkheid van de communicatie over de regelgeving	6.6	5.8	0.8
Duidelijkheid van de informatie in het gesprek met de consultant	7.1	6.9	0.3
Tussentijdsbeheer	7.0	6.5	0.5
Gesprek(-ken) met consultant/audit medewerker	7.4	7.1	0.3
Tijdigheid van het advies van/begeleiding door consultants/audit medewerkers	7.0	5.8	1.2
Duidelijkheid van het advies van/begeleiding door consultants/audit medewerkers	6.9	6.6	0.3
Advies over het opzetten en bijhouden van de projectadministratie	6.5	6.5	0.1
Kwaliteit monitorbezoek	6.9	6.6	0.3
Duidelijkheid monitorverslag	7.0	6.5	0.5
Eindeclaratieproces	6.7	6.0	0.7
Gebruiksvriendelijkheid van het eindeclaratieformulier	7.0	6.8	0.2
Tijdigheid van de vaststelingsbeschikking	6.5	4.3	2.2
Duidelijkheid van de communicatie over de eindeclaratie	6.7	5.8	0.9
Eind controlebezoek	6.5	6.7	-0.2
Duidelijkheid rapport van bevindingen	6.6	6.5	0.2
Betaalproces	7.7	7.5	0.2
Tijdigheid van de betalingen	7.4	7.2	0.2
Juistheid van de betalingen	8.0	8.2	-0.2
Uitvoering van de terugvordering	7.5	7.0	0.5

Bijlage: Tevredenheid spiegelonderzoek (2/2)

	Klanten	Medewerkers	Vershil
	n=336	n=39	
Gemiddelde tevredenheid	7.1	6.4	0.7
Bezwaar	6.6	6.3	0.3
Informatievoorziening over de mogelijkheid van indienen bezwaar	7.1	7.4	-0.3
Duidelijkheid en begrijpbaarheid waaraan een bezwaarschrift moet voldoen	6.7	6.5	0.2
Het was voor u duidelijk op welke termijn u de beslissing kon verwachten	6.5	5.3	1.2
Duidelijkheid en leesbaarheid van de afwijzing of toekenning	6.2	6.1	0.0
Contact met medewerkers	7.4	6.1	1.3
Bereikbaarheid van de medewerkers (telefonisch / e-mail)	7.3	4.7	2.6
Klantvriendelijkheid van de medewerkers	7.9	7.4	0.5
De mate waarin de medewerkers naar mij hebben geluisterd	7.6	6.9	0.6
Kwaliteit van het antwoord	7.3	6.5	0.8
Nakomen afspraken van de medewerkers	7.5	6.0	1.5
Eenduidige en duidelijke communicatie van de medewerkers	6.9	5.1	1.8
Tijdige communicatie van de medewerkers	7.1	5.2	1.9
Kennis van de inhoud van de regeling van de medewerker	7.5	7.0	0.5
Communicatiemiddelen	7.2	6.5	0.7
Kwaliteit van de Handleiding Project Administratie	7.2	6.9	0.3
Kwaliteit van de informatie op de website	7.3	6.1	1.1
Kwaliteit van de informatie op de Facebookpagina	7.8	5.9	1.9
Kwaliteit van de informatie op het Twitteraccount	6.6	5.7	0.9
Kwaliteit van de informatie over de subsidieregelingen (bv telefonisch verkregen informatie, brochures, etc.)	7.3	6.4	0.9
Kwaliteit van de informatie in de nieuwsbrief	7.3	6.5	0.8
Kwaliteit van de voorlichtingsbijeenkomst	6.9	7.4	-0.5
Klachtenafhandeling	5.3	6.0	-0.7
Snelheid klachtenafhandeling	6.0	5.4	0.5
Kwaliteit klachtenafhandeling	4.6	6.6	-2.0

Bijlage: Belang per subsidieregeling (1 / 2)

	Totaal	ESF 2007 - 2013	ESF 2014 - 2020	Kinderopvang	Migratiefondsen	Sectorplannen
	n=336	n=139	n=84	n=48	n=27	n=38
Gemiddeld belang	1.71	1.72	1.73	1.66	1.60	1.69
Aanvraag Subsidie	1.67	1.70	1.73	1.59	1.49	1.67
Duidelijkheid van de aanvraagcriteria	1.45	1.45	1.48	1.47	1.35	1.44
Duidelijkheid van het aanvraagproces	1.54	1.59	1.52	1.45	1.56	1.50
Informatievoorziening over een aanvraag van subsidie	1.66	1.76	1.64	1.47	1.67	1.56
Gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagformulier	1.79	1.79	1.84	1.59	1.67	1.97
Gemak van digitaal aanvragen via het subsidieportaal Agentschap SZW	1.77	1.79	1.74	1.63	1.61	2.03
Tijdigheid van de communicatie over de aanvraag	1.78	1.76	1.89	1.76	1.53	1.73
Duidelijkheid van de beschikking op de aanvraag	1.69	1.72	1.77	1.62	1.44	1.59
Consistentie toepassing van de regelgeving	1.71	1.71	1.80	1.79	1.44	1.63
Duidelijkheid van de communicatie over de regelgeving	1.72	1.73	1.85	1.63	1.33	1.71
Duidelijkheid van de informatie in het gesprek met de consultant	1.65	1.72	1.73	1.56	1.38	1.56
Tussentijdsbeheer	1.78	1.73	1.83	1.88*	1.64	1.88
Gesprek(-ken) met consultant/audit medewerker	1.71	1.67	1.71	1.83*	1.70	1.80
Tijdigheid van het advies van/begeleiding door consultants/audit medewerkers	1.79	1.82	1.77	2.00*	1.55	1.81
Duidelijkheid van het advies van/begeleiding door consultants/audit medewerkers	1.69	1.62	1.79	2.00*	1.55	1.72
Advies over het opzetten en bijhouden van de projectadministratie	1.77	1.69	2.00	1.67*	1.50	1.91
Kwaliteit monitorbezoek	1.90	1.80	1.89	2.00*	1.86*	2.12
Duidelijkheid monitorverslag	1.86	1.83	1.89	2.00*	1.78*	1.92
Eindeclaratieproces	1.72	1.72	1.78	1.57	1.88*	n.v.t.
Gebruiksvriendelijkheid van het eindeclaratieformulier	1.74	1.75	1.76	1.58	2.17*	n.v.t.
Tijdigheid van de vaststelingsbeschikking	1.71	1.76	1.66	1.54	1.88*	n.v.t.
Duidelijkheid van de communicatie over de eindeclaratie	1.69	1.71	1.73	1.58	1.83*	n.v.t.
Eind controlebezoek	1.81	1.71	2.06	-	1.86*	n.v.t.
Duidelijkheid rapport van bevindingen	1.67	1.59	1.88	-	1.67*	n.v.t.
Betaalproces	1.65	1.67	1.64	1.50	1.89*	1.52
Tijdigheid van de betalingen	1.66	1.69	1.64	1.46	1.86*	1.58
Juistheid van de betalingen	1.59	1.63	1.54	1.54	1.86*	1.45
Uitvoering van de terugvordering	1.78	1.75	2.00*	1.50*	2.00*	1.50*

Bijlage: Belang per subsidieregeling (2/2)

	Totaal	ESF 2007 - 2013	ESF 2014 - 2020	Kinderopvang	Migratiefondsen	Sectorplannen
	n=336	n=139	n=84	n=48	n=27	n=38
Gemiddeld belang	1.71	1.72	1.73	1.66	1.60	1.69
Bezwaar	1.77	1.78	1.94*	2.00*	1.88*	1.27*
Informatievoorziening over de mogelijkheid van indienen bezwaar	1.77	1.71	1.75*	2.00*	2.25*	1.33*
Duidelijkheid en begrijpbaarheid waaraan een bezwaarschrift moet voldoen	1.77	1.79	2.00*	2.00*	1.75*	1.33*
Het was voor u duidelijk op welke termijn u de beslissing kon verwachten	1.88	1.85	2.25*	2.00*	2.00*	1.33*
Duidelijkheid en leesbaarheid van de afwijzing of toekenning	1.68	1.79	1.75*	2.00*	1.50*	1.00*
Contact met medewerkers	1.70	1.71	1.70	1.78	1.60	1.67
Bereikbaarheid van de medewerkers (telefonisch / e-mail)	1.72	1.74	1.72	1.76	1.76	1.61
Klantvriendelijkheid van de medewerkers	1.84	1.86	1.82	1.75	1.94	1.80
De mate waarin de medewerkers naar mij hebben geluisterd	1.75	1.75	1.75	1.78	1.71	1.73
Kwaliteit van het antwoord	1.61	1.67	1.55	1.67	1.41	1.61
Nakomen afspraken van de medewerkers	1.63	1.62	1.63	1.74	1.50	1.61
Eenduidige en duidelijke communicatie van de medewerkers	1.66	1.65	1.73	1.86	1.31	1.55
Tijdige communicatie van de medewerkers	1.78	1.76	1.73	1.91	1.71	1.87
Kennis van de inhoud van de regeling van de medewerker	1.65	1.66	1.67	1.80	1.40	1.60
Communicatiemiddelen	1.74	1.83	1.68	1.70	1.57	1.71
Kwaliteit van de Handleiding Project Administratie	1.50	1.56	1.56	1.50*	1.33	1.36
Kwaliteit van de informatie op de website	1.64	1.72	1.53	1.63	1.71	1.60
Kwaliteit van de informatie op de Facebookpagina	2.67	2.63*	2.50*	-	3.00*	3.00*
Kwaliteit van de informatie op het Twitteraccount	3.00*	3.00*	3.00*	3.00*	-	3.00*
Kwaliteit van de informatie over de subsidieregelingen (bv telefonisch verkregen informatie, brochures, etc.)	1.74	1.81	1.67	1.60	1.62	1.82
Kwaliteit van de informatie in de nieuwsbrief	2.06	2.13	2.03	2.00	2.00*	1.92
Kwaliteit van de voorlichtingsbijeenkomst	1.68	1.81	1.54	-	1.31	1.88
Klachtafhandeling	1.50*	-	1.67*	-	-	1.00*
Snelheid klachtafhandeling	1.50*	-	1.67*	-	-	1.00*
Kwaliteit klachtafhandeling	1.50*	-	1.67*	-	-	1.00*

Bijlage: Belang spiegelonderzoek (1 / 2)

	Klanten	Medewerkers	Vershil
	n=336	n=39	
Gemiddeld belang	1.71	1.81	-0.10
Aanvraag Subsidie	1.67	1.70	-0.03
Duidelijkheid van de aanvraagcriteria	1.45	1.46	-0.01
Duidelijkheid van het aanvraagproces	1.54	1.70	-0.16
Informatievoorziening over een aanvraag van subsidie	1.66	1.78	-0.12
Gebruiksvriendelijkheid van het aanvraagformulier	1.79	1.97	-0.18
Gemak van digitaal aanvragen via het subsidieportaal Agentschap SZW	1.77	1.91	-0.14
Tijdigheid van de communicatie over de aanvraag	1.78	1.69	0.09
Duidelijkheid van de beschikking op de aanvraag	1.69	1.72	-0.03
Consistentie toepassing van de regelgeving	1.71	1.44	0.27
Duidelijkheid van de communicatie over de regelgeving	1.72	1.62	0.10
Duidelijkheid van de informatie in het gesprek met de consultant	1.65	1.73	-0.08
Tussentijdsbeheer	1.78	1.81	-0.03
Gesprek(-ken) met consultant/audit medewerker	1.71	1.82	-0.11
Tijdigheid van het advies van/begeleiding door consultants/audit medewerkers	1.79	1.85	-0.06
Duidelijkheid van het advies van/begeleiding door consultants/audit medewerkers	1.69	1.59	0.10
Advies over het opzetten en bijhouden van de projectadministratie	1.77	1.72	0.05
Kwaliteit monitorbezoek	1.90	2.00	-0.10
Duidelijkheid monitorverslag	1.86	1.87	-0.01
Eindeclaratieproces	1.72	1.78	-0.06
Gebruiksvriendelijkheid van het eindeclaratieformulier	1.74	2.03	-0.29
Tijdigheid van de vaststelingsbeschikking	1.71	1.67	0.04
Duidelijkheid van de communicatie over de eindeclaratie	1.69	1.80	-0.11
Eind controlebezoek	1.81	1.86	-0.05
Duidelijkheid rapport van bevindingen	1.67	1.53	0.14
Betaalproces	1.65	1.89	-0.24
Tijdigheid van de betalingen	1.66	1.59	0.07
Juistheid van de betalingen	1.59	1.64	-0.05
Uitvoering van de terugvordering	1.78	2.48	-0.70

Bijlage: Belang spiegelonderzoek (2/2)

	Klanten	Medewerkers	Vershil
	n=336	n=39	
Gemiddeld belang	1.71	1.81	-0.10
Bezwaar	1.77	1.88	-0.11
Informatievoorziening over de mogelijkheid van indienen bezwaar	1.77	1.89	-0.12
Duidelijkheid en begrijpbaarheid waaraan een bezwaarschrift moet voldoen	1.77	1.92	-0.15
Het was voor u duidelijk op welke termijn u de beslissing kon verwachten	1.88	2.00	-0.12
Duidelijkheid en leesbaarheid van de afwijzing of toekenning	1.68	1.70	-0.02
Contact met medewerkers	1.70	1.67	0.03
Bereikbaarheid van de medewerkers (telefonisch / e-mail)	1.72	1.69	0.03
Klantvriendelijkheid van de medewerkers	1.84	1.90	-0.06
De mate waarin de medewerkers naar mij hebben geluisterd	1.75	1.67	0.08
Kwaliteit van het antwoord	1.61	1.54	0.07
Nakomen afspraken van de medewerkers	1.63	1.49	0.14
Eenduidige en duidelijke communicatie van de medewerkers	1.66	1.59	0.07
Tijdige communicatie van de medewerkers	1.78	1.85	-0.07
Kennis van de inhoud van de regeling van de medewerker	1.65	1.62	0.03
Communicatiemiddelen	1.74	2.20	-0.46
Kwaliteit van de Handleiding Project Administratie	1.50	1.71	-0.21
Kwaliteit van de informatie op de website	1.64	1.87	-0.23
Kwaliteit van de informatie op de Facebookpagina	2.67	3.04	-0.37
Kwaliteit van de informatie op het Twitteraccount	3.00*	3.13	-0.13
Kwaliteit van de informatie over de subsidieregelingen (bv telefonisch verkregen informatie, brochures, etc.)	1.74	1.91	-0.17
Kwaliteit van de informatie in de nieuwsbrief	2.06	2.48	-0.42
Kwaliteit van de voorlichtingsbijeenkomst	1.68	1.93	-0.25
Klachtafhandeling	1.50*	1.72	-0.22
Snelheid klachtafhandeling	1.50*	1.82	-0.32
Kwaliteit klachtafhandeling	1.50*	1.63	-0.13



Integron BV

Wijnhaven 65 | Postbus 61300
3002 HH Rotterdam

Telefoon: 010-4115966

Fax: 010-4115753

E-mail: info@integron.nl

www.integron.nl

Volg ons op:



© Copyright 2016, Integron B.V.

Alle informatie in dit document is en blijft eigendom van Integron. Dit document wordt verstrekt in strikt vertrouwen, en zal noch geheel, noch gedeeltelijk worden verveelvoudigd of ter inzage worden gegeven aan derden. Deze beperkingen hebben een commerciële achtergrond en zijn geenszins bedoeld om hoe dan ook het zakelijk overleg te beperken.