

Over dit onderzoek

Uitvoering Van Beleid (UVB) is onderdeel van de directie Dienstverlening, Samenwerkingsverbanden en Uitvoering van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. UVB voert (Europese) subsidieregelingen uit op het gebied van sociaal economisch beleid, in het bijzonder werk en inkomen. Het is voor UVB belangrijk om te weten hoe aanvragers van de subsidieregelingen de dienstverlening van UVB ervaren. Enerzijds om de kwaliteit van de dienstverlening waar nodig verder te verbeteren, anderzijds om verantwoording af te kunnen leggen aan de opdrachtgevers van UVB.

Daarom heeft UVB I&O Research opdracht gegeven de tevredenheid van aanvragers te onderzoeken. In november 2022 vond de eerste meting van dit onderzoek plaats. Aanvragers konden online een vragenlijst invullen en zijn waar mogelijk telefonisch benaderd als zij de vragenlijst niet online hadden ingevuld. De volgende meting zal in het najaar van 2023 uitgevoerd worden. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van de eerste meting van dit onderzoek.

Onderzochte regelingen

	respons
● SLIM Samenwerkingsverbanden	29%
● MDIEU-sectoranalyse	32%
● MDIEU-activiteitenplan	48%
● REACT-EU gemeenten, vso, pro	44%
● REACT-EU sectoren	62%

Fasen doorlopen



Aanvraag
95%



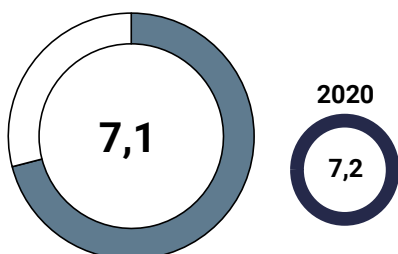
Uitvoering
63%



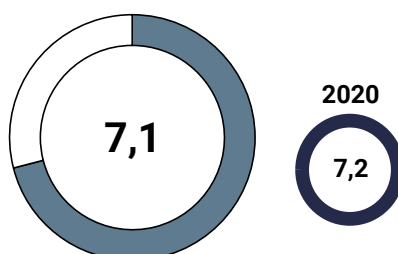
Einddeclaratie
45%

Rapportcijfers UVB

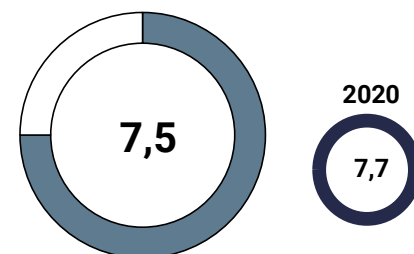
1. Algemene tevredenheid



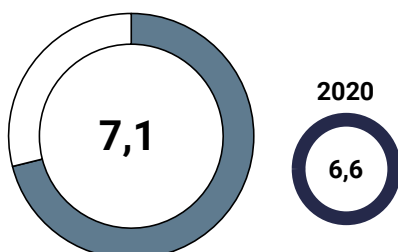
2. Communicatie



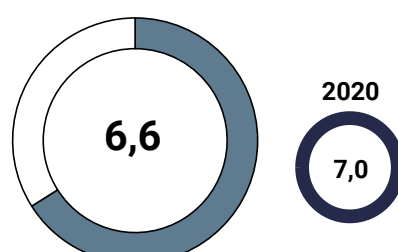
3. Contactpersoon



4. Aanvraagproces



5. Einddeclaratie

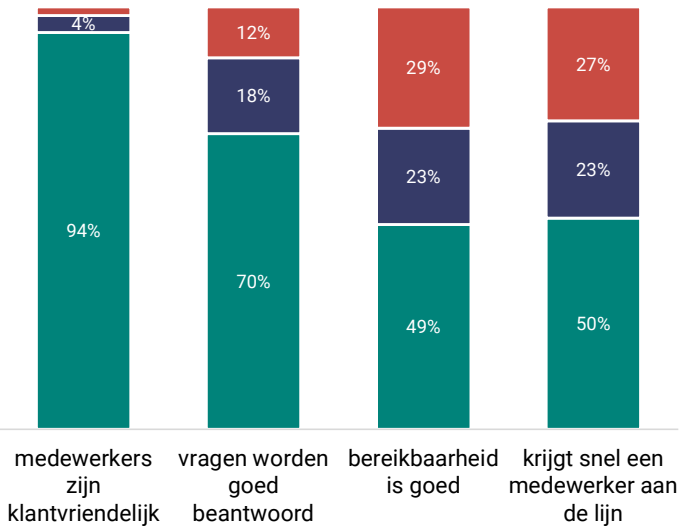




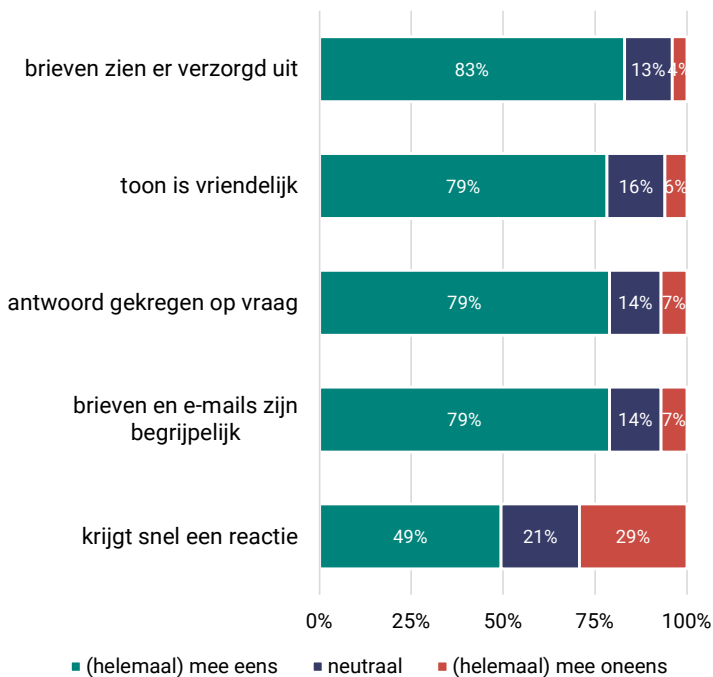
Communicatie met Uitvoering van Beleid

Tevredenheid over communicatie

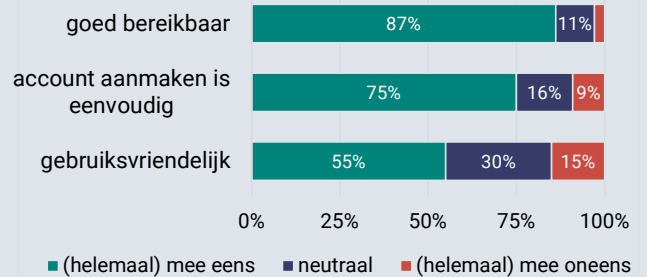
Telefonisch contact



Schriftelijk contact



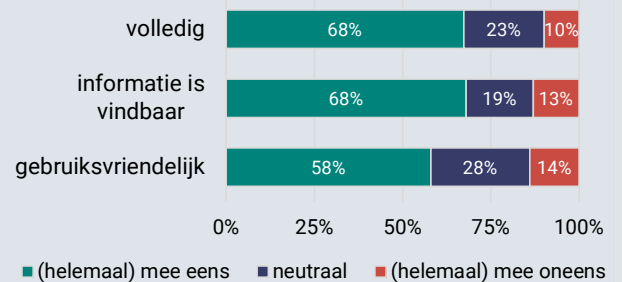
Subsidieportaal



Verbeterpunten

- Alle communicatie met UVB in het portal, dus ook beschikkingen, afwijzigingsbrief, verzoeken om informatie
- Informatie eenvoudiger vindbaar maken, zodat men minder door hoeft te klikken
- Minder dubbelingen in de documenten en informatie die aangeleverd moet worden

Website



Verbeterpunten

- Informatie eenvoudiger vindbaar maken, betere zoekfunctie
- Formats en documenten voor aanvragen eerder beschikbaar stellen

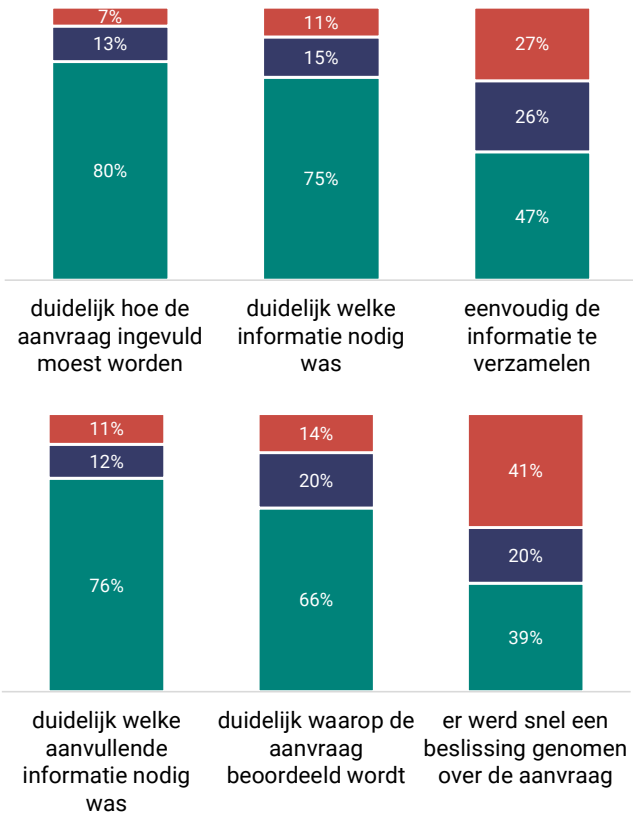
46%

van de aanvragers bezocht een informatiebijeenkomst. Van hen vindt een meerderheid van 84% de bijeenkomsten goed georganiseerd en 81% vindt dat de juiste onderwerpen aan bod komen tijdens de bijeenkomsten.

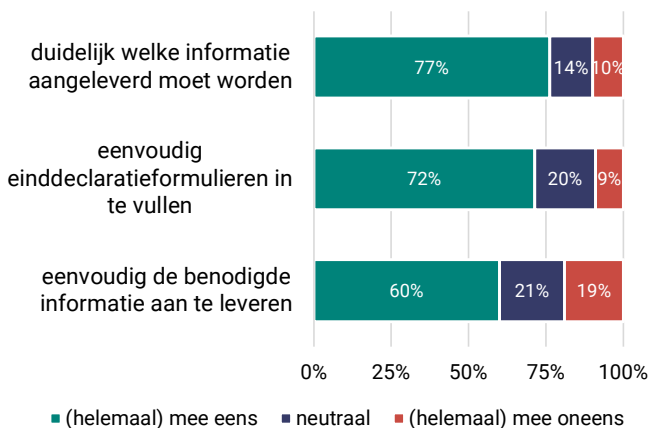


Proces van subsidieaanvraag tot einddeclaratie

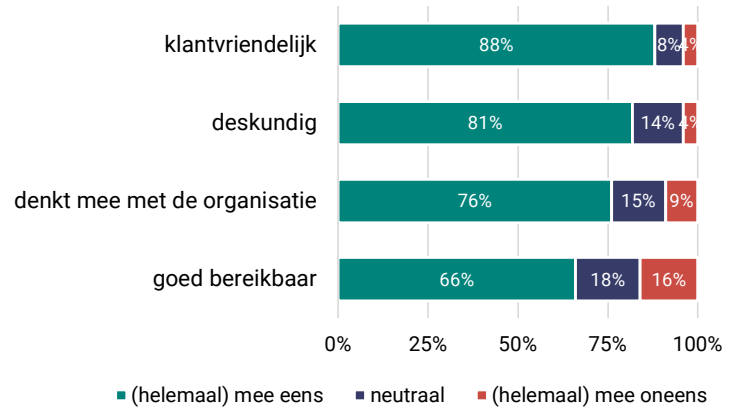
Het indienen van de subsidieaanvraag



Invullen van de einddeclaratieformulieren

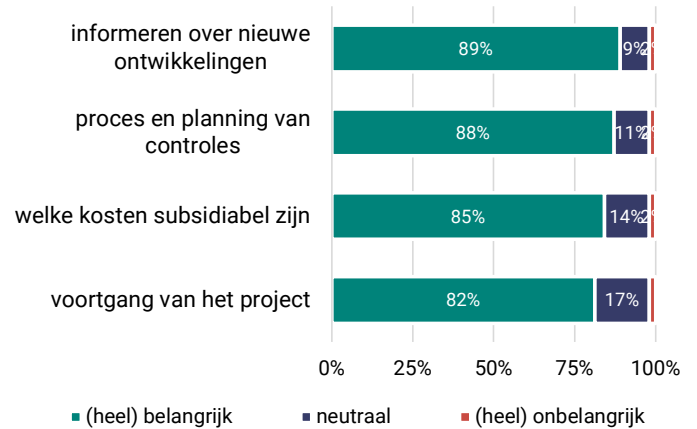


Contactpersoon



Voortgangsgesprek

72% van de aanvragers die voortgangsgesprekken voerde vindt deze gesprekken nuttig.



20% van de aanvragers heeft wel eens onvrede geuit bij UVB. Van hen vond 76% dat dit serieus werd genomen door UVB. 62% vindt dat er snel werd gereageerd en 34% is tevreden met de oplossing die werd geboden. Onvrede uiten aanvragers het liefst per e-mail.