



## Eindrapportage klanttevredenheidsonderzoek provincie Zuid-Holland 2018

Lichte stijging kwaliteit dienstverlening van 7,1 naar 7,2  
Nog veel verbeterpotentieel aanwezig

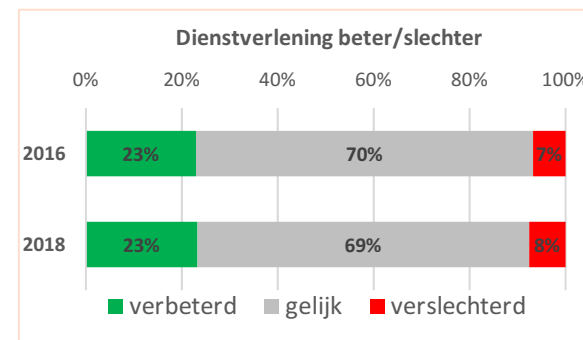
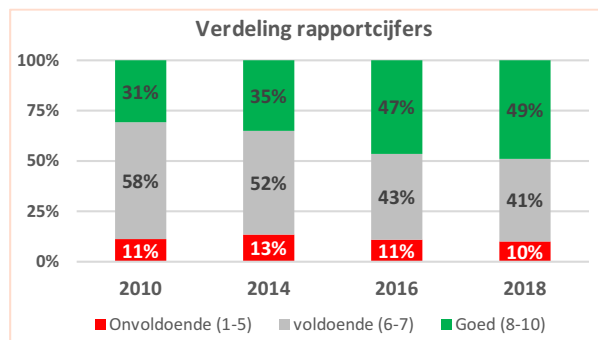
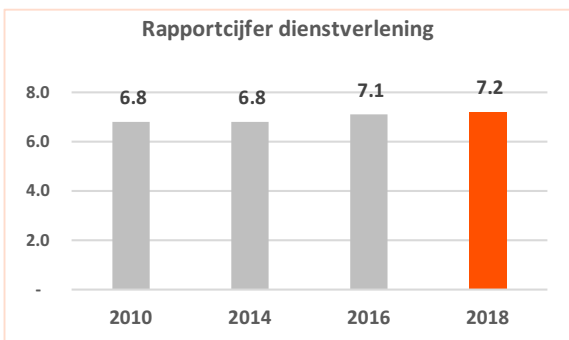
Mindful Marketing  
11 december 2018



<b>Managementsamenvatting</b>	4
Dashboard en samenvatting	5
Conclusies	6
Aanbevelingen	7
<b>Het onderzoek in detail</b>	8
Inleiding, achtergrond en onderzoeksmethode	9-11
Rapportcijfer	12-13
Ontwikkeling dienstverlening	14-15
5 stellingen over dienstverlening	16-22
Achtergrond respondenten en slotvragen	24-31
<b>Vragenlijst</b>	32-42
<b>Contactinformatie</b>	43

# MANAGEMENTSAMENVATTING

# Dashboard en samenvatting



- Het rapportcijfer voor de dienstverlening is heel licht gestegen van een 7,1 naar een 7.2 ten opzichte van het vorige onderzoek in 2016.
- De helft (51%) van de respondenten scoort een 7 of lager.
- 23% van de respondenten vindt de dienstverlening in het afgelopen jaar verbeterd. 7% ziet een verslechtering. 69% vindt de kwaliteit van de dienstverlening gelijk gebleven.
- 80% vindt medewerkers van de provincie deskundig en ruim 70% vindt dat zij goed meedenken. Dit zijn hele positieve scores.
- Over zaken in één keer goed, binnen de termijn en proactiviteit is 55-60% van de respondenten positief. Dit blijft duidelijk achter bij deskundigheid en meedenken.
- Bij alle stellingen, ook over deskundigheid en meedenken, is slechts 14-27% van de respondenten echt positief (helemaal eens).
- De stellingen zijn veelal vlakker beoordeeld dan in 2016: het gemiddelde blijft gelijk maar er wordt vaker 'neutraal' gescoord en minder negatief of positief.

Het rapportcijfer voor de dienstverlening is heel licht gestegen van een 7,1 naar een 7,2 ten opzichte van 2016. Andere zaken zijn vrijwel onveranderd.

De resultaten zijn bevredigend maar geven tegelijkertijd geen reden tot grote blijdschap. Daarvoor zijn de resultaten en commentaren nog te veel 'gemiddeld'. Ook zien vanuit de meeste respondenten geen verandering in het niveau van dienstverlening en zijn stellingen vaker neutraal beoordeeld. Ook zijn maar weinig respondenten heel positief over de verschillende stellingen. Een aantal stellingen (in één keer goed, binnen termijn en proactief) blijft duidelijk achter bij de oordelen over deskundigheid en meedenken. Er is derhalve nog veel verbeterpotentieel.

Een klantgerichte organisatie kan beter scoren. Dan gaan de resultaten meer richting 'goed', met veel vaker enthousiaste scores ('helemaal eens') op de stellingen en een rapportcijfer van minstens een 7,5.

Hoe de provincie deze uitkomsten interpreteert, hangt af van haar ambities. Maar een organisatie die echt de hand wil uitsteken naar haar stakeholders, zou ambitieuzer kunnen zijn dan dit.

De belangrijkste verbeterpunten zijn het in één keer goed leveren van producten en diensten, het leveren binnen de afgesproken / gestelde termijn en proactiviteit.

De sleutel tot verbetering op deze aspecten is enerzijds gelegen in hoe processen zijn vormgegeven en anderzijds de mentaliteit / cultuur van de organisatie.

De eerste aanbeveling is dan ook om processen voortdurend te blijven verbeteren: doorlichten, kijken wat beter en/of sneller kan, welke signaleringsfuncties er kunnen worden aangebracht (termijnen!). Het liefst doe je dit ook samen met klanten.

Dit past goed bij de tweede aanbeveling: blijf werken aan een klantgerichte cultuur. Er is hier een samenhang met het Reputatieonderzoek 2018 dat tegelijkertijd werd uitgevoerd. Hierin wordt gesproken over het 'intensiveren van de Uitgestoken Hand'. Ook hier gaat het om het kweken van een cultuur die steeds meer van buiten naar binnen denkt, in plaats van andersom.

In datzelfde reputatieonderzoek wordt ook gesproken over de noodzaak van betere prestaties. Dat sluit goed aan bij de hiervoor genoemde aanbeveling om processen te verbeteren.

# HET ONDERZOEK IN DETAIL



## Inleiding en achtergrond

### Aanleiding voor weer een klanttevredenheidsonderzoek

Dit klanttevredenheidsonderzoek is het vierde onderzoek in een reeks die sinds 2010 is uitgevoerd (2010, 2014, 2016 en nu dus in 2018).

Concrete aanleiding om het onderzoek in het najaar van 2018 uit te voeren, vormt de Terugblik waarin GS reflecteert op de afgelopen 4 jaar ten behoeve van het nieuwe college dat gevormd zal worden na de Statenverkiezingen van 2019. GS wil deze Terugblik aanbieden aan PS in januari 2019.

Het klanttevredenheidsonderzoek maakt onderdeel van uit van deze Terugblik.

### Doel van het klanttevredenheidsonderzoek

Naast de genoemde Terugblik is het doel van het onderzoek om afdelingen informatie te verschaffen over het functioneren van hun processen en het niveau van dienstverlening. Met deze informatie zijn zij in staat om actie te ondernemen.

### Timing van het onderzoek

Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd van 2 oktober tot en met 12 oktober 2018.

### Dit document

Deze rapportage bevat de volledige onderzoeksrapportage van het Klanttevredenheidsonderzoek 2018 met voorin een managementsamenvatting waarin ook de conclusies en aanbevelingen zijn opgenomen.

## Doelgroep

Doelgroep van dit onderzoek zijn de rechtstreekse klanten van de provincie. Hieronder worden verstaan alle externe partijen (overheid, bedrijfsleven, non-profit, particulieren en ook leveranciers) waar de provincie Zuid-Holland het afgelopen jaar interactie mee heeft gehad in het kader van haar dienstverleningsprocessen.

Concreet gaat het om personen met wie de verschillende afdelingen contact hebben gehad over zaken als subsidies, vergunningen, financieel toezicht, vragen, klachten, levering van goederen en diensten, algemene informatie en meer.

De provincie Zuid-Holland heeft per afdeling lijsten met contactpersonen aangeleverd.

## Soort onderzoek

Er is een schriftelijke, online vragenlijst voorgelegd aan de respondenten. Via e-mail werden zij uitgenodigd om deel te nemen. Er is eenmaal een reminder gestuurd.

## Soort vragen

Veel vragen waren multiple choice vragen en/of scoringsvragen, zogenoemde gesloten vragen. Maar bij vrijwel alle vragen konden respondenten een toelichting geven in een open vraag. Deze toelichtingen zijn beschikbaar in een aparte Excel-sheet waar afdelingen gericht kunnen kijken naar informatie die betrekking heeft op hun diensten.

## Vragenlijst

De vragenlijst is door de jaren heen versimpeld. De vragenlijst van 2018 is vrijwel gelijk aan die van 2016.

Alleen voor de afdeling Subsidies is in overleg met de afdeling een specifieke vragenlijst opgesteld met onder andere vragen over het e-formulier en het e-loket. De uitkomsten van deze vragen zijn apart gerapporteerd aan de afdeling Subsidies.

## Opmerkingen bij de rapportage

### Waarom staat er n=xxx bij veel grafieken? En waarom verschilt dat getal bij de meeste grafieken?

n=xxx staat voor het aantal respondenten dat een relevant antwoord gaf op de betreffende vraag. Dit wordt vermeld bij de meeste grafieken.

De respondenten die het antwoord 'niet van toepassing' gaven, zitten hier niet bij. Dat kan per vraag verschillen. En niet elke vraag heeft een optie 'niet van toepassing'.

Verder maken niet alle respondenten een onderzoek helemaal af. Daardoor verschilt het aantal respondenten per vraag. Naarmate een vraag later in het onderzoek zit, is het aantal respondenten meestal lager.

### Wanneer is een verschil significant?

Een verschil tussen twee scores (bijvoorbeeld overheid versus bedrijfsleven) is significant wanneer het zeer waarschijnlijk is dat het niet is ontstaan door toeval. Wanneer in deze rapportage wordt gesproken over verschillen dan is er sprake van een significant verschil bij  $\alpha = 0.10$  (oftewel 90% zeker dat het geen toeval is), tenzij anders vermeld.

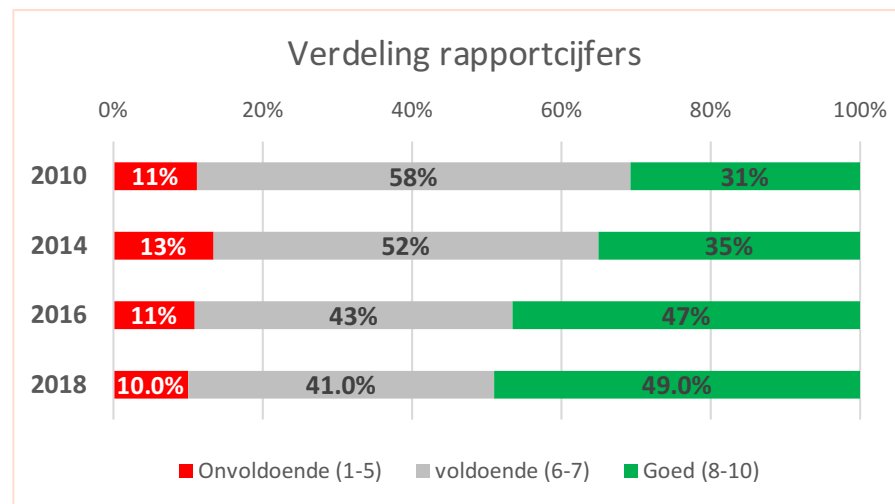
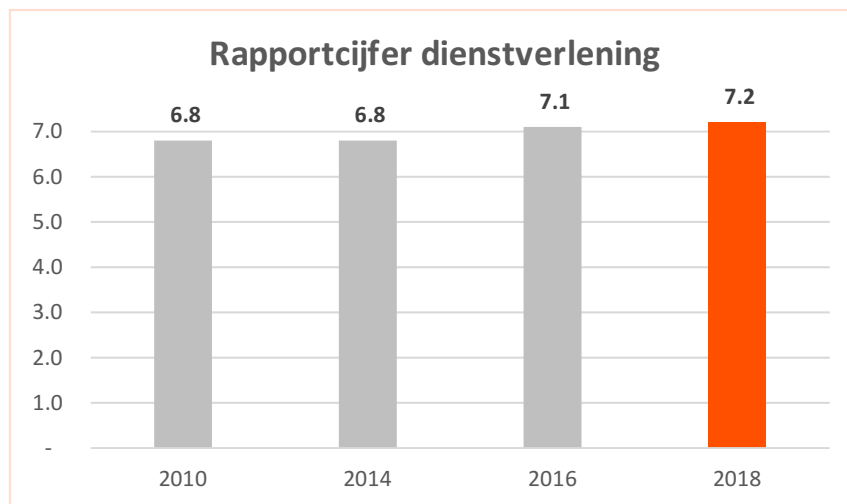
Een verschil kan ook niet significant zijn. Dan is er meestal sprake van een gering verschil of er is wel een groter verschil maar is weer sprake van weinig respondenten in een bepaalde groep.

Overigens was voor de analyse de onderzoeksdata van 2016 niet beschikbaar, alleen de rapportage. Het onderzoek is toen door een ander bureau uitgevoerd. Daardoor zijn de verschillen tussen 2016 en 2018 'op het oog' beoordeeld. Maar omdat het aantal respondenten zo hoog is, kan men er meestal vanuit gaan dat ook kleine verschillen tussen jaren significant zijn.

### Waar kan ik de vragenlijst vinden?

De complete vragenlijst is als bijlage achterin dit document opgenomen.

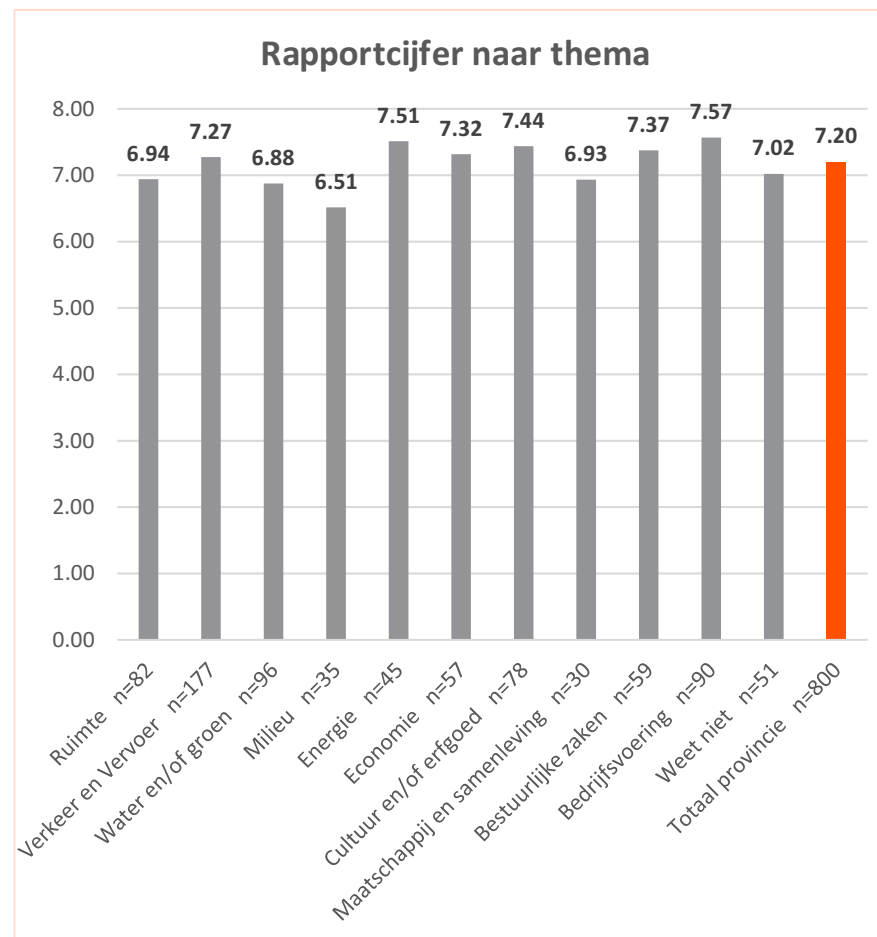
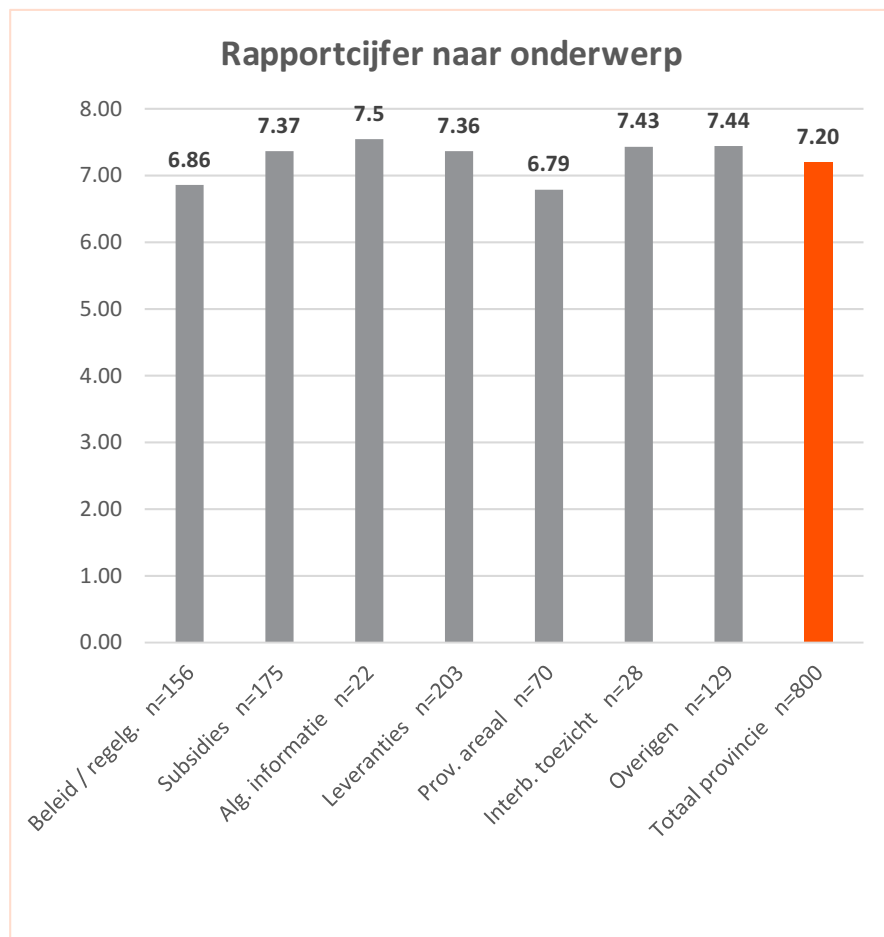
## Rapportcijfer licht gestegen ten opzichte van 2016 iets meer respondenten geven een 8, 9 of 10 in plaats van 6 of 7



De respondenten hebben contact gehad over verschillende onderwerpen binnen verschillende thema's. Ook komen ze uit verschillende soorten organisaties (aard van de relatie). Zie hiervoor pagina 24 en verder. Als er verschillen zijn in scores per onderwerp, groep of aard van de relatie, dan wordt dat vermeld bij de verschillende grafieken.

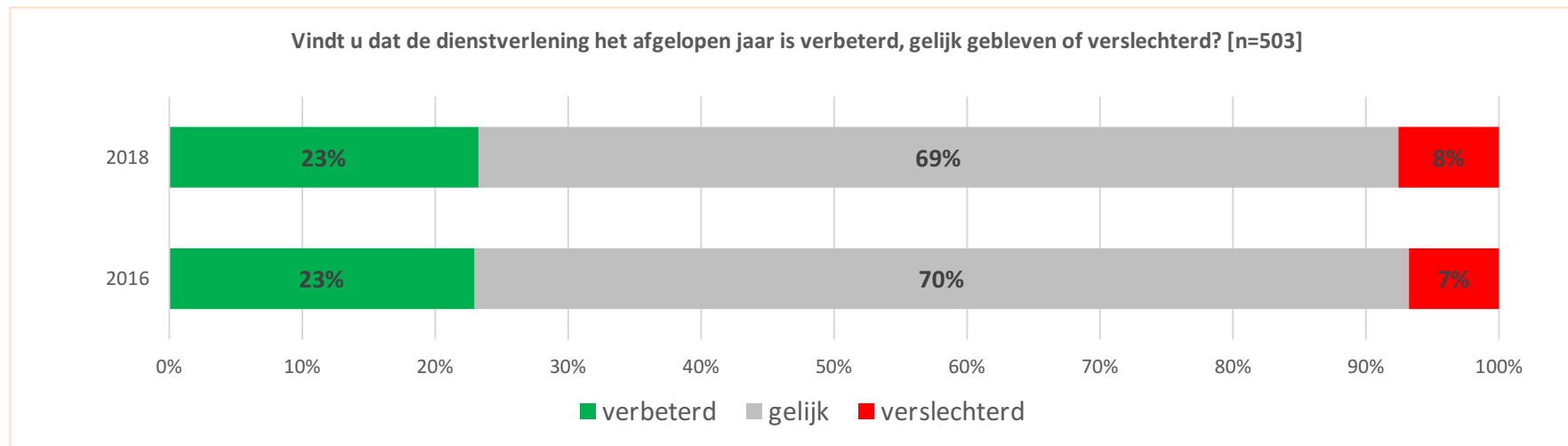
- **Onderwerp contact:**
  - Klanten van Subsidies (7,4) en Algemene Informatie (7,5) beoordelen de dienstverlening iets hoger.
  - Klanten van Beleid en regelgeving (6,9) juist iets lager.
- **Thema:**
  - Milieu (6,5) en Wonen (6,3) oordelen flink lager dan het gemiddelde. Ruimte (6,9) en Water/Groen (6,9) licht lager.
  - Bedrijfsvoering (7,6), Energie (7,5), Cultuur (7,4) en Bestuurlijke Zaken (7,4) oordelen wat hoger dan gemiddeld.
- **Aard relatie:**
  - Leveranciers (7,6) zijn wat positiever, Particulieren (6,1) negatiever. De laatsten vormen een vrij kleine groep.

## Rapportcijfer per onderwerp en thema



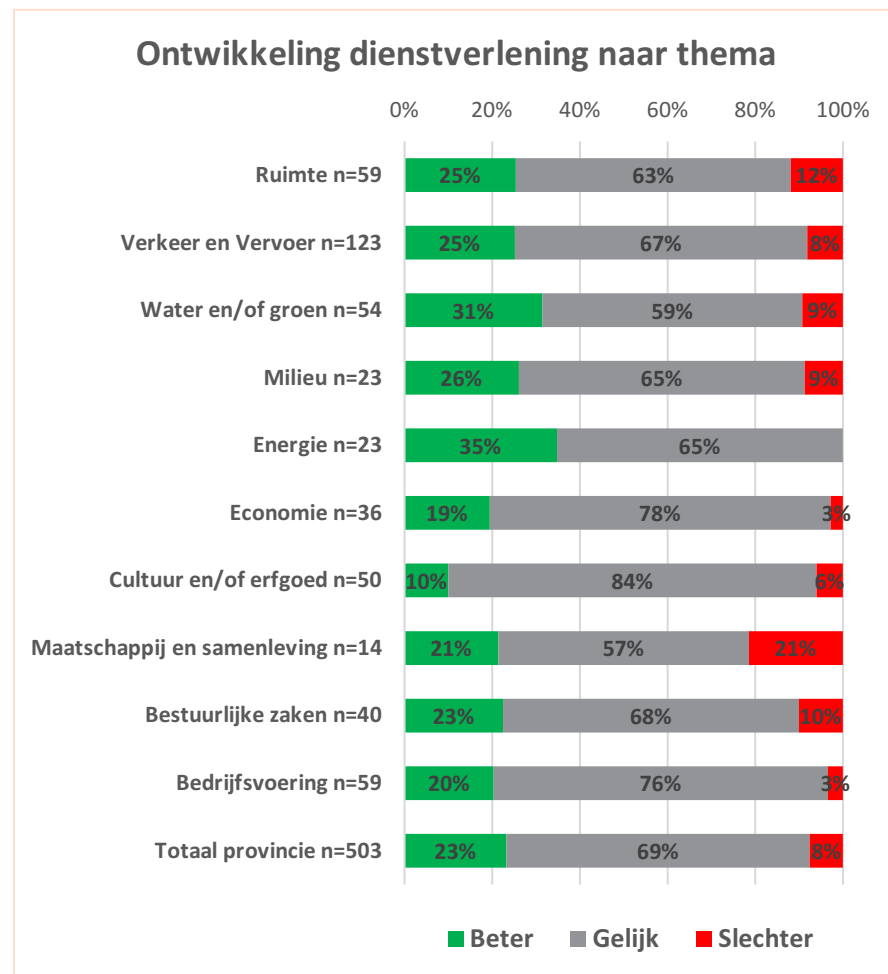
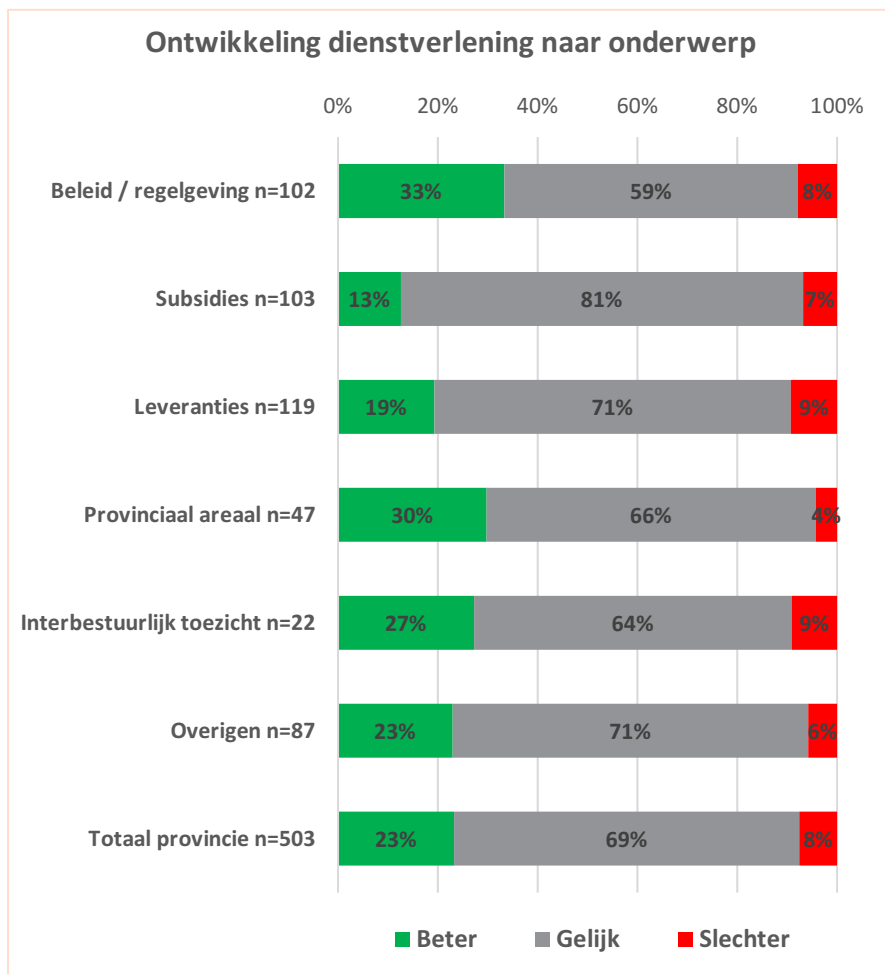
Vergunningen (n=10) en klachten/bezwaren (n=7) worden niet getoond omdat het aantal respondenten te laag is om een betrouwbaar rapportcijfer te laten zien.

## 23% vindt dienstverlening verbeterd - 8% verslechterd



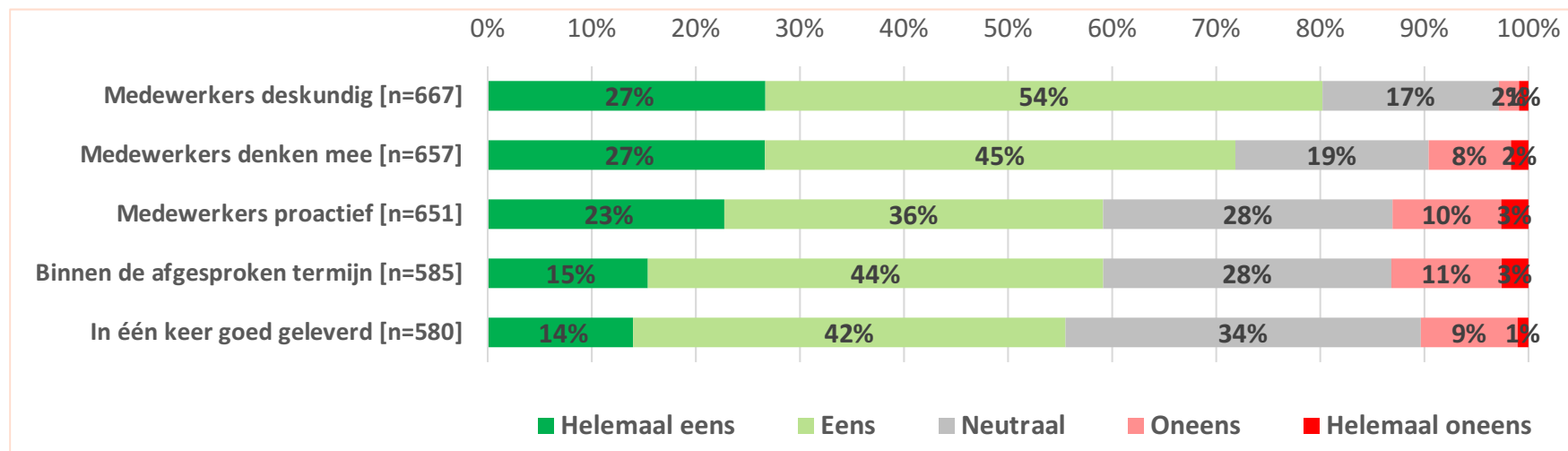
- **Onderwerp contact:**
  - Klanten van Beleid en Regelgeving (33% antwoord 'verbeterd'), Algemene informatie (40% 'verbeterd') en Provinciaal Areaal (30%) zijn positiever.
  - Klanten van Subsidies (13% verbeterd, 7% verslechterd) oordelen iets minder positief over de ontwikkeling.
- **Thema:**
  - Het thema Cultuur en/of Erfgoed (10% verbeterd, 6% verslechterd) scoort wat minder positief over de ontwikkeling van de dienstverlening.
- **Aard relatie:**
  - Particulieren geven vaker aan dat de dienstverlening is verslechterd, maar zoals eerder aangegeven, het is een kleine groep respondenten (n=13).

# Ontwikkeling dienstverlening naar onderwerp en thema



Vergunningen (n=10), Algemene informatie (n=10) en klachten/bezwaren (n=3) worden niet getoond omdat het aantal respondenten te laag is om een betrouwbare grafiek te laten zien.

## Deskundigheid en meedenken heel positief beoordeeld In één keer goed leveren, binnen termijn en proactief minder positief



- **Onderwerp contact:**
  - Klanten van Subsidies oordelen hoger over de eerste 4 stellingen (alleen proactief niet hoger)
  - Klanten van Interbestuurlijk toezicht geven een hoger oordeel over 'in één keer goed' en 'binnen afgesproken termijn'
  - Klanten van Beleid en regelgeving oordelen lager over 'in één keer goed' en 'binnen afgesproken termijn'
  - Klanten van Vergunning, handhaving en toezicht oordelen lager over alle stellingen
- **Thema:**
  - De thema's Energie, Bestuurlijke zaken en Bedrijfsvoering scoren iets hoger op 'in één keer goed' en 'binnen termijn'
  - Economie scoort hoger op 'binnen afgesproken termijn'
  - Water en/of groen en Milieu scoren lager op 'in één keer goed' en 'binnen afgesproken termijn'
- **Aard relatie:**
  - Particulieren zijn op alle stellingen negatiever, maar het betreft een kleine groep respondenten.
  - Non-profit organisaties en leveranciers oordelen iets positiever over de meeste stellingen (behalve 'binnen de termijn').



## Algemeen: vlakker beeld t.o.v. 2016: vaker neutraal ten koste van (helemaal) eens / oneens



### Ontwikkelingen ten opzichte van 2016

#### Deskundigheid medewerkers

- Nauwelijks verandering
- Blijft dus zeer positief

#### Meedenken door medewerkers

- Nauwelijks verandering
- Blijft dus erg positief

#### Proactiviteit medewerkers

- Minder positieve scores
- Vaker neutraal
- Gemiddeld iets lager

#### Binnen afgesproken termijn

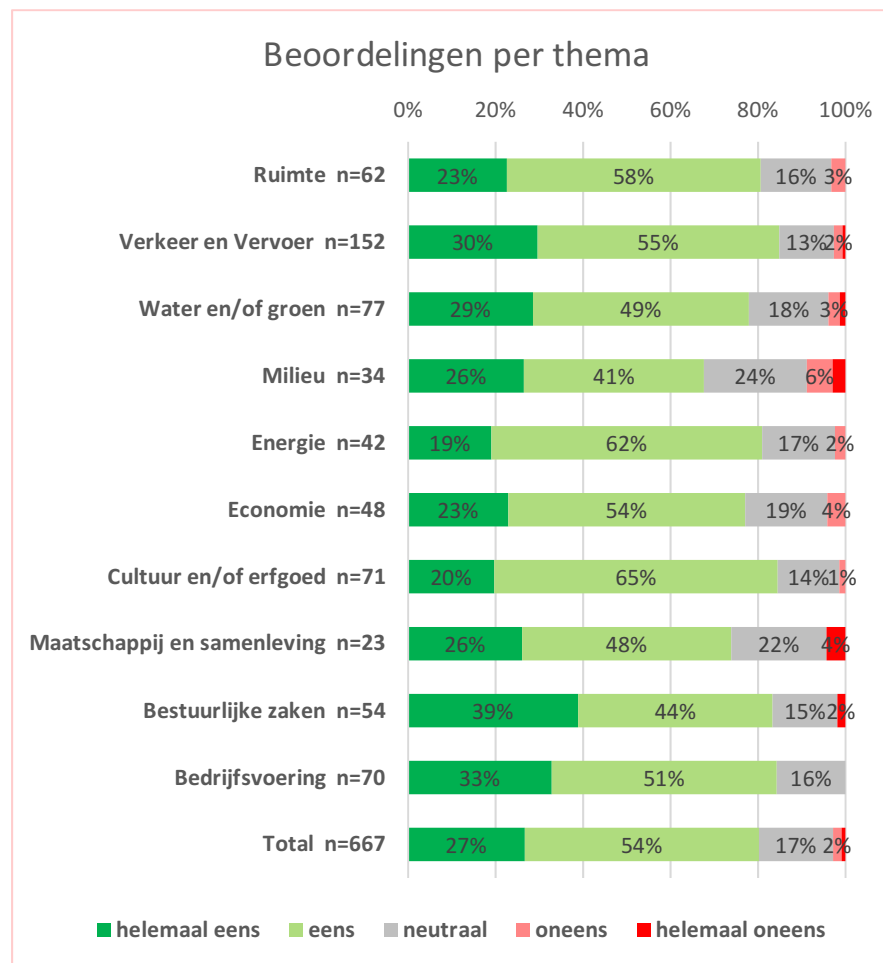
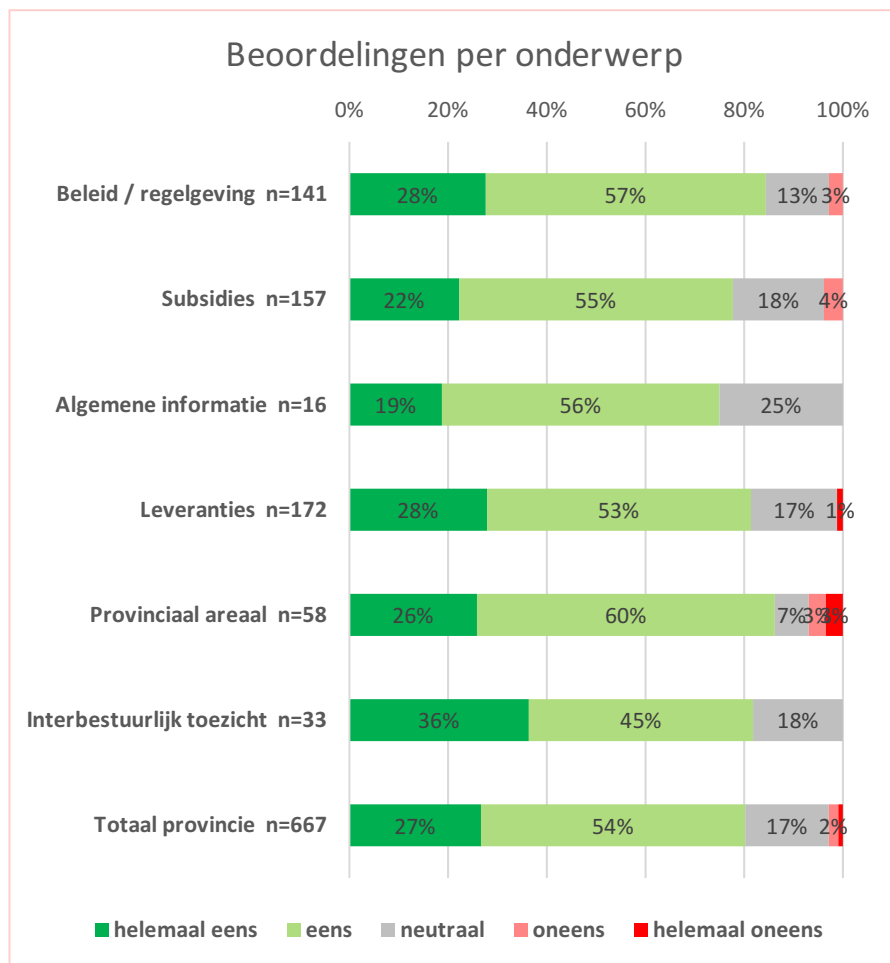
- Minder positieve scores
- Vaker neutraal
- Gemiddeld heel licht slechter

#### Diensten in één keer goed

- Minder negatieve scores
- Vaker neutraal
- Gemiddeld heel licht beter

# Stellingen per onderwerp en thema 1/5

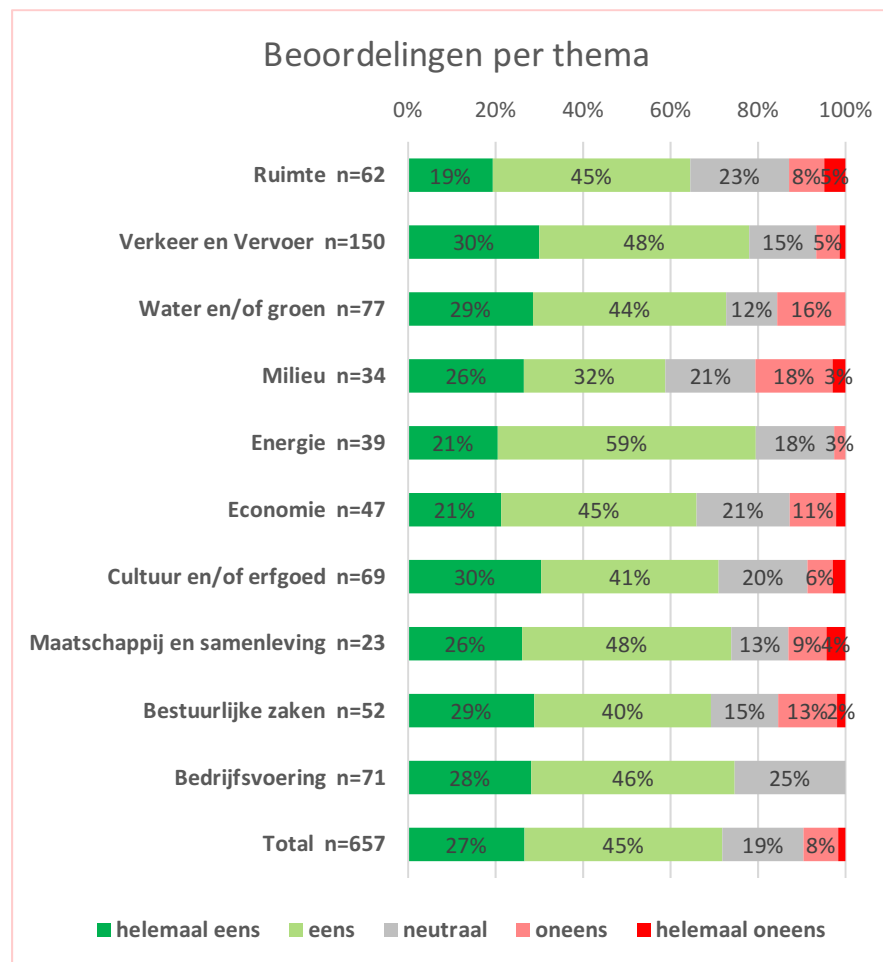
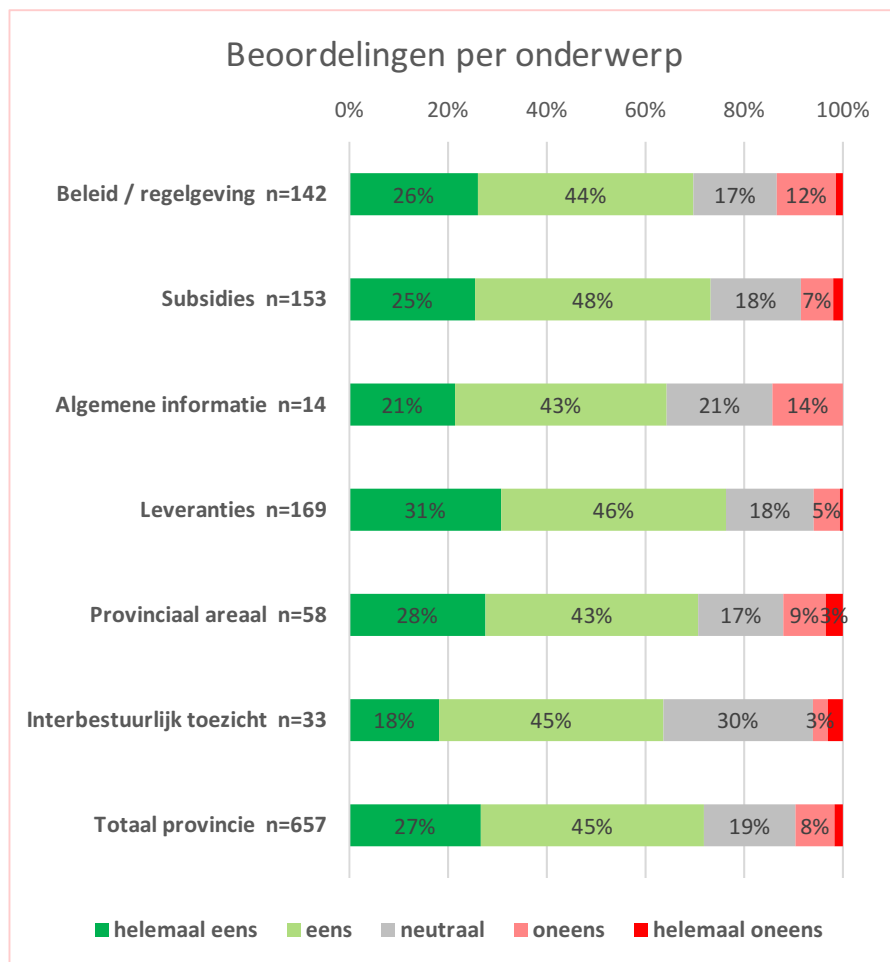
## Medewerkers van de provincie zijn deskundig



Vergunningen (n=10) en klachten/bezwaren (n=5) worden niet getoond omdat het aantal respondenten te laag is om een betrouwbare grafiek te laten zien.

# Stellingen per onderwerp en thema 2/5

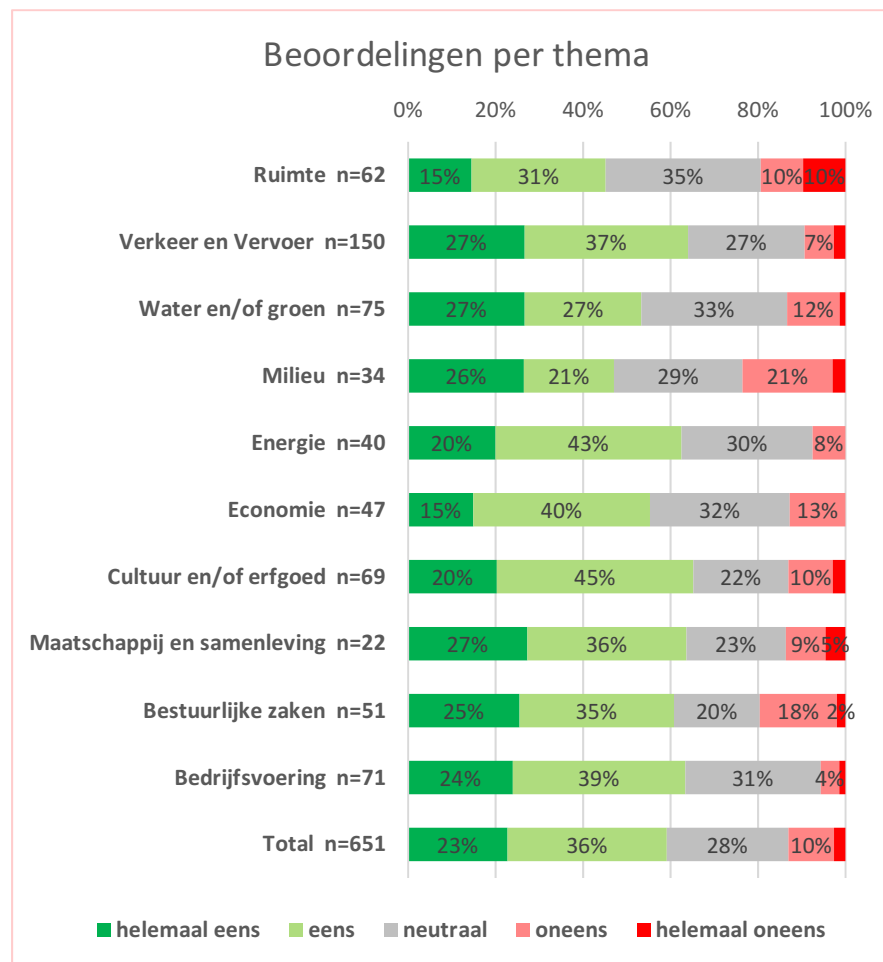
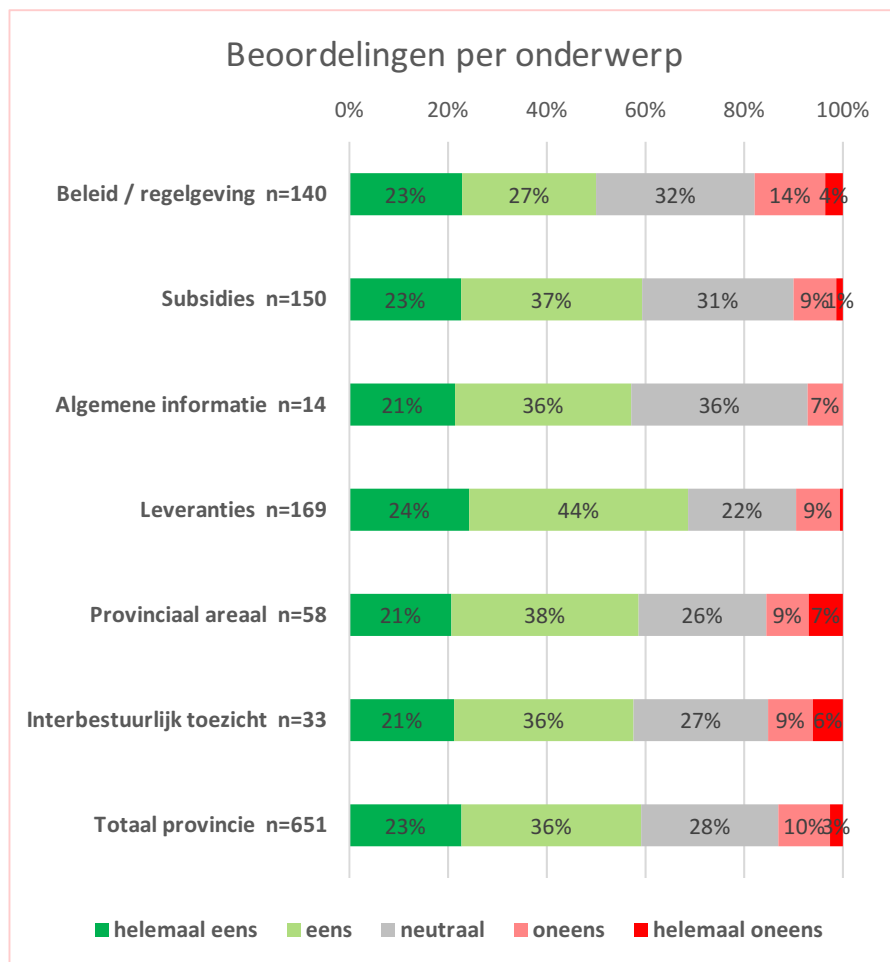
## Medewerkers van de provincie denken met mij mee



Vergunningen (n=10) en klachten/bezwaren (n=5) worden niet getoond omdat het aantal respondenten te laag is om een betrouwbare grafiek te laten zien.

# Stellingen per onderwerp en thema 3/5

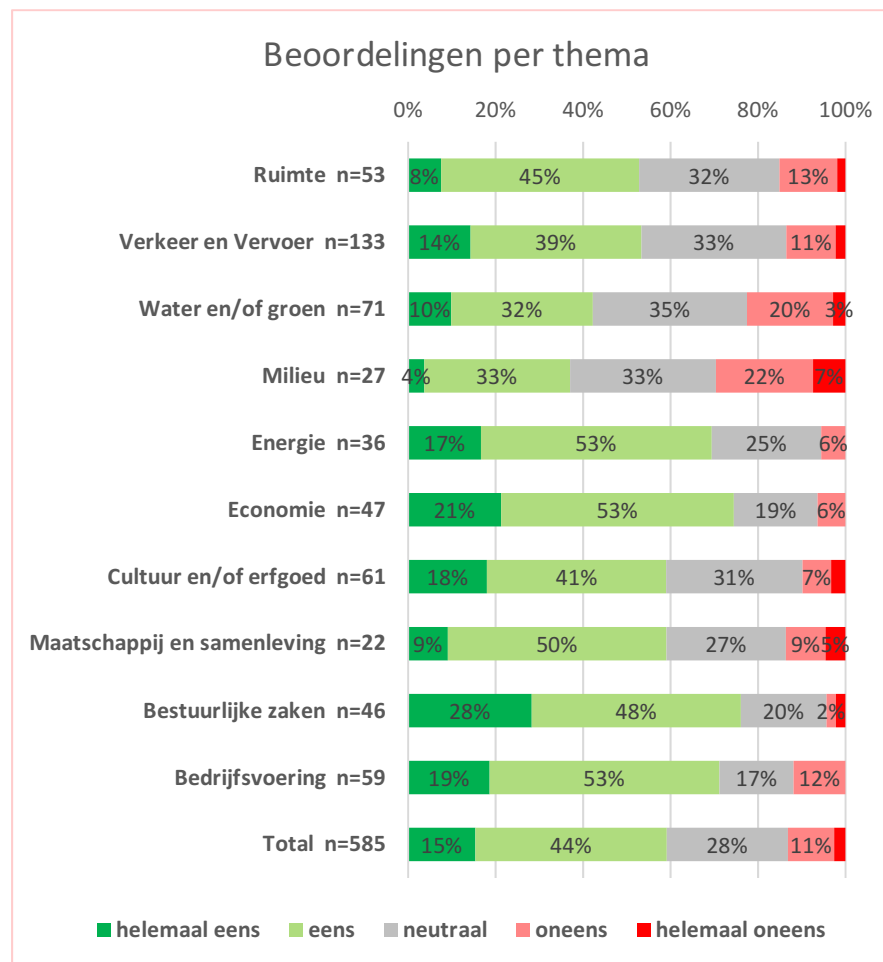
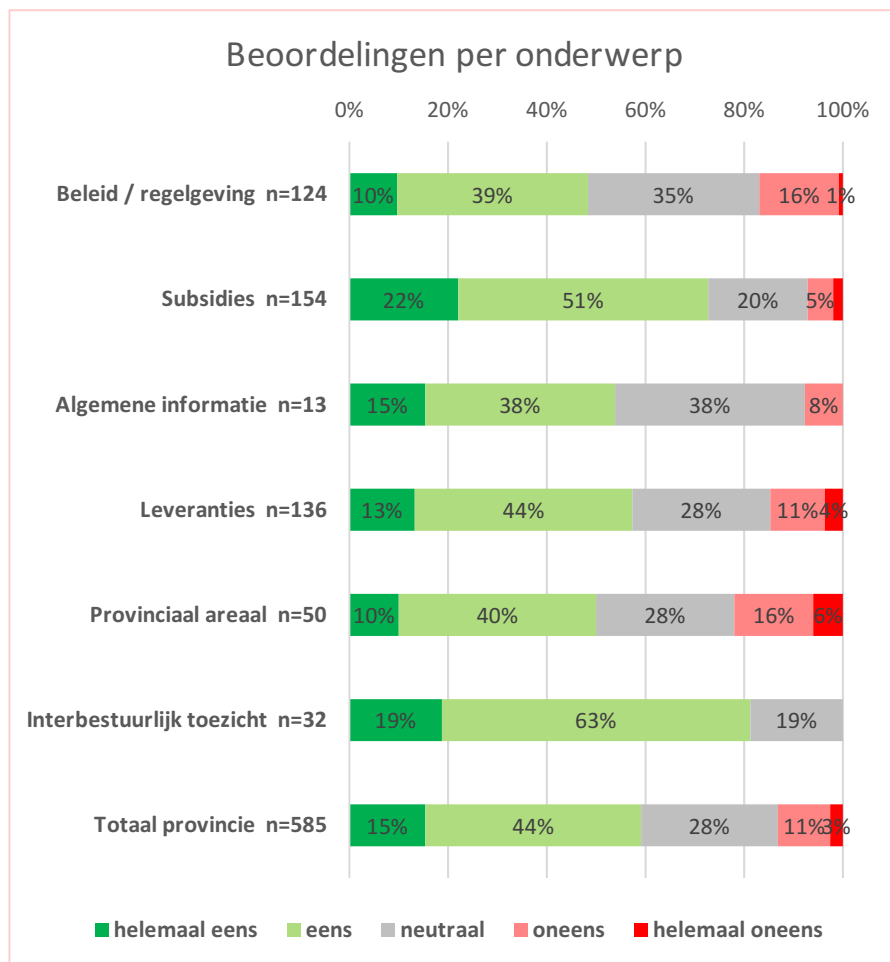
## Medewerkers van de provincie stellen zich proactief op



Vergunningen (n=10) en klachten/bezwaren (n=5) worden niet getoond omdat het aantal respondenten te laag is om een betrouwbare grafiek te laten zien.

# Stellingen per onderwerp en thema 4/5

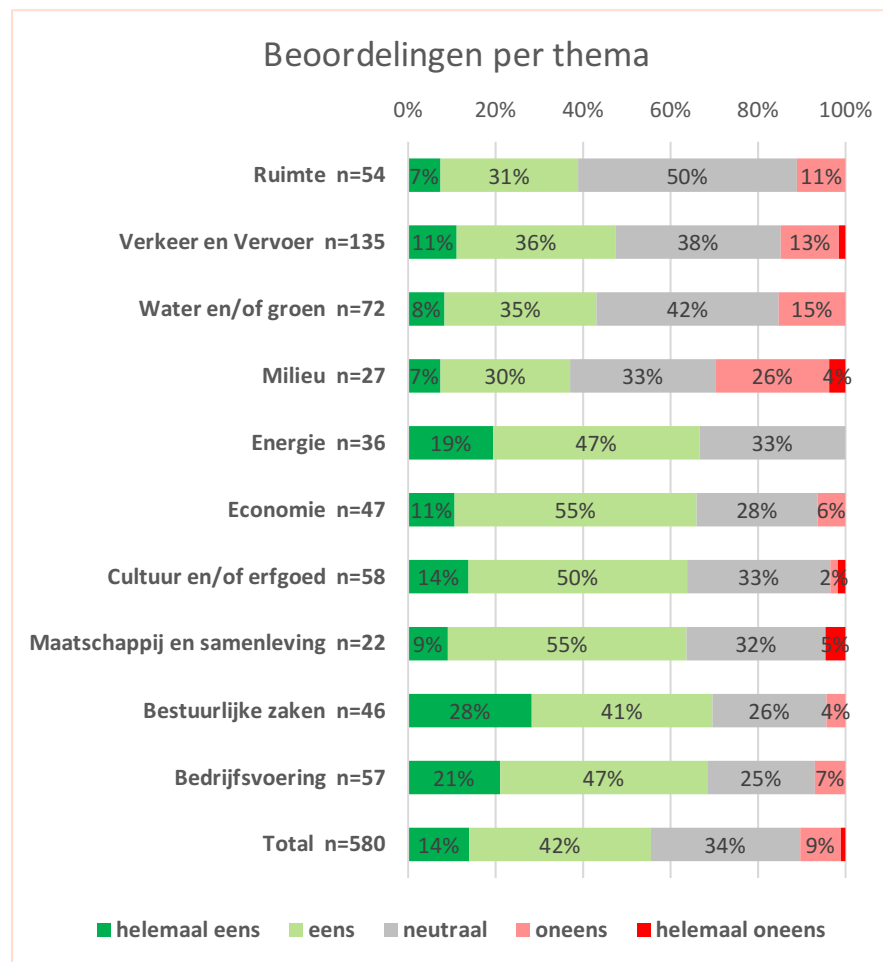
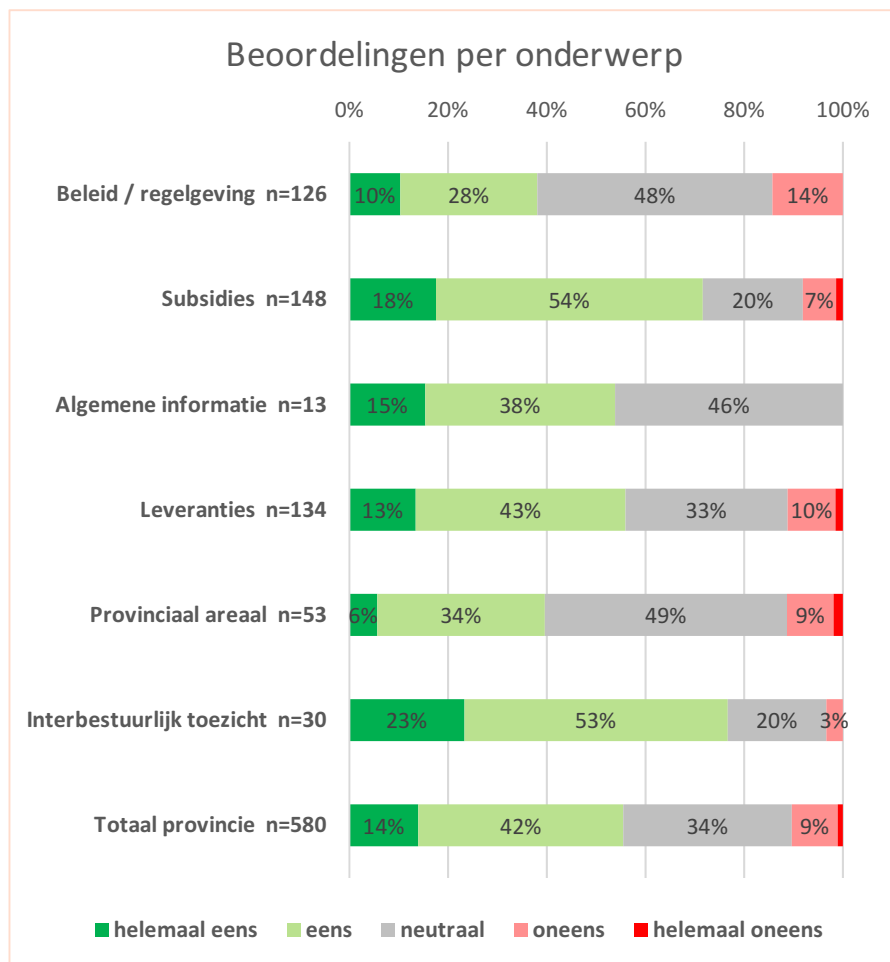
## Producten en diensten binnen afgesproken termijn geleverd



Vergunningen (n=8) en klachten/bezwaren (n=5) worden niet getoond omdat het aantal respondenten te laag is om een betrouwbare grafiek te laten zien.

# Stellingen per onderwerp en thema 5/5

## Producten en diensten worden in één keer goed geleverd



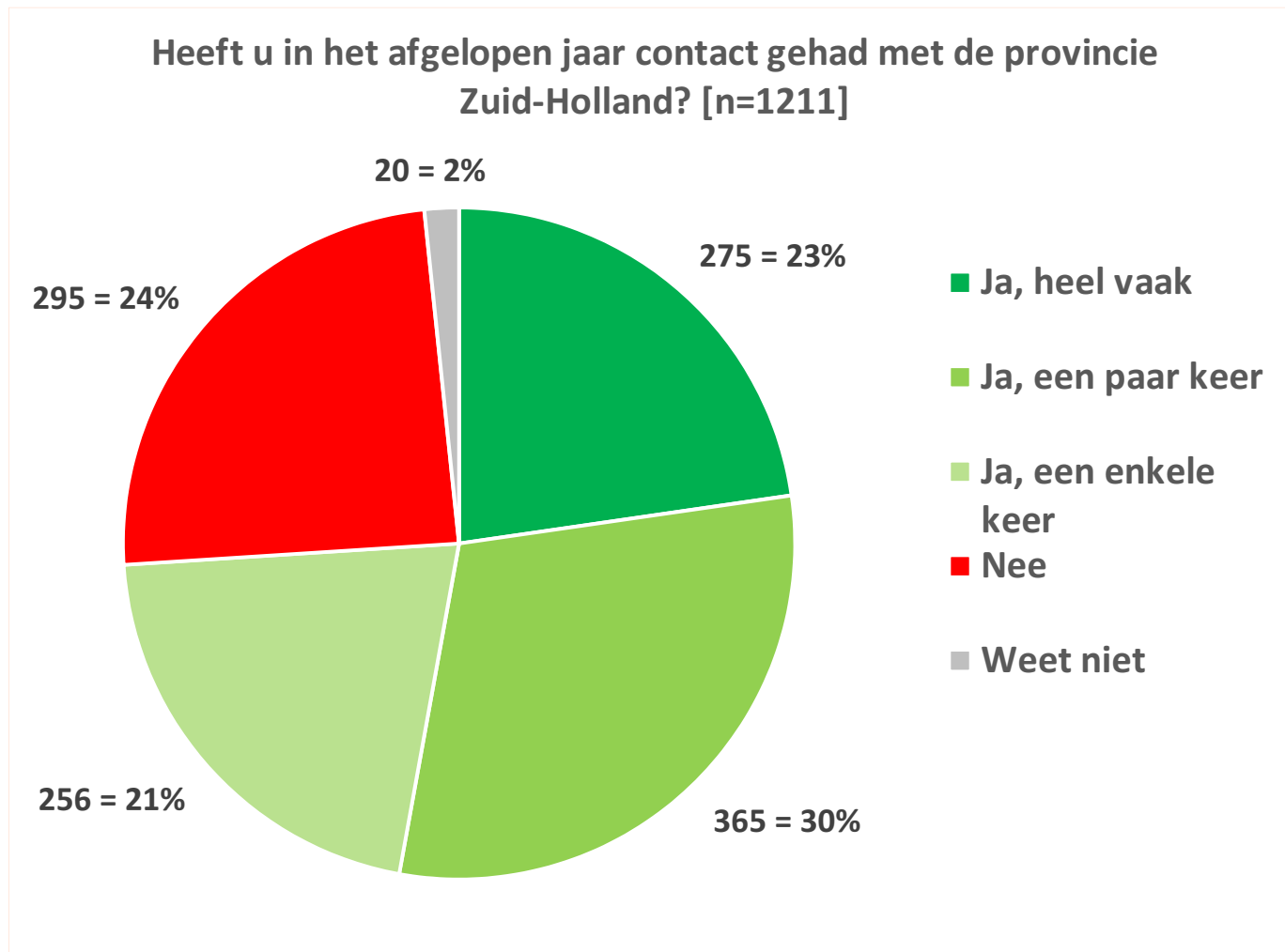
Vergunningen (n=8) en klachten/bezwaren (n=5) worden niet getoond omdat het aantal respondenten te laag is om een betrouwbare grafiek te laten zien.



# ACHTERGROND RESPONDENTEN EN SLOTVRAGEN

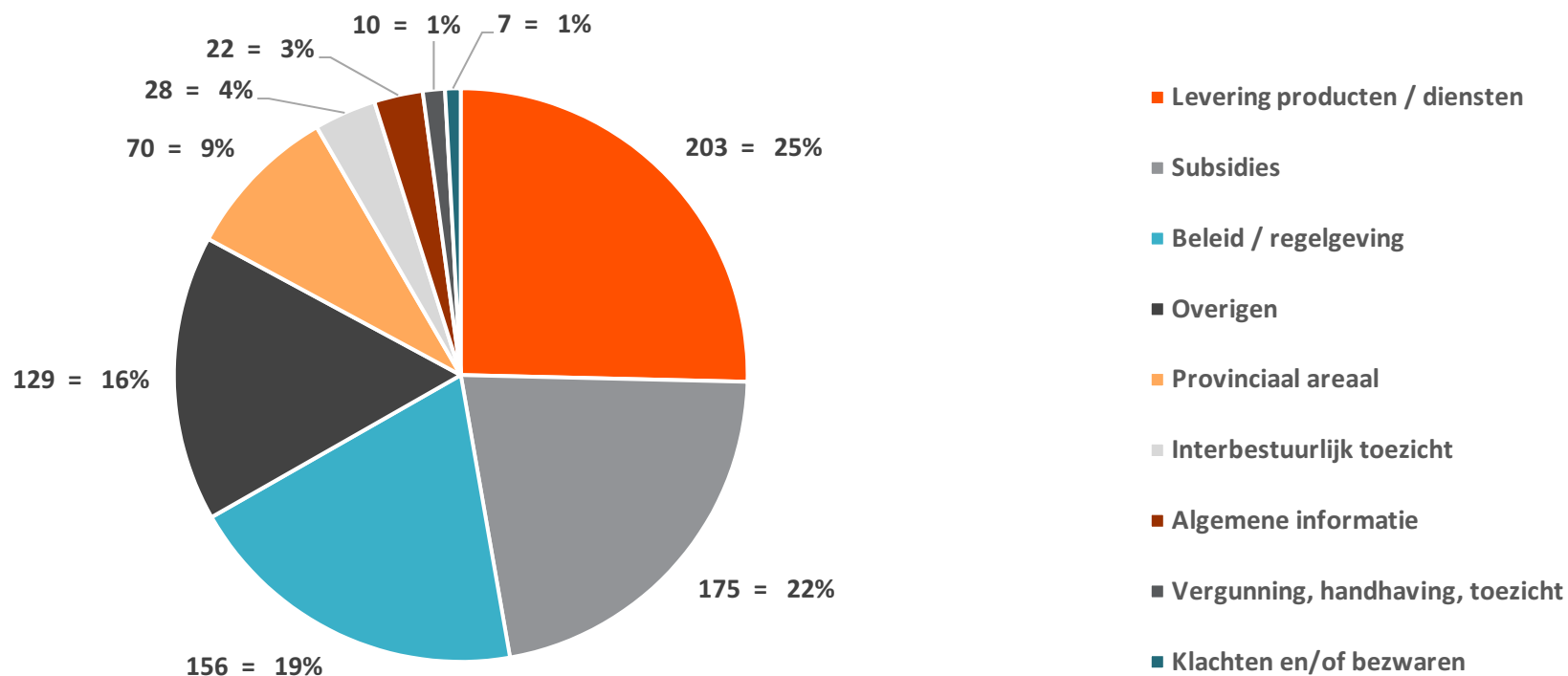


26% respondenten had geen contact gehad (24%) of wist dit niet meer (2%)



## Meeste respondenten contact over Beleid/regelgeving, Subsidies en Leveringen

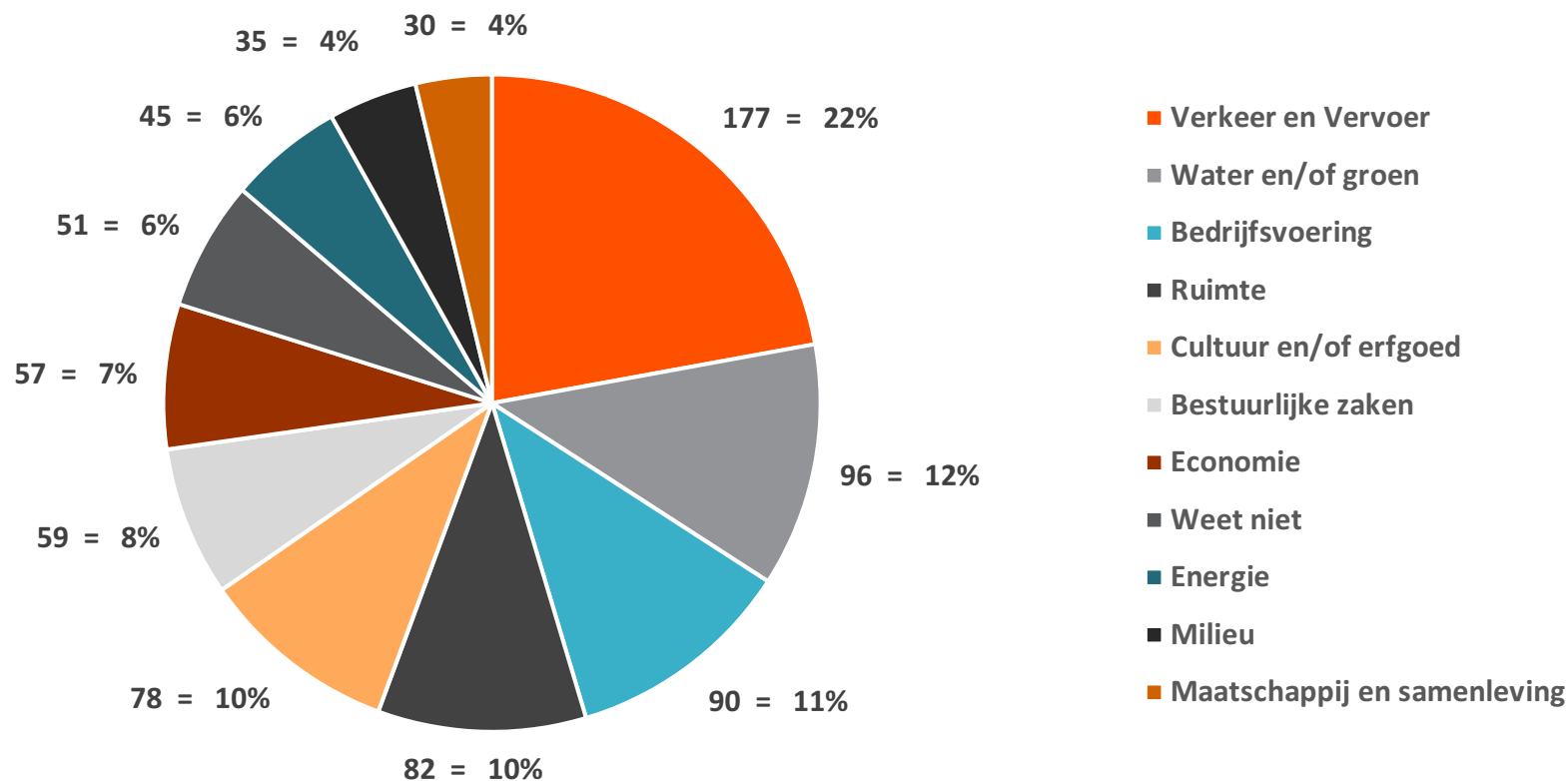
Waarover heeft u (het meeste) contact gehad met de provincie? [n=800]



Ten opzichte van 2016 is de groep met als onderwerp 'Beleid en regelgeving' iets kleiner. Dit heeft echter nauwelijks invloed op de resultaten.

## Verkeer en Vervoer meest genoemde thema

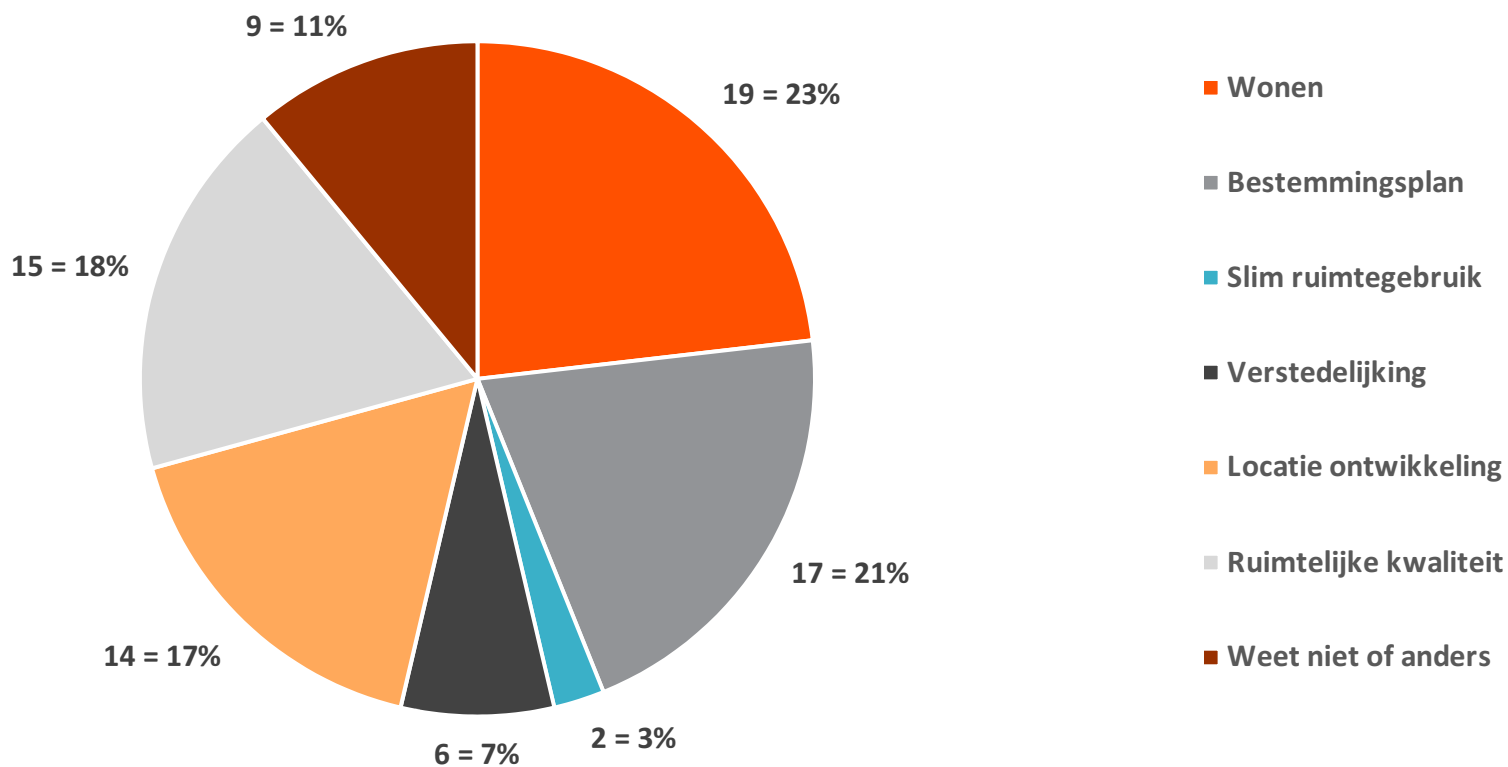
Binnen welk provinciaal thema heeft u contact gehad met de provincie? [n=800]



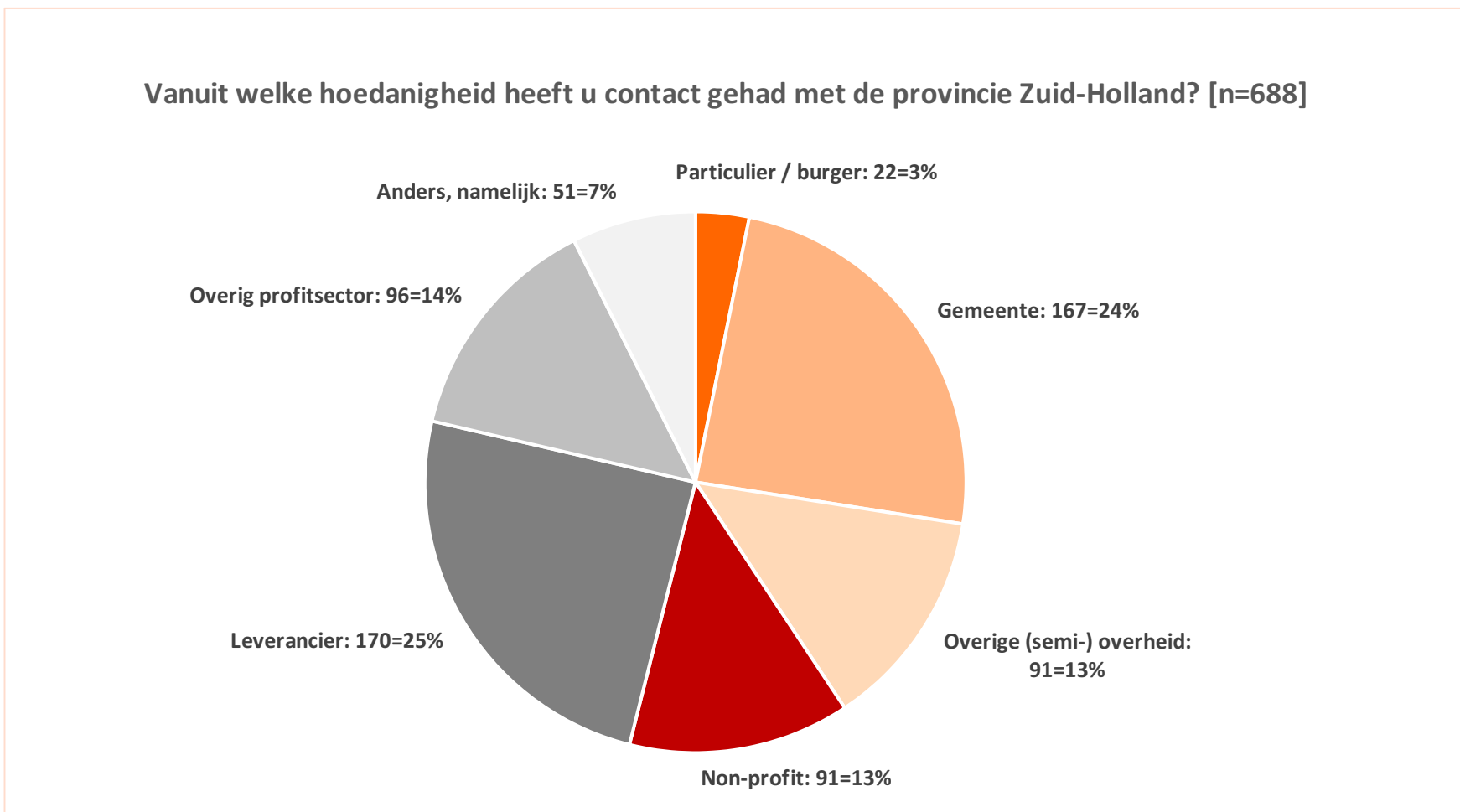
Er is een evenwichtige verdeling van respondenten over thema's. Hoewel de verdeling iets anders is dan in 2016, heeft dit geen invloed op de resultaten.

## Subthema's Ruimte vooral Wonen, Bestemmingsplan, Lokale ontwikkeling en Ruimtelijke Kwaliteit

Over welk subthema binnen Ruimte heeft u contact gehad met de provincie? [n=82]

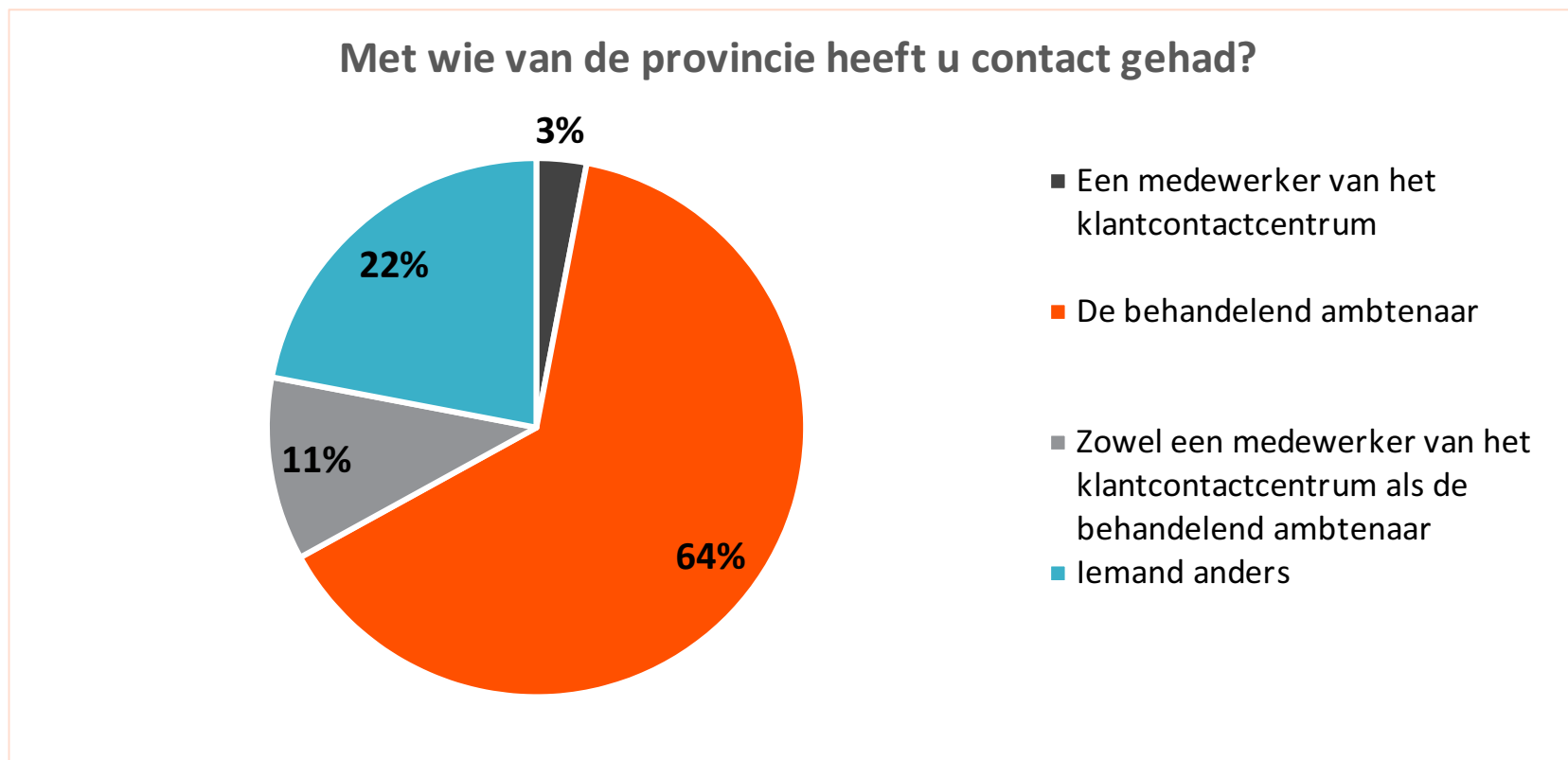


## Respondenten goed verdeeld over verschillende 'hoedanigheden' Particulieren vormt een erg kleine groep



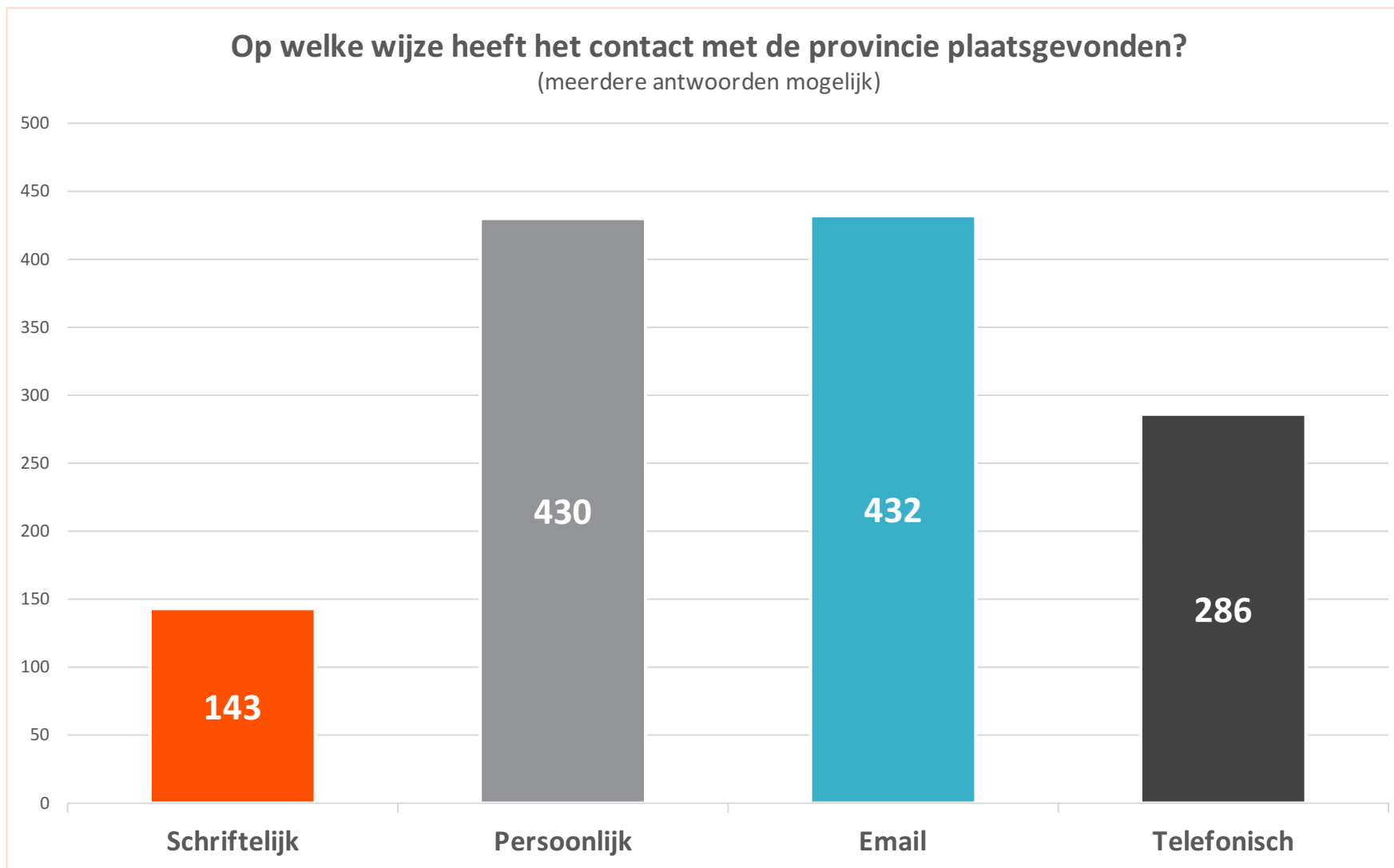
De verdeling is vrijwel hetzelfde beeld als 2016.

## Het meest is er contact met de behandelend ambtenaar



Deze verdeling is vrijwel gelijk aan 2016.

## Contact vooral via e-mail en persoonlijk



# VRAGENLIJST



### Als eerste zouden we graag willen weten of u in het afgelopen jaar contact heeft gehad met de provincie Zuid-Holland?

- Ja, heel vaak
- Ja, een paar keer
- Ja, een enkele keer
- Nee → naar bedankpagina en einde onderzoek
- Weet niet → naar bedankpagina en einde onderzoek

### Waarover heeft u (het meeste) contact gehad met de provincie?

- Beleid en/of regelgeving
- Het aanvragen van een vergunning, handhaving en/of toezicht
- Subsidies
- Algemene informatie
- Het leveren van diensten aan de provincie (inhuur, inkoop)
- Ontwikkeling en/of beheer van het Provinciaal areaal (wegen, vaarwegen en kunst)
- Interbestuurlijk toezicht en advisering
- De afhandeling van klachten en/of bezwaren
- Overige diensten of onderwerpen namelijk: \_\_\_\_\_

Indien hiervoor gekozen voor: De afhandeling van klachten en/of bezwaren

**Heeft u in het afgelopen jaar bezwaar gemaakt of een klacht ingediend bij provincie Zuid-Holland?**

- Bezwaar gemaakt
- Een klacht ingediend
- Beide
- Anders, namelijk:

**Binnen welk provinciaal thema heeft u contact gehad met de provincie?**

- Ruimte
- Verkeer en Vervoer
- Water en/of groen
- Milieu
- Energie
- Economie
- Cultuur en/of erfgoed
- Maatschappij en samenleving
- Bestuurlijke zaken
- Bedrijfsvoering (financiën, juridische zaken, communicatie etc.)
- Weet niet

Indien hiervoor gekozen voor het thema **Ruimte**

**Over welk subthema binnen Ruimte heeft u contact gehad met de provincie?**

- Wonen
- Bestemmingsplan
- Slim ruimtegebruik
- Verstedelijking
- Locatie ontwikkeling
- Ruimtelijke kwaliteit
- Weet niet of anders

**Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van de provincie als het gaat om {Onderwerpcontact}**

Rapportcijfer 1-10

**U gaf de dienstverlening m.b.t. {Onderwerpcontact} zojuist het volgende rapportcijfer: {Rapportcijfer} Kunt u dit cijfer toelichten?**

Wat doet de provincie bijvoorbeeld goed en/of wat kan de provincie verbeteren?

Kunt u een specifiek voorbeeld omschrijven dat dit illustreert?

[Open vraag]

**Vindt u dat de dienstverlening van de provincie Zuid-Holland m.b.t. {Onderwerpcontact} het afgelopen jaar is verbeterd, gelijk gebleven of verslechterd?**

- De dienstverlening is verbeterd
- De dienstverlening is gelijk gebleven
- De dienstverlening is verslechterd
- Weet niet / n.v.t.

**U geeft aan dat de dienstverlening van de provincie m.b.t. \${Onderwerpcontact} het afgelopen jaar is verbeterd / verslechterd\*. Kunt u toelichten waaruit dit blijkt met een concreet voorbeeld?**

[Open vraag]

\* Afhankelijk van de eerdere keuze wordt 'verbeterd of verslechterd' getoond.

**Wilt u van de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent?**

**Antwoorden: helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens - weet niet / n.v.t.**

- Producten en diensten worden door de provincie in een keer goed geleverd.
- Producten en diensten worden binnen de afgesproken (gestelde) termijn geleverd.
- Medewerkers van de provincie zijn deskundig.
- Medewerkers van de provincie denken met mij mee.
- Medewerkers van de provincie stellen zich proactief op.

**Alleen indien een of meerdere stellingen zijn beantwoord met helemaal oneens – oneens of helemaal eens**

**U bent het (helemaal) oneens of juist helemaal eens met een of meerdere stellingen. Kunt u concrete voorbeelden geven als toelichting bij uw score(s)?**

[Open vraag]

**Met wie van de provincie heeft u contact gehad m.b.t.  $\{\text{Onderwerpcontact}\}$ ?**

- Een medewerker van het klantcontactcentrum
- De behandelend ambtenaar
- Zowel een medewerker van het klantcontactcentrum als de behandelend ambtenaar
- Iemand anders

**Op welke wijze heeft het contact met de provincie hoofdzakelijk plaatsgevonden?**

Meerdere antwoorden mogelijk

- Schriftelijk
- Persoonlijk contact
- E-mail
- Telefonisch

**Vanuit welke hoedanigheid heeft u contact gehad met de provincie Zuid-Holland? Kies a.u.b. het antwoord dat het meest van toepassing is**

- Particulier / burger
- Gemeente
- Overige (semi-)overheid
- Non-profit organisatie
- Leverancier in opdracht van de provincie
- Overig profitsector
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

**Heeft u verder nog opmerkingen en/of suggesties met betrekking tot de dienstverlening van de provincie of wilt u nog iets anders meegeven?**

[Open vraag]

**Wenst u een terugkoppeling van de resultaten van dit onderzoek te ontvangen? Vul dan hieronder uw e-mailadres in.**

[Open vraag]

**Dit onderzoek heeft nog meer waarde als wij uw naam mogen vermelden bij uw antwoorden. Gaat u hiermee akkoord?**

- Ja
- Nee (u blijft anoniem)

De volgende vragen zijn alleen voor respondenten die als onderwerp 'Subsidies' hebben gekozen  
De antwoorden hierop zijn apart gerapporteerd aan de afdeling Subsidies

**Wilt u van de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent?**

Antwoorden: **helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens - weet niet / n.v.t.**

- Ik kan het loket goed vinden op de provinciale website.
- Ik kan binnen het loket snel vinden waar ik naar op zoek ben.
- Het loket biedt mij voldoende informatie.

Alleen indien een of meerdere stellingen zijn beantwoord met **helemaal oneens – oneens of helemaal eens**

**U bent het (helemaal) oneens of juist helemaal eens met een of meerdere stellingen. Kunt u concrete voorbeelden geven als toelichting bij uw score(s)?**

[Open vraag]

**Het is mogelijk om subsidies volledig digitaal, via een e-formulier op de website, aan te vragen. Heeft u uw aanvraag (of aanvragen) door middel van het e-formulier ingediend?**

- Ja
- Nee, ik was niet op de hoogte van het e-formulier
- Nee, ik was wel op de hoogte van het e-formulier
- Niet van toepassing

De volgende vragen zijn alleen voor respondenten die als onderwerp 'Subsidies' hebben gekozen  
De antwoorden hierop zijn apart gerapporteerd aan de afdeling Subsidies

Alleen indien voorgaande vraag is beantwoord met 'Nee, ik was wel op de hoogte van het e-formulier'

**Wat heeft u ervan weerhouden om de subsidie via het e-formulier in te dienen?**

[Open vraag]

**Welk rapportcijfer geeft u het e-formulier als het gaat om gebruiksvriendelijkheid?**

Rapportcijfer 1-10

**Heeft u suggesties voor verbetering van het e-formulier?**

[Open vraag]

**Wat vindt u ervan als het mogelijk is om online de voortgang van uw subsidieverzoek te kunnen volgen?**

- Ik vind het vervelend als het zo is
- Ik kan ermee leven als het zo is
- Ik sta daar neutraal tegenover
- Ik verwacht dat het zo is
- Ik vind het geweldig als het zo is



De volgende vragen zijn alleen voor respondenten die als onderwerp 'Subsidies' hebben gekozen  
De antwoorden hierop zijn apart gerapporteerd aan de afdeling Subsidies

### Hoe belangrijk vindt u dit?

Aantal sterren: \* \*\* \*\*\* \*\*\*\* \*\*\*\*\* (onbelangrijk - zeer belangrijk)

Wat vindt u ervan als het **niet** mogelijk is om online de voortgang van uw subsidieverzoek te kunnen volgen?

- Ik vind het vervelend als het zo is
- Ik kan ermee leven als het zo is
- Ik sta daar neutraal tegenover
- Ik verwacht dat het zo is
- Ik vind het geweldig als het zo is

Vindt u een wettelijke behandeltermijn voor subsidieverzoeken van 13 weken redelijk?

- Ja, zeer redelijk
- Enigszins redelijk
- Niet redelijk / niet onredelijk
- Beetje onredelijk
- Nee, zeer onredelijk
- Weet niet / geen mening

De volgende vragen zijn alleen voor respondenten die als onderwerp 'Subsidies' hebben gekozen  
De antwoorden hierop zijn apart gerapporteerd aan de afdeling Subsidies

Alleen indien voorgaande vraag is beantwoord met 'Beetje onredelijk' of 'Nee, zeer onredelijk'

### Hoeveel weken vindt u redelijk?

[Open vraag]

### Is uw subsidieaanvraag toegekend?

- Ja
- Nee
- Aanvraag loopt nog
- Niet van toepassing
- Anders



## Mindful Marketing

Johan Huizingalaan 763A – unit 2K10 • 1066 VH Amsterdam

020 63 65 396 • [www.mindful.nl](http://www.mindful.nl)

## Meer weten?

Uw contactpersoon: Edo van der Zouwen

06 54 69 61 32 • [edo@mindful.nl](mailto:edo@mindful.nl)