



BUREAU KETENINFORMATISERING
W E R K & I N K O M E N

Rapport

Klanttevredenheidsonderzoek Suwinet-Inkijk 2009

Auteur: BKWI
Datum document: 10 februari 2010
Versie: 1.0
Status: Definitief
Datum afdruk: 10 februari 2010

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting	4
2.	Inleiding	6
2.1.	Suwinet-Inkijk	6
2.2.	Het klanttevredenheidsonderzoek	6
2.3.	Opbouw van het rapport	6
3.	Opzet onderzoek	7
3.1.	De vragenlijst	7
3.2.	De respondenten	8
3.3.	Privacy	8
4.	Resultaten	9
4.1.	De respondenten	9
4.2.	De gesloten vragen	10
4.2.1.	Beschikbaarheid	11
4.2.2.	Response tijd	12
4.2.3.	Stabiliteit	13
4.2.4.	Gebruiksvriendelijkheid	14
4.2.5.	Actualiteit	15
4.2.6.	Kwaliteit	16
4.2.7.	Bruikbaarheid	17
4.2.8.	Frequentie gebruik Suwinet-Inkijk	18
4.2.9.	Kennis gegevensaanlevering Suwinet-Inkijk	19
4.2.10.	Rapportcijfer	20
4.3.	De open vraag	21
5.	Conclusies en advies	22



Bijlage I. Vragenlijst	26
Bijlage II. Vergelijk met 2008	28
Bijlage III. Data van resultaten	29
Bijlage IV. Kleine selectie van opmerkingen	30

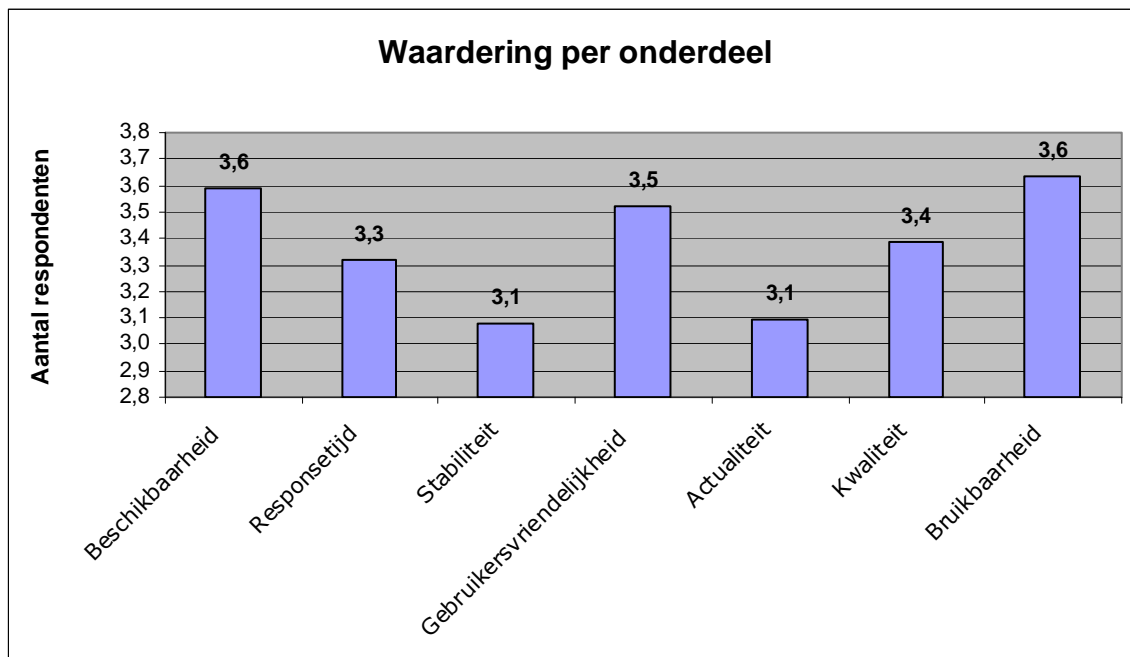
1. Samenvatting

In november 2009 is het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek Suwinet-Inkijk gehouden. Sinds 2005 voert het BKWI dit uit. Hiermee wordt een beeld gekregen of Suwinet-Inkijk voldoet en wat er beter kan.

De enquête wordt aangeboden nadat een gebruiker is ingelogd op Suwinet-Inkijk. In november waren er 25276 unieke gebruikers actief op Suwinet-Inkijk. 350 gebruikers hebben de enquête ingevuld (1,4%), een aanzienlijk minder aantal dan vorig jaar (1332). Het aantal is wel representatief voor een betrouwbaar beeld.

De vragenlijst is dit jaar uitgebreid van 6 naar 10 vragen. Daarnaast is dit jaar voor het eerst de vijfpuntsschaal als antwoordschaal gebruikt. Alleen bij het gevraagde rapportcijfer is de schaal van 1- 10 gebleven.

De meeste respondenten blijken dagelijks gebruik te maken van Suwinet-Inkijk. De waardering voor de uitgevraagde aspecten zijn in onderstaande grafiek weergegeven op basis van de vijfpuntsschaal. Een één betekent zeer ontevreden, een 5 betekent zeer tevreden op deze schaal.



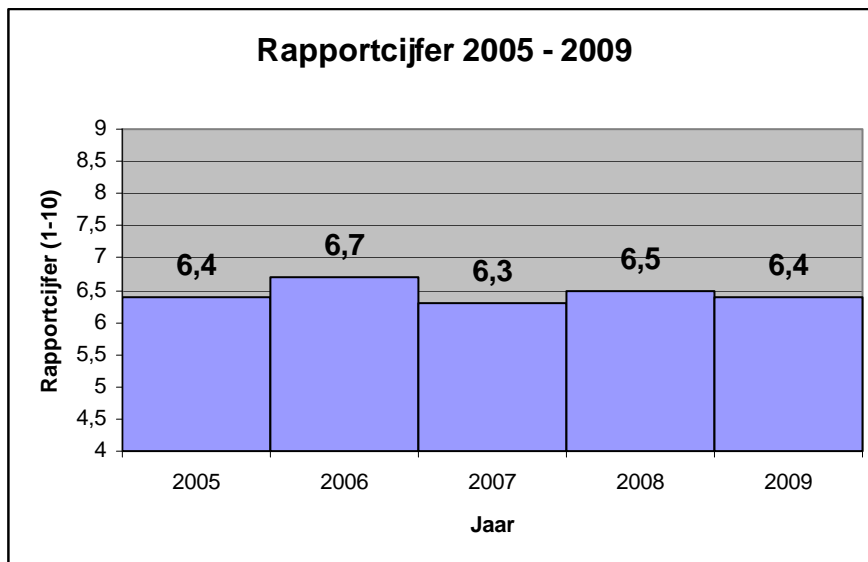
Alle cijfers zitten tussen een 3,1 en een 3,6 in. (3 = Niet ontevreden/Niet tevreden, 4 = Tevreden). Over de onderdelen Stabiliteit (de mate waarin opgevraagde gegevens ook beschikbaar zijn) en Actualiteit is men het minst tevreden. Deze onderdelen zijn dit jaar voor het eerst uitgevraagd.

In verhouding worden de Beschikbaarheid van de applicatie en de Bruikbaarheid het meest gewaardeerd. Dit moet overigens wel in perspectief gezien worden: de score ligt gemiddeld < 4 en over storingen zijn veel opmerkingen gemaakt.

Bij benadering is een vergelijk te maken met 2008 waarin nog een rapportcijfer van 1- 10 is gevraagd over alle verschillende aspecten. Vorig jaar scoorden de onderdelen Gebruiksvriendelijkheid en Bruikbaarheid met een 6,9 respectievelijk een 6,8 op de 10-puntsschaal het hoogst. De Responsetijd (6,3) en Kwaliteit (6,2) scoorden toen het laagst. Laten we de dit jaar voor het vergelijk de nieuw uitgevraagde aspecten even buiten beschouwing dan worden Response en Kwaliteit ook nu het laagst gewaardeerd met een 3,3 en een 3,4. De conclusie is dat er geen opvallend verschil is met 2008. Zie voor details bijlage II.

Bij de mogelijkheid om een opmerking te plaatsen, zijn de meeste opmerkingen gemaakt over storingen (22%). In oktober, de maand voor de enquête waren er opvallend veel en langdurige storingen met betrekking tot Suwinet-Inkijk zelf. De applicatie was regelmatig niet beschikbaar. Het is denkbaar dat men ongenoegen hierover nog extra wilde ventileren in een opmerking.

Het gemiddelde rapportcijfer van het onderzoek in 2009 is een 6,4. In 2008 was dat een 6,5. Het schommelt tot nu toe tussen een 6,3 en een 6,7. Het behalen van de gewenste 7 (jaarplan 2009) is niet gelukt. De vraag is of dit op korte termijn een reële doelstelling is. Zie ook hoofdstuk 5 Conclusies.



Suwinet-Inkijk gerelateerde activiteiten zijn volgens het jaarplan 2010 een van de belangrijkste activiteiten van het BKWI. Gezien het feit dat de waardering van Suwinet-Inkijk vanaf 2005 niet structureel omhoog gaat, maar blijft schommelen tussen een 6,3 en 6,7 en het feit dat in het jaarplan 2010 het doel verwoord is om een hogere waardering te krijgen dan voorgaande jaren, is het zaak om met concrete acties aan dit doel te (blijven) werken. Binnen het BKWI zelf en met samenwerkende partijen.

2. Inleiding

2.1. Suwinet-Inkijk

Suwinet-Inkijk is een applicatie waarmee organisaties uit de sector Werk en Inkomen gegevens van klanten in kunnen zien en uit kunnen wisselen, met als belangrijkste doel de administratieve lastendruk van zowel klanten als organisaties uit deze sector te verlichten.

Suwinet-Inkijk toont de gegevens zoals deze bij andere organisaties staan geregistreerd: het is zelf geen database met gegevens van klanten. Met Suwinet-Inkijk kan men onder andere gegevens inzien van UWV WERKbedrijf, UWV, GSD, GBA, SVB, RDW, KvK en VIS. Het gaat vooral om persoonsgegevens en gegevens over inkomen, uitkering, opleiding en beroep.

De centrale component van Suwinet-Inkijk wordt beheerd en ontwikkeld door het BKWI. Om aangesloten te kunnen worden op Suwinet-Inkijk moet aan voorwaarden en regels worden voldaan die opgenomen zijn in de regeling SUWI.

2.2. Het klanttevredenheidsonderzoek

Jaarlijks wordt door het BKWI het Klanttevredenheidsonderzoek Suwinet-Inkijk gehouden in de vorm van een korte enquête die online via Suwinet-Inkijk ingevuld kan worden. Hiermee wordt een beeld gekregen of Suwinet-Inkijk voldoet en wat er beter kan. De afgelopen jaren is de inhoud van de vragenlijst nauwelijks veranderd waardoor de resultaten door de jaren heen met elkaar kunnen worden vergeleken. Dit jaar is de vragenlijst uitgebreid met 4 vragen en is de antwoordschaal aangepast.

2.3. Opbouw van het rapport

Na de samenvatting in hoofdstuk 1 en de inleiding in hoofdstuk 2 wordt in hoofdstuk 3 kort in gegaan op de opzet van het onderzoek. In hoofdstuk 4 zijn de resultaten weergegeven. Vervolgens staan de conclusies in hoofdstuk 5. Verder zijn als bijlagen opgenomen: de vragenlijst, een vergelijk met 2008, data van resultaten en een kleine selectie van opmerkingen van respondenten.

3. Opzet onderzoek

3.1. De vragenlijst

Het onderzoek is eenvoudig in opzet en bestaat uit een korte vragenlijst met een aantal gesloten vragen en één open vraag. Daarnaast wordt de mogelijkheid geboden om contactgegevens in te vullen die BKWI voor verdiepend onderzoek kan gebruiken.

Tot vorig jaar bestond de vragenlijst uit 6 gesloten vragen en een open vraag. Dit jaar is de vragenlijst uitgebreid met 4 gesloten vragen. Daarnaast is de antwoordschaal aangepast.

Het is van belang in een klanttevredenheidsonderzoek vragen te stellen waar de organisatie invloed op heeft. Suwinet-Inkijk heeft te maken met diverse aanleverende organisaties (bronnen) en afnemende organisaties (gebruikers). Als een bron problemen heeft met de aanlevering van gegevens zal de gebruiker dit manco toeschrijven aan Suwinet-Inkijk. Ook heeft de Browser (instelling) van de afnemende organisaties invloed op de presentatie van Suwinet-Inkijk.

Er is bewust voor gekozen om een aantal aspecten van tevredenheid waar het BKWI geen directe invloed op heeft toch uit te vragen. Dit omdat het voor de gebruikers van belang is dat de applicatie werkt en niet wie er bij de totstandkoming bij betrokken is. Zij identificeren genoemde aspecten ook met Suwinet-Inkijk als geheel en deze aspecten zullen ook meewegen in het algemene rapportcijfer over Suwinet-Inkijk. Daarnaast mag het BKWI zich als beheerder van deze applicatie ook verantwoordelijk voelen voor het geheel.

Naast twee (nieuwe) algemene vragen is gevraagd naar de tevredenheid over de volgende aspecten van Suwinet-Inkijk: Beschikbaarheid, Responsetijd, Stabiliteit, Gebruiksvriendelijkheid, Actualiteit, Kwaliteit en Bruikbaarheid. Verder is een algemeen rapportcijfer gevraagd. De vragenlijst eindigt met een open vraag waar deelnemers aanvullingen en opmerkingen kwijt kunnen.

De vragen zijn kort toegelicht, om te voorkomen dat een vraag verkeerd geïnterpreteerd wordt (zie bijlage I). De aspecten Stabiliteit (van aanlevering gegevens) en Actualiteit van gegevens zijn dit jaar voor het eerst in de vragenlijst opgenomen. Dit naar aanleiding van de (vele) opmerkingen vorig jaar hierover in de open vraag. De gedachte hierachter is dat de noodzaak om hierover nog een opmerking te maken dan wellicht kleiner wordt. De verwerking van opmerkingen vergt nl. veel tijd.

Men kon tot nu toe een cijfer van 1 tot 10 geven voor alle vragen. Dit is aangepast naar de (wetenschappelijke) vijfpuntsschaal, omdat deze het meest gebruikt wordt. Hierbij geldt:

- 1 = Zeer ontevreden
- 2 = Ontevreden
- 3 = Niet ontevreden/Niet tevreden
- 4 = Tevreden
- 5 = Zeer tevreden

Deze verandering betekent wel dat de antwoorden niet 1 op 1 vergeleken kunnen worden met de cijfers van vorig jaar. Er kan wel bij benadering een vergelijk plaatsvinden.
Het algemene rapportcijfer waarnaar is gevraagd is vooralsnog wel bij 10 cijfers gehouden.

3.2. De respondenten

Tot de doelgroep van het onderzoek behoren alle gebruikers van Suwinet-Inkijk. Dit zijn medewerkers van

UWV Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen
GSD Gemeentelijke Sociale Diensten (in dit rapport ook intergemeentelijke sociale diensten mee bedoeld)
UWV WERKbedrijf (voorheen CWI)
SVB Sociale Verzekeringsbank
AI Arbeidsinspectie
IND Immigratie en naturalisatiedienst
SIOD Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst
IVT interventieteams
GB Gemeentelijke belastingen
BIBOB Bureau bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur
KCO Kunstenaars & CO

Vorig jaar was het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) nog een aparte organisatie. Vanaf 1 januari 2009 is het CWI gefuseerd met het UWV. Het CWI is nu bekend onder de naam UWV WERKbedrijf. In het onderzoek is daar waar onderscheid is gemaakt tussen de organisaties ook het onderscheid tussen UWV en UWV WERKbedrijf behouden.

De gebruikers zijn allemaal te benaderen via de applicatie zelf. De uitnodiging voor het onderzoek heeft vier weken, van 2 tot 30 november, op de homepage van Suwinet-Inkijk gestaan met een link naar de vragenlijst. Dit betekent dat de gebruikers die in deze periode op Suwinet-Inkijk hebben ingelogd in de gelegenheid zijn gesteld aan het onderzoek mee te doen. Je zou kunnen spreken van een a-selecte steekproef. Een steekproef omdat niet iedereen de vragenlijst invult, aselect omdat iedere gebruiker in principe een gelijke kans heeft om mee te doen.

Een absoluut minimum voor een betrouwbare respons is 30, voorzichtigheidshalve 100 respondenten. (Baarde en De Goede 2006, p 170). Effectory (www.effectory.nl) heeft het over een absoluut aantal van 150. Dit jaar is er een respons van 350. Er kunnen dus betrouwbare uitspraken over het geheel worden gedaan.

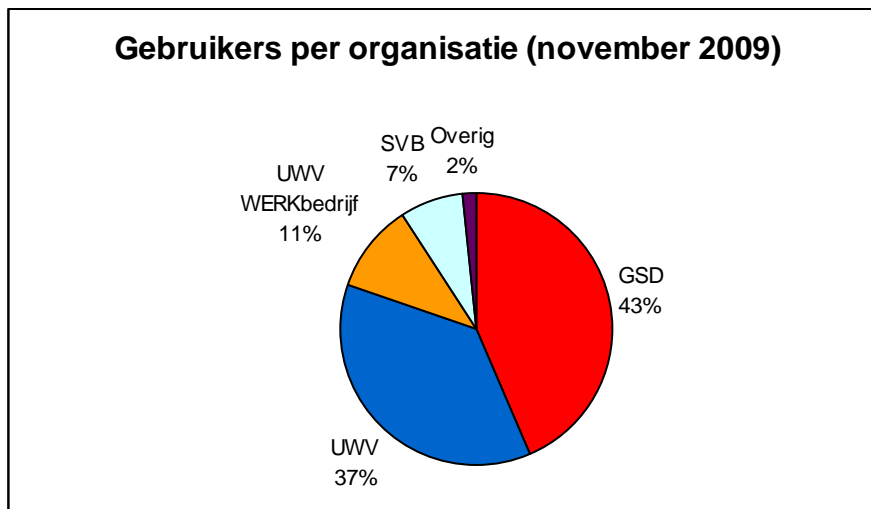
3.3. Privacy

De antwoorden van dit onderzoek worden voor verwerking door een derde ontdaan van persoonlijke gegevens. Alleen de organisatie van de respondenten blijft tijdens de analyse bekend. In de vragenlijst wordt expliciet vermeld dat de antwoorden anoniem worden verwerkt.

4. Resultaten

4.1. De respondenten

In november 2009 hebben totaal 25276 gebruikers Suwinet-Inkijk geraadpleegd. Dit zijn unieke actieve gebruikers van betreffende maand: zij hebben minimaal 1x ingelogd. Deze gebruikers zijn als volgt verdeeld over de organisaties:



Percentage gebruikers per organisatie in de maand november. Totaal aantal actieve gebruikers is 25276.

Totaal hebben 350 respondenten de vragenlijst ingevuld. Dit is 1,4% van het aantal actieve gebruikers in november. Dit is een opvallend verschil met 2008 toen er 1332 respondenten waren (6,3%).

De verdeling respondenten over de verschillende organisaties is nagenoeg gelijk aan 2008. In onderstaande tabel is van de 350 respondenten het percentage respondenten per organisatie weergegeven:

Organisatie	GSD	UWV	UWV WERKbedrijf	SVB	Overig*
% respondenten 2009	45 %	39%	7%	7%	2%
% respondenten 2008	41%	42%	8%	7%	2%

Dit percentage komt ook nagenoeg overeen met de verhouding van gebruikers per organisatie. Dit sterkt de aanname dat er een betrouwbare afspiegeling en daarmee respons is.

* De respondenten van 'Overig' komen uit de organisaties IND, AI, en GB.

4.2. De gesloten vragen

Hieronder worden per vraag de resultaten aangegeven. Eerst komen de vragen waar naar de tevredenheid van aspecten is gevraagd aan bod. De paragraaf begint met de vraag inclusief de eventuele toelichting (*cursief*) zoals die op de vragenlijst is verwoord.

Per vraag wordt aangegeven hoe de verdeling van het aantal respondenten per antwoordcategorie is. In de tekst erbij worden de percentages aangegeven. Als gesproken wordt over het percentage respondenten dat (*zeer*) *tevreden* is, betreft dit de categorieën tevreden én zeer tevreden. In het geval van (*zeer*) *ontevreden* betreft het de categorieën ontevreden én zeer ontevreden.

Vervolgens wordt het gemiddelde cijfer (van 1-5) per organisatie en het totale gemiddelde cijfer van betreffend aspect in één grafiek weergegeven. Een verschil tussen organisaties kan interessant zijn, echter alleen UWV en GSD hebben een respons die betrouwbaar is. Het aantal respondenten bij UWV WERKbedrijf (24), SVB (23) en zeker de overige organisaties (8) is te klein om dat (per organisatie) als representatief te zien. Voor het totaalbeeld zijn deze organisaties wel in de grafiek weergegeven.

Het gemiddelde cijfer van de vijfpuntsschaal is alleen bij benadering vergelijkbaar met het gemiddelde cijfer (1-10) van vorig jaar wordt. Deze benadering is in bijlage II beschreven.

Vervolgens worden de eerste twee algemene vragen besproken. Tot slot wordt het rapportcijfer weergegeven.

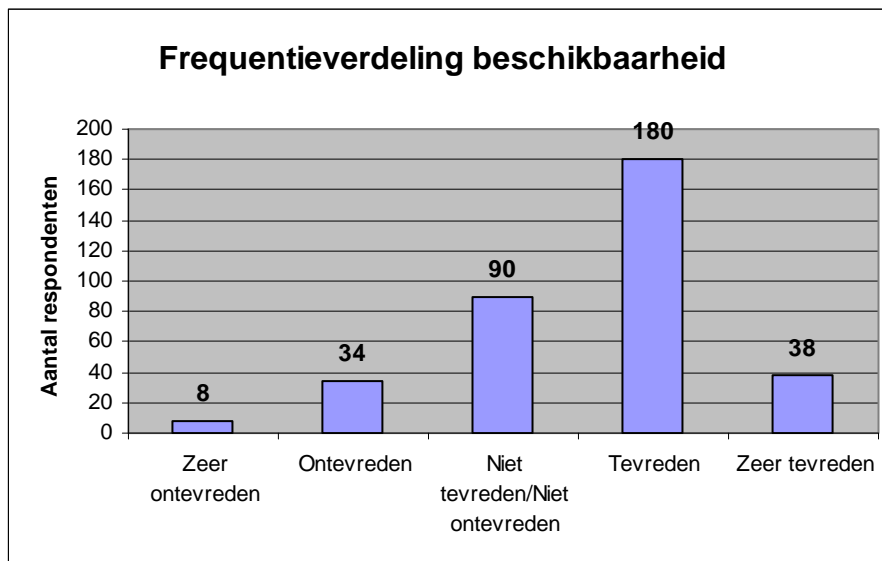
4.2.1. Beschikbaarheid

Hoe tevreden bent u over de beschikbaarheid van Suwinet-Inkijk?

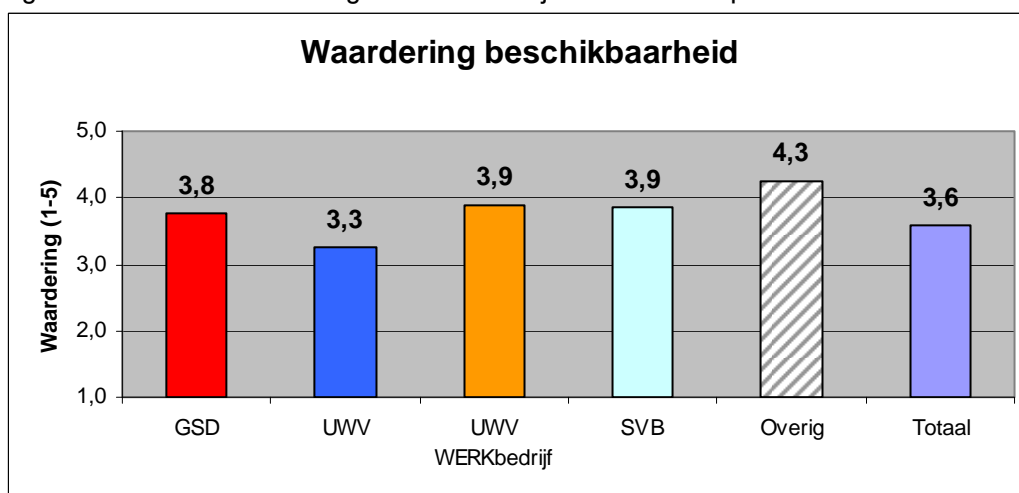
Suwinet-Inkijk is als applicatie beschikbaar op het moment dat u het programma nodig heeft: u kunt inloggen.

Dit is een onderdeel waar BKWI zelf het beheer over heeft.

Een meerderheid (63%) is (zeer) tevreden over de beschikbaarheid. Daarnaast is een kwart van de respondenten niet tevreden/niet ontevreden hierover, terwijl 12% (zeer) ontevreden is.



Het gemiddelde cijfer is in onderstaande grafiek weergegeven, waarbij dit ook uitgesplitst is per organisatie. De rechterkolom geeft het totaalcijfer over alle respondenten weer.



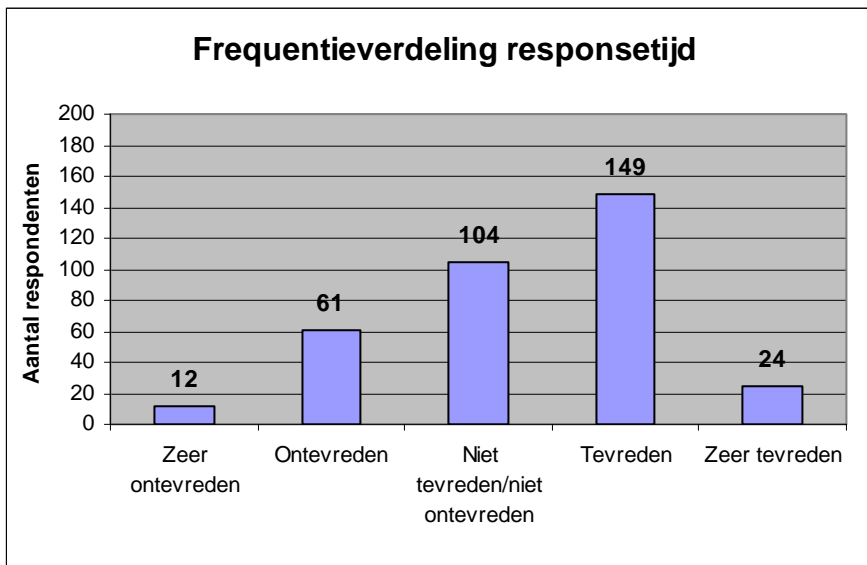
UWV scoort hiermee het laagst met een 3.3. Ook vorig jaar gaf UWV de laagste waardering voor dit onderdeel. De gemiddelde tevredenheid van alle respondenten op dit onderdeel is een 3,6 op de 5-puntsschaal.

4.2.2. Response tijd

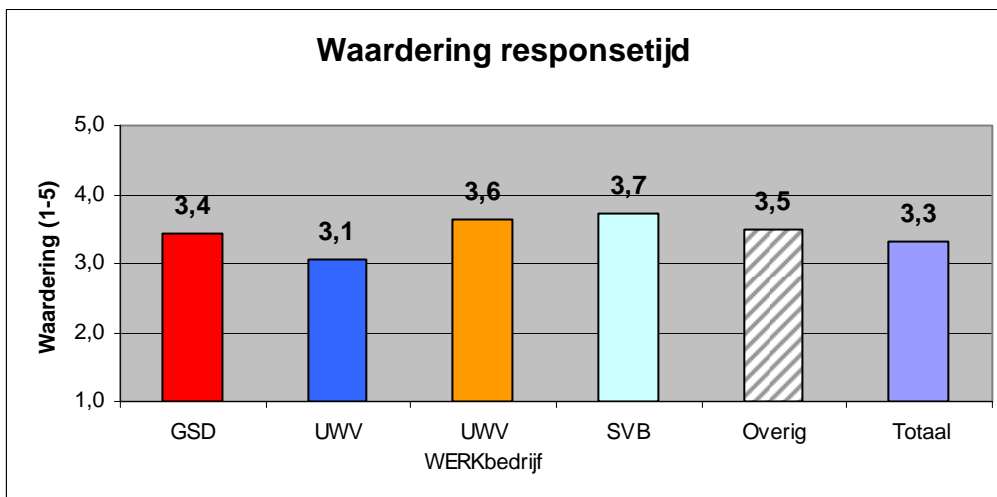
Hoe tevreden bent u over de responsetijd van Suwinet-Inkijk?

Responsetijd: snelheid waarmee de gegevens op het scherm verschijnen nadat u deze heeft opgevraagd.

De helft van de respondenten is (zeer)tevreden over de responsetijd. 30% is niet tevreden/niet ontevreden. 20% is hier (zeer)ontevreden over.



Hieronder volgt de grafiek met de gemiddelde cijfers per organisatie op dit onderdeel:



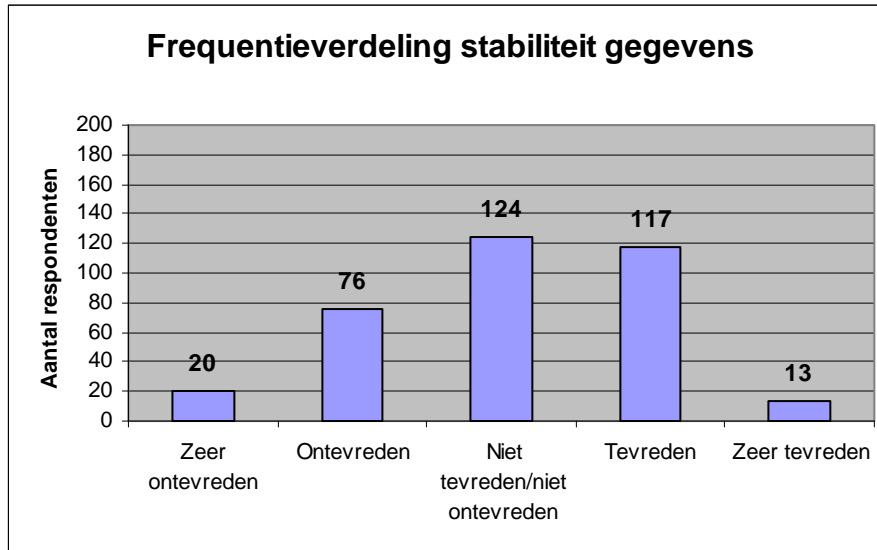
Ook hier scoort UWV net als vorig jaar het laagst, nu met een 3,1. De gemiddelde tevredenheid van alle respondenten op dit onderdeel is een 3,3 op de 5- puntsschaal.

4.2.3. Stabiliteit

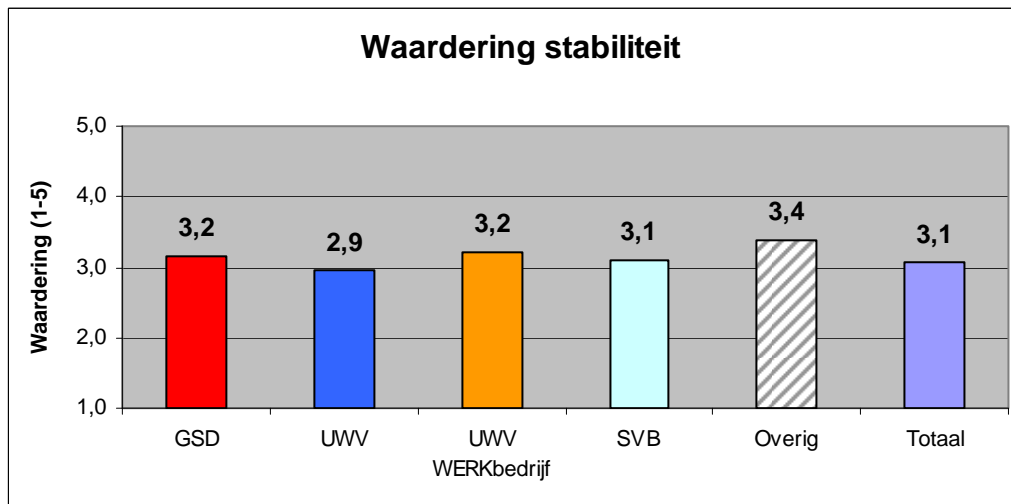
Hoe tevreden bent u over de stabiliteit van aanlevering van gegevens binnen Suwinet-Inkijk?

Stabiliteit: de gegevens zijn beschikbaar op het moment dat u ze opvraagt

Hier is men duidelijk minder tevreden over dan over de vorige aspecten. Slechts 37% is (zeer)tevreden, 35% is niet tevreden maar ook niet ontevreden en 28% is (zeer)ontevreden.



Het totaal gemiddelde is een 3,1. De cijfers per organisatie zien er als volgt uit:



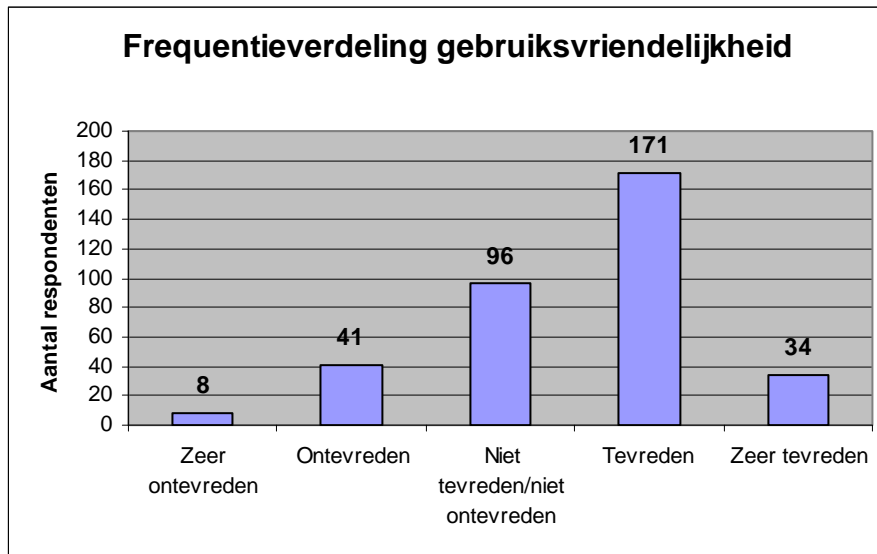
De gemiddelde cijfers per organisatie vallen daarmee ook lager uit. Het UWV heeft zelfs een gemiddelde score net onder de 3. Deze vraag is dit jaar voor het eerst gesteld. Er is dus geen vergelijk met vorig jaar.

4.2.4. Gebruiksvriendelijkheid

Hoe tevreden bent u over de gebruiksvriendelijkheid van Suwinet-Inkijk?

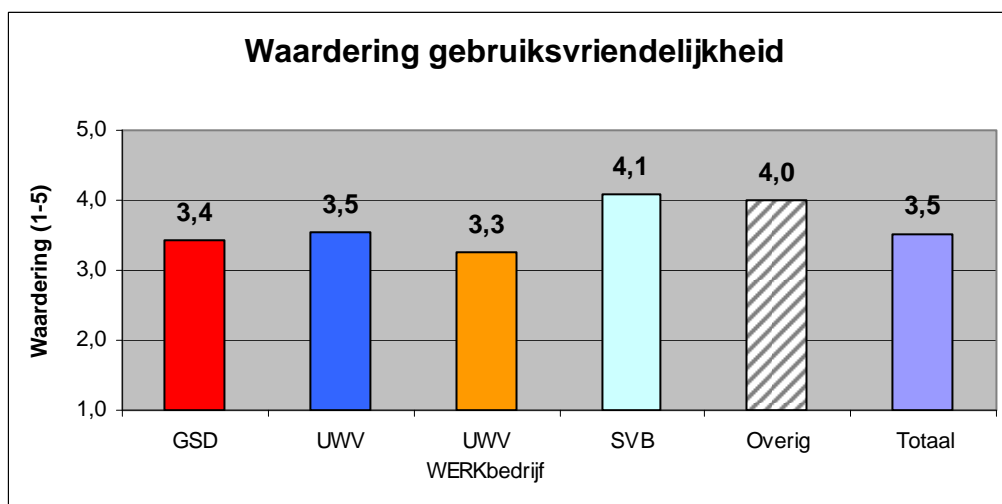
Het gaat hier om het gemak waarmee u met Suwinet-Inkijk overweg kunt.

De gebruiksvriendelijkheid wordt naar verhouding redelijk gewaardeerd. 59% is hier (zeer) tevreden over. Ruim een kwart is hier niet tevreden/niet ontevreden over en 14% is (zeer) ontevreden.



Gemiddeld scoort gebruiksvriendelijkheid een 3,5 op de vijfpuntsschaal.

Deze waardering is in de cijfers per organisatie als volgt terug te vinden:

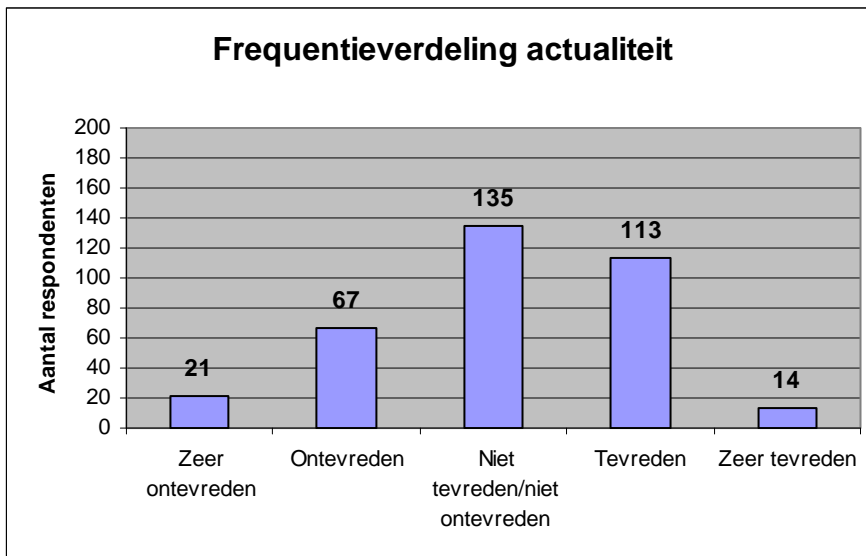


Hier scoort het UWV WERKbedrijf het laagst. Dit was in 2008 ook het geval.

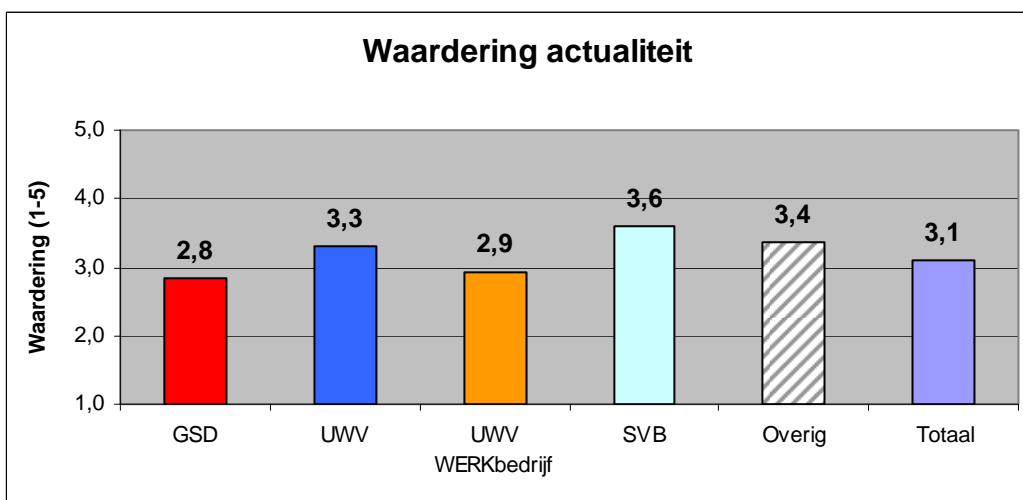
4.2.5. Actualiteit

Hoe tevreden bent u over de actualiteit van de gegevens die Suwinet-Inkijk toont?

De actualiteit wordt naar verhouding minder gewaardeerd. 36% is hier (zeer) tevreden over. 38% geeft aan niet ontevreden/niet tevreden te zijn en een kwart is (zeer) ontevreden.



In onderstaande grafiek zien we dat GSD en UWV WERKbedrijf voor dit onderdeel de laagste gemiddelde score geven (2,8 en 2,9):



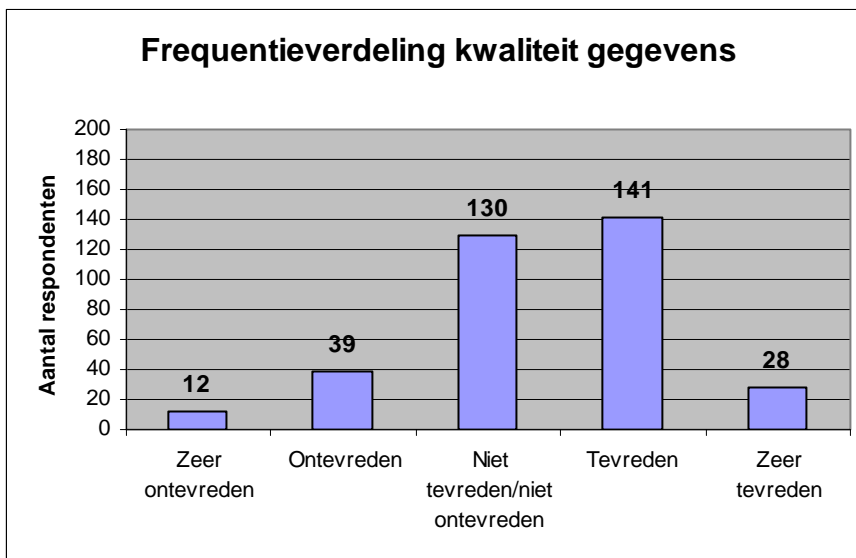
Ook deze vraag is nieuw dit jaar en kan niet vergeleken worden met vorig jaar.

4.2.6. Kwaliteit

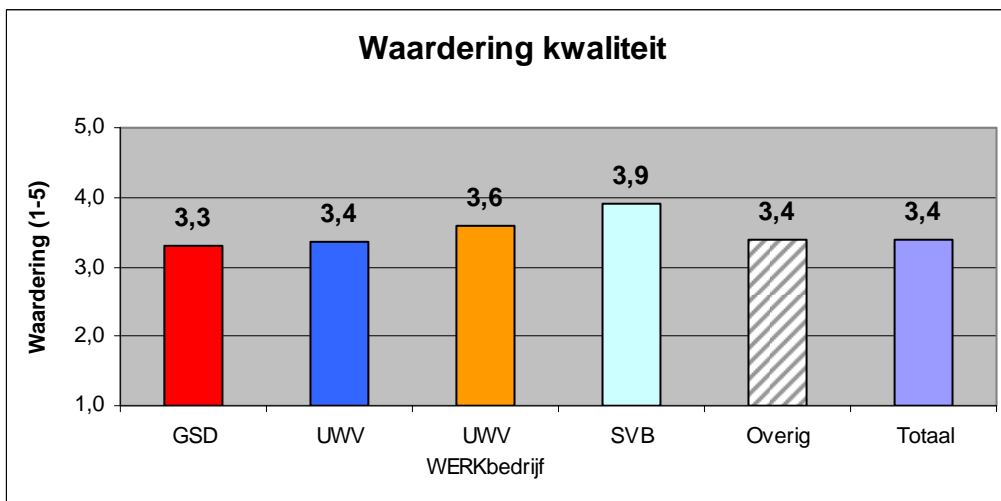
Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de gegevens die Suwinet-Inkijk toont?

Kwaliteit: de gegevens zijn correct.

De kwaliteit van gegevens wordt iets meer gewaardeerd dan de actualiteit. Bijna de helft (48%) is (zeer) tevreden. Daarnaast is 37% niet ontevreden/niet tevreden. 14% is (zeer) ontevreden over de kwaliteit.



Het gemiddelde cijfer van het totaal van respondenten op dit onderdeel is een 3,4.



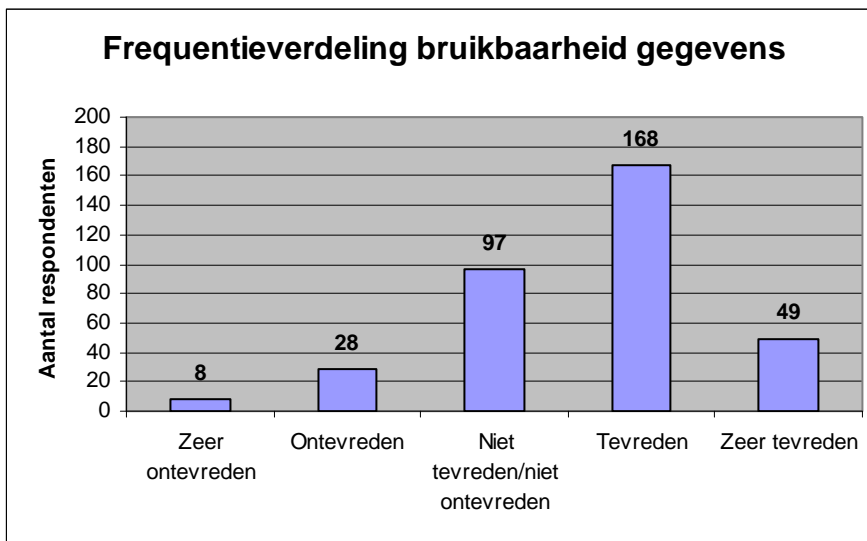
UWV WERKbedrijf waardeerde dit onderdeel vorig jaar het laagst van de organisaties. Nu geeft GSD de laagste score.

4.2.7. Bruikbaarheid

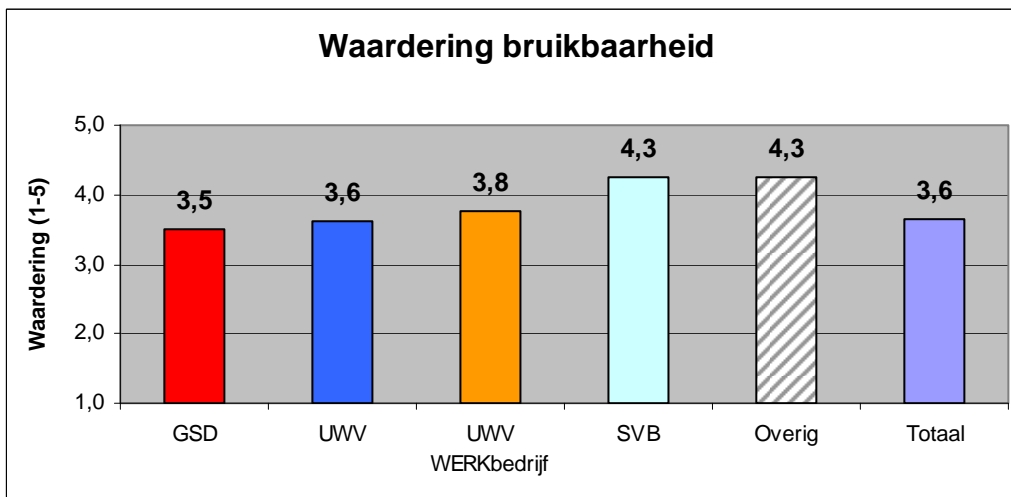
Hoe tevreden bent u over de bruikbaarheid van Suwinet-Inkijk?

Bruikbaarheid: de mate waarin de gegevens die u via Suwinet-Inkijk kunt inzien uw (dagelijkse) werkzaamheden ondersteunen

Over de bruikbaarheid van gegevens lijkt men meer te spreken dan over de actualiteit en kwaliteit. 62% is hierover (zeer) tevreden. Ruim een kwart (28%) is niet ontevreden/niet tevreden en 10% is (zeer) ontevreden.



Dit komt ook in het gemiddelde cijfer (3,6) naar voren:

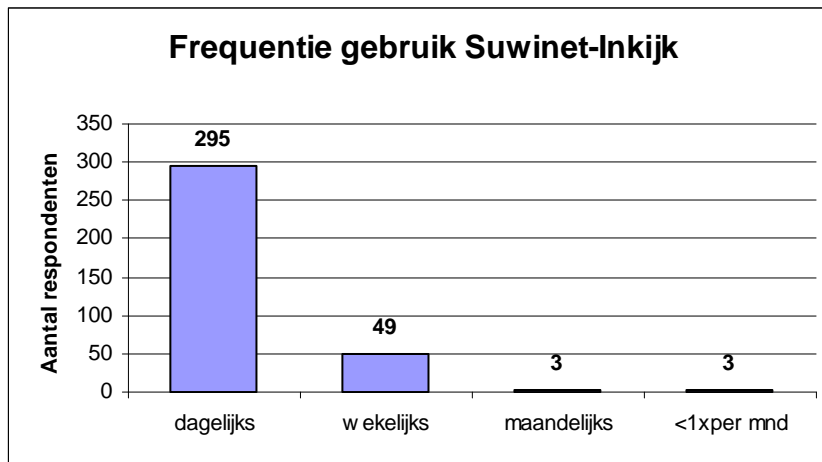


Er is niet veel verschil tussen de organisaties met veel respondenten. Deze grotere organisaties (GSD en UWV) lijken minder tevreden dan de andere organisaties. Het gemiddelde van de drie andere organisaties (samen wel genoeg voor een betrouwbare respons) valt hoger uit dan 3,6.

4.2.8. Frequentie gebruik Suwinet-Inkijk

Een van de twee algemene vragen die dit jaar voor het eerst gesteld zijn is:
Hoe vaak maakt u gebruik van Suwinet-Inkijk?

Het blijkt dat veruit de meeste respondenten de applicatie dagelijks gebruiken.



In percentages uitgedrukt geeft dit het volgende beeld:

84% gebruikt Suwinet-Inkijk dagelijks, 14% wekelijks en maandelijks respectievelijk < 1x per maand is door 1% aangegeven.

Per organisatie schommelt het percentage respondenten dat dagelijks gebruik maakt van Suwinet-Inkijk tussen de 78 en 91%. Het percentage respondenten dat wekelijks gebruik maakt van Suwinet-Inkijk varieert per organisatie van 9 tot 19%. GSD heeft daarbij het grootste verschil in gebruik: 78% dagelijks en 19% wekelijks gebruik. Maandelijks en minder dan 1x per maand komen bij UWV en GSD slechts 1% voor. Zie onderstaande tabel waarin de aantallen zijn aangegeven:

	dagelijks	wekelijks	maandelijks	<1x maand
GSD	78	19	1	1
UWV	89	10		1
UWV WERKbedrijf	88	13		
SVB	91	9		
Overig	88		13	
Totaal	84	14	1	1

De vraag of er een relatie is tussen de mate van gebruik van Suwinet-Inkijk en de mate van tevredenheid is hierbij minder relevant geworden, omdat slechts 16% van de respondenten de applicatie niet dagelijks gebruikt.

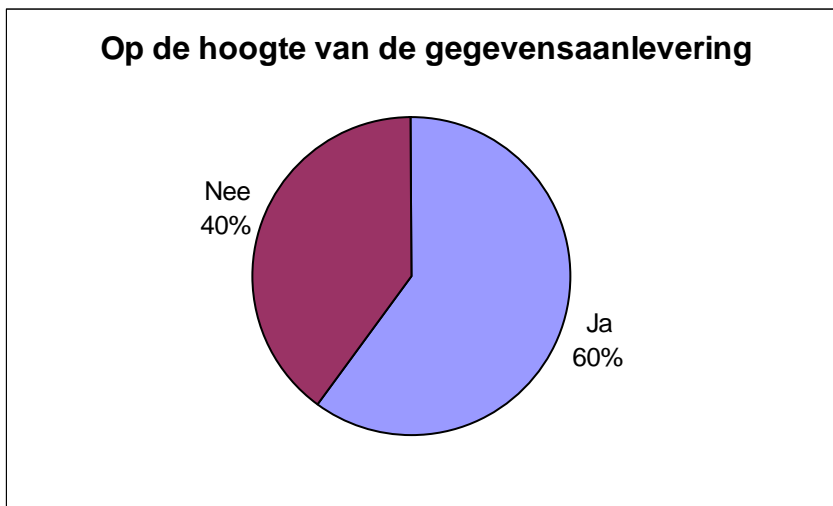
Het blijkt dat de respondenten die de applicatie dagelijks gebruiken de actualiteit, kwaliteit en bruikbaarheid iets meer waarderen dan de respondenten die de applicatie wekelijks gebruiken. De wekelijkse gebruikers waarderen de beschikbaarheid en stabiliteit net iets meer. (zie bijlage III)

4.2.9. Kennis gegevensaanlevering Suwinet-Inkijk

Weet u op welke wijze de gegevensaanlevering via Suwinet-Inkijk tot stand komt?

Deze tweede algemene vraag is gesteld om te kijken of er een relatie is tussen het op de hoogte zijn van de wijze van gegevensaanlevering en de tevredenheid. Uit de aard van de opmerkingen die voorgaande jaren zijn geplaatst bij de open vraag blijkt dat men over het algemeen niet weet hoe de gegevensaanlevering van Suwinet-Inkijk plaatsvindt. De gedachte is dat als men weet hoe de gegevensaanlevering plaatsvindt, men juiste verwachtingen heeft met betrekking tot mogelijkheden van Suwinet-Inkijk. Vervolgens is de vraag of men dan ook meer tevreden is.

Het blijkt dat 60% van de respondenten zegt te weten op welke wijze de gegevensaanlevering tot stand komt. Overigens blijkt uit deze vraag niet of ze ook daadwerkelijk juist geïnformeerd zijn hierover; men kan ook (ten onrechte) *denken* het te weten.



Per organisatie geeft dit ook ongeveer hetzelfde beeld. De kleinere organisaties wijken hiervan iets af, maar daarvan is de respons per organisatie niet betrouwbaar, vanwege de respons onder het absolute minimum van 30 respondenten.

Het blijkt dat er geen noemenswaardige verschillen zijn tussen respondenten die wel op de hoogte (denken te) zijn en respondenten die niet op de hoogte zijn van de gegevensaanlevering met betrekking tot de tevredenheid. (zie bijlage III)

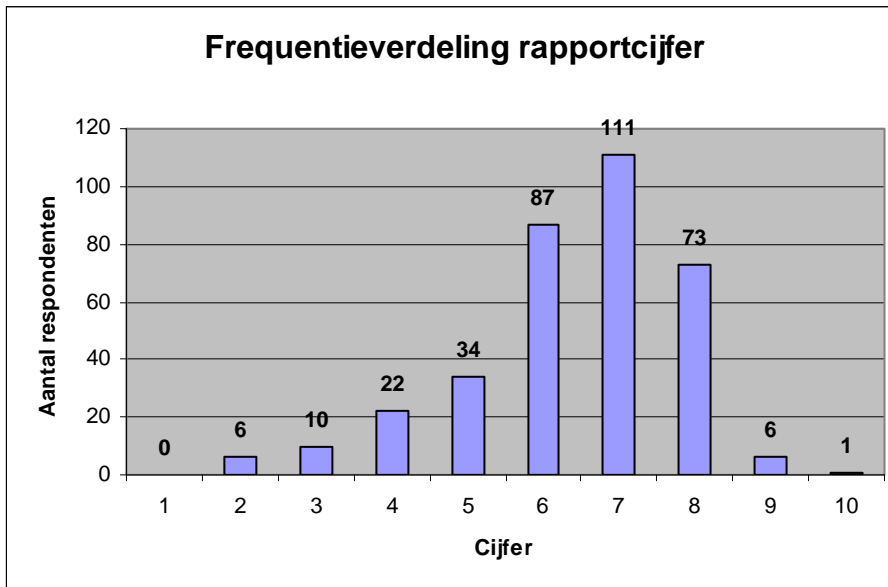
Er kan geen betrouwbare uitspraak worden gedaan omdat niet is na te gaan of mensen die bevestigend hebben geantwoord terecht denken dat ze weten hoe de gegevensaanlevering plaatsvindt. De uitkomst van deze vraag is dus niet valide.

Om wel een betrouwbaar antwoord te krijgen zou in een volgend onderzoek deze vraagstelling uitgebreid kunnen worden met bijvoorbeeld verschillende antwoordmogelijkheden.

4.2.10. Rapportcijfer

Welk rapportcijfer zou u Suwinet-Inkijk over het geheel willen geven?

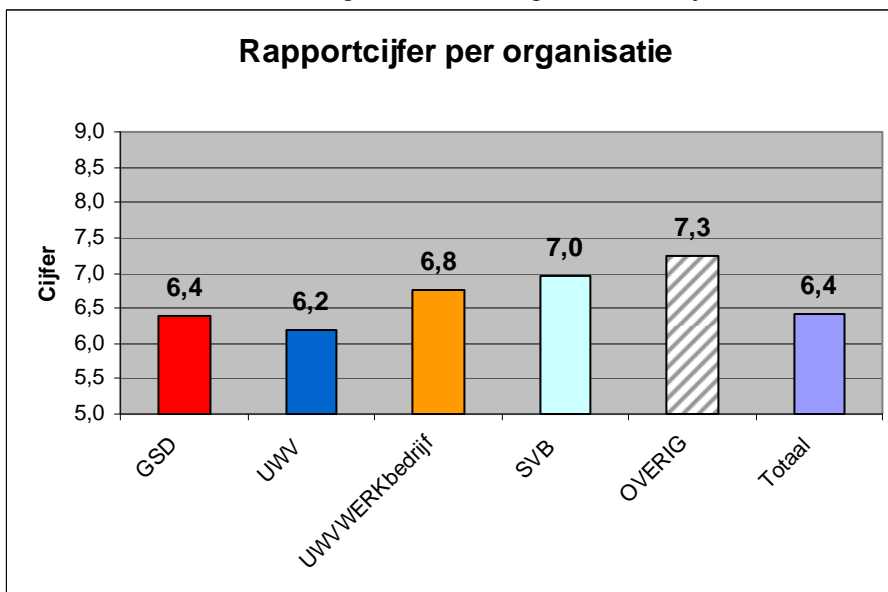
Bij deze vraag kon men een cijfer van 1 -10 geven.



Net iets meer dan de helft van de respondenten (55%) geeft een 7 of hoger.

Kijken we naar 'voldoende' ofwel een 6 of hoger dan geeft 79% van de respondenten dat. Een 6 wordt in een klanttevredenheidsonderzoek over het algemeen als matig ervaren.

Het gemiddelde cijfer van alle respondenten is een 6,4. Uitgeplitst naar organisatie, blijkt dat GSD precies op het gemiddelde cijfer zit en UWV met een 6,2 eronder. De andere partijen zitten boven het gemiddelde maar deze zijn als aparte organisatie niet representatief vanwege de lage respons. Wel uiteraard in de verwerking van het totaal gemiddelde cijfer.



4.3. De open vraag

Aan het eind van de enquête is de mogelijkheid gegeven om aanvullende opmerkingen of verbeterpunten te geven. 160 respondenten (46%) maakten hier gebruik van. Totaal hebben zij 203 opmerkingen gemaakt.

De opmerkingen zijn te verdelen in de volgende rubrieken (in volgorde van vóórkomen):

Storingen	22%
Functioneel	19%
Uitbreiding gegevens	18%
Actualiteit	18%
Onjuiste gegevens/ onbetrouwbaar	8%
Overig	8%
Snelheid	6%

Het percentage is het aantal opmerkingen met betrekking tot betreffende rubriek afgezet tegen het totaal aantal opmerkingen. Door het (automatisch) afronden van de afzonderlijke percentages, is het totaal van deze percentages hier 99%.

Er is een relatieve toename van opmerkingen over storingen ten opzichten van 2008. Toen stonden Storingen en Uitbreiding van gegevens bovenaan met 16%.

In oktober 2009, de maand voor de enquête waren er opvallend veel en langdurige storingen met betrekking tot Suwinet-Inkijk zelf. Dat varieerde van het onbeschikbaar zijn van de applicatie en het tonen van 'ongewenst gedrag' waarbij bijvoorbeeld steeds opnieuw ingelogd moest worden tot problemen met het aanleveren van berichten.

Dit kan verklaren dat de meeste opmerkingen over storingen zijn gemaakt. En hoewel niet als laagste gewaardeerd, is het zeer denkbaar dat deze storingen van invloed zijn geweest op de waardering van het onderdeel Beschikbaarheid en Stabiliteit in de gesloten vragen.

Dit jaar zijn Actualiteit en Stabiliteit van gegevens als aparte gesloten vragen opgenomen omdat er vorig jaar veel opmerkingen over zijn gemaakt. De verwachte afname van opmerkingen hierover is er niet, er is zelfs een toename met betrekking tot Actualiteit van 14% naar 18%.

De opmerkingen/verbeterpunten betreffen vooral aspecten die ook binnen de gesloten vragen opgenomen zijn. Uitbreiding van gegevens en Overig, samen goed voor 26%, betreffen aspecten die niet in de gesloten vragen opgenomen zijn.

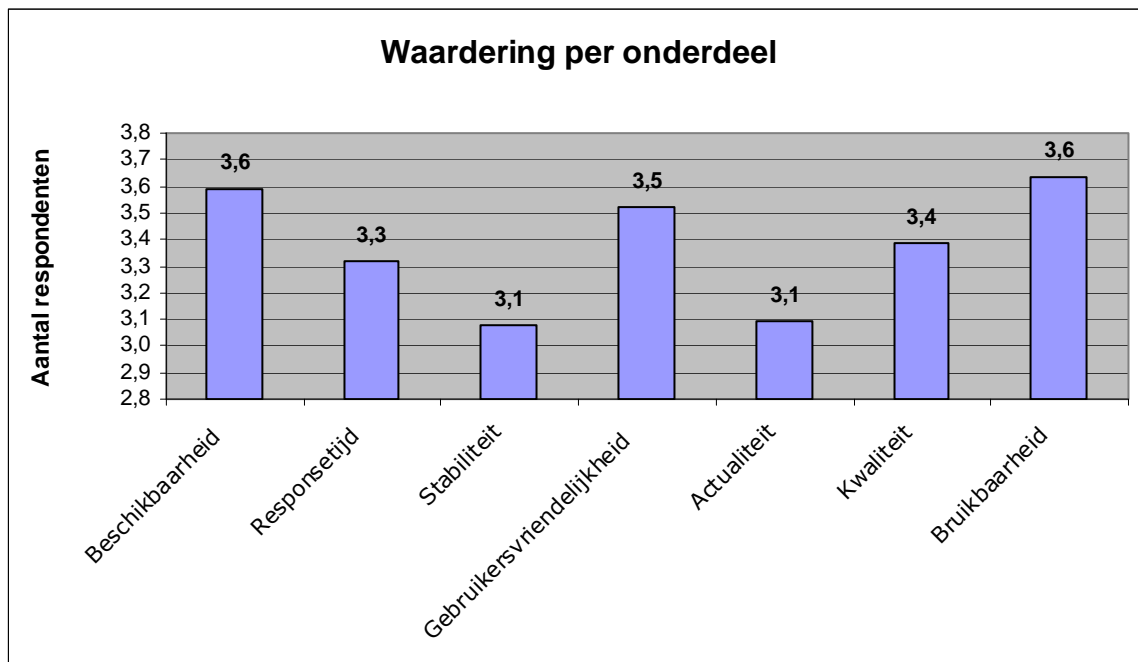
De mensen die het laagste rapportcijfer geven (2 of een 3) melden vooral de hoeveelheid storingen als opmerking. De respondenten die een 9 of 10 geven, geven of geen opmerkingen, of een wens voor uitbreiding van gegevens (zie voor een kleine selectie bijlage IV).

5. Conclusies en advies

Conclusies

Het grootste deel (84%) van de gebruikers van Suwinet-Inkijk raadplegen de applicatie dagelijks. Daarmee kan gesteld dat dit een belangrijk hulpmiddel is bij hun dagelijkse werkzaamheden.

De gemiddelde tevredenheid per uitgevraagd aspect geeft onderstaand beeld:



De Stabiliteit (*de gegevens zijn beschikbaar op het moment dat u ze opvraagt*) en Actualiteit van gegevens worden het laagst gewaardeerd. Deze aspecten zijn dit jaar voor het eerst uitgevraagd, omdat er vorig jaar zoveel opmerkingen over werden gemaakt. Nu blijkt dat deze aspecten (nog steeds) weinig gewaardeerd worden. Ook het percentage respondenten dat hier Niet tevreden/Niet ontevreden heeft ingevuld is hier hoog (35% en 38%).

Deze aspecten betreffen zaken van de aanleverende organisaties. Hierbij kunnen er ook nog afhankelijkheden van derden zijn (voorbeeld UWV Polis gegevens, afhankelijk van wettelijke termijnen in de loonaangifteketen).

In 2008 werden de Snelheid (response) en de Kwaliteit van gegevens het minst gewaardeerd (6,3 resp. 6,2 op de 10-puntsschaal). Als de nieuwe aspecten van 2009 weggelaten worden, geeft dit hetzelfde beeld als in 2008.

De Beschikbaarheid (*Suwinet-Inkijk is als applicatie beschikbaar op het moment dat u het programma nodig heeft: u kunt inloggen*) en Bruikbaarheid (*de mate waarin de gegevens die u via Suwinet-Inkijk kunt inzien uw (dagelijkse) werkzaamheden ondersteunen*) worden naar verhouding

het meest gewaardeerd. In 2008 kwamen Gebruiksvriendelijkheid en Bruikbaarheid het beste uit de bus (6,9 resp. 6,8 op de 10 puntsschaal).

Een voorzichtige conclusie is dat de bruikbaarheid van de gegevens op zich wel gewaardeerd wordt, maar dat actualiteit, kwaliteit en stabiliteit van gegevensaanlevering nog te wensen overlaat. Gezien de opmerkingen/verbeterpunten zijn er ook redelijk wat irritaties over storingen en wensen met betrekking tot de functionaliteit.

De mogelijkheid opmerkingen/aanvullingen te geven is vooral benut om bepaalde aspecten die ook in de gesloten vragen zijn opgenomen te benadrukken of nader uit te leggen. Het leidt tot een relatief klein aantal nieuwe wensen/inzichten.

De respons was zeer klein ten opzichte van voorgaande jaren. Het is lastig om daar een specifieke reden voor te noemen. Een eerste navraag door accountmanagers bij een aantal organisaties leert dat de aankondiging en link op de homepage van Suwinet-Inkijk niet was opgevallen. Gebruikers openen de applicatie en gaan direct met een BSN aan het werk. Voor volgend jaar is het een aandachtspunt om dit op een andere manier te presenteren. Bijvoorbeeld met een pop-up scherm de link te tonen na inloggen.

Over het algemeen zijn er geen grote verschillen met het onderzoek van vorig jaar. Dit betekent ook dat de tevredenheid over Suwinet-Inkijk niet is gestegen. Dit was wel de ambitie van het BKWI: een 7 voor de klanttevredenheid van eindgebruikers (jaarplan 2009).

Ook voor 2009-2010 is een waardering van ≥ 7 voor Suwinet-Inkijk een doelstelling van het BKWI. Een cijfer tot doelstelling maken betekent ook dat er concrete acties aan verbonden moeten worden om deze doelstellingen te halen. Het BKWI kan deze doelstelling niet alleen realiseren. De aspecten die niet direct door BKWI te beïnvloeden zijn, maar wel invloed hebben op het succes van de applicatie moeten ook niet onderschat worden. Andere organisaties hebben als toeleverancier invloed op het cijfer. Ook blijkt dat de processen die voorafgaan aan het ontsluiten van nieuwe bronnen of de uitbreiding van gegevens veel tijd in beslag nemen. Ook hier heeft BKWI een beperkte invloed op. De vraag is of een waardering van ≥ 7 voor volgend jaar een reële doelstelling is. Wellicht dat daar meer tijd voor nodig is, tenzij er dit jaar grote stappen worden gemaakt.

BKWI heeft de verantwoordelijkheid voor het eigen beheer. De organisaties die de gegevens aanleveren hebben de verantwoordelijkheid voor de aanlevering.

Gezien de vele storingen die afgelopen najaar plaatsvonden is het van belang om binnen BKWI aan verbeteringen te werken. Bovendien kan ook de functionaliteit verbeterd worden gezien de opmerkingen/verbeterpunten die hierover zijn aangegeven.

Voor een optimaal gebruik van Suwinet-Inkijk zullen zowel aanleverende organisaties als de beheerorganisatie hun best moeten doen. Om tot een grotere klanttevredenheid te komen zijn er dus verbeteringen bij diverse organisaties noodzakelijk.

Advies

Gebruikers die de applicatie in hun dagelijkse werk gebruiken, willen de gegevens op het moment dat ze het opvragen direct kunnen zien, de gegevens moeten actueel zijn en juist zijn. Gebruikers hebben te maken met de WEU: zij zijn van veel gegevens afhankelijk van de aanlevering via Suwinet-Inkijk, daarnaast hebben zij te maken met wettelijke termijnen van afhandeling van bijvoorbeeld WWB of WW. Als bepaalde gegevens tijdelijk niet beschikbaar zijn of als de gegevens die aangeleverd worden niet actueel zijn heeft dit direct invloed op het werk van gebruikers.

Aandachtspunten voor het verbeteren van Suwinet-Inkijk:

Storingen/Stabiliteit

Storingen moeten tot een minimum beperkt worden.

- BKWI: storingen van afgelopen jaar (vooral najaar 2009) analyseren. Wat had voorkomen kunnen worden? En wat moet er gebeuren om dit in de toekomst te voorkomen? Denk hierbij ook aan het anticiperen op een toename van gegevensuitwisseling (meer bronnen) en een toename van het gebruik (zowel per gebruiker als het aantal gebruikers) van de applicatie.
- Aanleverende partijen: storingen analyseren, hoe zijn deze te voorkomen?
- Per maand SLA resultaten publiceren om duidelijkheid te verschaffen

Actualiteit:

De actualiteit van sommige gegevens is afhankelijk van derden.

- Serieus nagaan hoe het BKWI samen met de ketenpartijen de actualiteit kan beïnvloeden. De WEU verbiedt het (weer) uitvragen van bepaalde gegevens door partijen. Het is belangrijk dat deze gegevens actueel aangeboden worden door de (basis)registraties. Als er wetten zijn die de actualiteit niet bevorderen, dan is het van belang dit aan te kaarten bij de politiek.
- Als de actualiteit te wensen overlaat en er is op korte termijn geen verbetering te verwachten, is het een optie om in Suwinet-Inkijk op betreffende pagina's aan te geven hoe actueel de gegevens zijn zodat gebruikers hiervan op de hoogte zijn. De praktijk leert dat mensen weinig lezen, het aanbieden van deze zaken via de handleiding of FAQ bereikt weinig gebruikers.

Responsetijd

De responsetijd ligt voor een groot deel bij de gebruikende en aanleverende partij.

- BKWI: onderzoeken of zij als beheerder nog iets kunnen verbeteren aan de responsetijd
- Aangesloten partijen: concreet bekijken wat hier verbeterd kan worden
- Kan BKWI gebruikers en bronnen adviseren bij/ondersteunen in de verbetering van hun responsetijd?

Gebruiksvriendelijkheid

- BKWI: inventariseren opmerkingen met betrekking tot functionaliteit en in overlegorganen met Ketenpartijen tot gewenste aanpassingen komen.

Communicatie

Als er zaken niet goed lopen is het van belang dat dit in begrijpelijke taal naar de gebruikers wordt gecommuniceerd. Communicatie lost geen problemen op, maar leidt wel tot duidelijkheid en inzicht in de werkwijze van de applicatie.

- BKWI heeft de zorg voor heldere communicatie in gebruikerstaal op moment dat er storingen zijn (wat zijn de consequenties voor gebruikers en verwachte duur)
- Het accountmanagement neemt een belangrijke plaats in bij de communicatie naar gebruikers. Zij leveren een bijdrage aan het inzicht in Suwinet-Inkijk en ook een optimaal gebruik van de applicatie. Een overweging waard is om het accountmanagement in de toekomst uit te breiden of gedeeltelijk over te dragen naar gebruikende organisaties.
- Door de gebruikerspartijen die er voor kiezen zelf de (verdere) communicatie naar gebruikers te verzorgen: opzetten van een plan van aanpak voor deze communicatie.

Last but not least

De directies van BKWI en van de (Keten)partijen zullen het belang moeten inzien van Suwinet-Inkijk voor de gebruiker. Een gebruiker is gebaat bij een directie die beseft dat het voor 'de werkvloer' van groot belang is een goedwerkende applicatie te hebben. Een goedwerkende applicatie heeft ook invloed op de eigen PI's. Als een directie dit uitdraagt binnen de eigen organisatie en groot belang hecht aan het oplossen van storingen/problemen en de verdere ontwikkeling van Suwinet-Inkijk dan kunnen er stappen worden gezet bij en tussen BKWI en de (keten)partijen.

Bijlage I. Vragenlijst

Klanttevredenheidsonderzoek Suwinet-Inkijk 2009

Graag willen wij van u weten hoe tevreden u bent over Suwinet-Inkijk. Uw mening gaan wij gebruiken om Suwinet-Inkijk te optimaliseren.

In verband met privacy worden de antwoorden anoniem verwerkt.

De resultaten van dit onderzoek zullen uiterlijk maart 2010 gepubliceerd worden via Suwinet-Inkijk en www.bkwi.nl. De sluitingsdatum van het onderzoek is 27 november 2009.

Hieronder volgen 10 gesloten vragen en één open vraag.

1. Hoe vaak maakt u voor uw werk gebruik van Suwinet-Inkijk?

- Dagelijks
- Wekelijks
- Maandelijks
- Minder dan 1x per maand

2. Weet u op welke wijze de gegevensaanlevering via Suwinet-Inkijk tot stand komt?

- Ja
- Nee

Hoe beoordeelt u de volgende vragen op een schaal van 1 tot en met 5, waarbij geldt dat:

- 1 = Zeer ontevreden
- 2 = Ontevreden
- 3 = Niet ontevreden/Niet tevreden
- 4 = Tevreden
- 5 = Zeer tevreden

Leest u vooral de toelichting onder de vragen goed door!

3. Hoe tevreden bent u over de beschikbaarheid van Suwinet-Inkijk?

Suwinet-Inkijk is als applicatie beschikbaar op het moment dat u het programma nodig heeft: u kunt inloggen.

Zeer ontevreden 1 2 3 4 5 Zeer tevreden

4. Hoe tevreden bent u over de responsetijd van Suwinet-Inkijk?

Responsetijd: snelheid waarmee de gegevens op het scherm verschijnen nadat u deze heeft opgevraagd.

Zeer ontevreden 1 2 3 4 5 Zeer tevreden

5. Hoe tevreden bent u over de stabiliteit van aanlevering van gegevens binnen Suwinet-Inkijk?

Stabiliteit: de gegevens zijn beschikbaar op het moment dat u ze opvraagt.

Zeer ontevreden 1 2 3 4 5 Zeer tevreden

6. Hoe tevreden bent u over de gebruiksvriendelijkheid van Suwinet-Inkijk?

Het gaat hier om het gemak waarmee u met Suwinet-Inkijk overweg kunt.

Zeer ontevreden 1 2 3 4 5 Zeer tevreden

7. Hoe tevreden bent u over de actualiteit van de gegevens die Suwinet-Inkijk toont?

Zeer ontevreden 1 2 3 4 5 Zeer tevreden

8. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de gegevens die Suwinet-Inkijk toont?

Kwaliteit: de gegevens zijn correct.

Zeer ontevreden 1 2 3 4 5 Zeer tevreden

9. Hoe tevreden bent u over de bruikbaarheid van Suwinet-Inkijk?

Bruikbaarheid: de mate waarin de gegevens die u via Suwinet-Inkijk kunt inzien uw (dagelijkse) werkzaamheden ondersteunen.

Zeer ontevreden 1 2 3 4 5 Zeer tevreden

10. Welk rapportcijfer zou u Suwinet-Inkijk over het geheel willen geven?

Zeer ontevreden 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Zeer tevreden

Hebt u nog aanvullende opmerkingen of verbeterpunten? (open vraag)

Mogen wij u persoonlijk benaderen voor een aanvullend onderzoek, voor een toelichting op één van bovenstaande vragen of voor deelname aan één van onze gebruikersgroepen? Uiteraard zullen wij uw gegevens niet aan derden verstrekken en deze loskoppelen van bovenstaande vragenlijst.

- Ja

Naam:

E-mail adres:

Telefoonnummer:

- Nee

Bijlage II. Vergelijk met 2008

Omdat dit jaar voor het eerst een vijfpuntsschaal gehanteerd is, is er geen 1 op 1 vergelijking te maken met de voorgaande jaren. Toen werd op alle onderdelen een rapportcijfer van 1 - 10 gevraagd.

Bij benadering is wel een vergelijking te maken. Dit is in onderstaande tabel te zien met betrekking tot 2008. De vergelijking is als volgt gemaakt:

Cijfer 1 en 2 van 2008 = 1 op de vijfpuntsschaal van 2009 (zeer ontevreden)

Cijfer 3 en 4 van 2008 = 2 op de vijfpuntsschaal van 2009 (ontevreden)

Cijfer 5 en 6 van 2008 = 3 op de vijfpuntsschaal van 2009 (niet tevreden/niet ontevreden)

Cijfer 7 en 8 van 2008 = 4 op de vijfpuntsschaal van 2009 (tevreden)

Cijfer 9 en 10 van 2008 = 5 op de vijfpuntsschaal van 2009 (zeer tevreden)

	Beschikbaarheid	Responsetijd	Gebruikersvriendelijkheid	Kwaliteit	Bruikbaarheid
2008	6,6	6,3	6,9	6,2	6,8
2008 omgerekend*	3,6	3,4	3,7	3,4	3,6
2009	3,6	3,3	3,5	3,4	3,6

Hierbij valt op dat er weinig verschillen zijn. De tevredenheid over Gebruikersvriendelijkheid en de Responsetijd zijn iets afgenomen. De rest is gelijk. Let wel dit is een vergelijk bij benadering. De onderdelen Actualiteit en Stabiliteit zijn hieruit weggelaten omdat deze in 2008 niet uitgevraagd zijn.

*De omrekening is als volgt uitgevoerd: alle respondenten uit 2008 die een 1 of een 2 hebben gegeven zijn opgeteld en horen bij het cijfer 1 van de 5-puntsschaal. Alle respondenten die een 3 of 4 hebben gegeven zijn opgeteld en horen bij het cijfer 2 van de 5 puntsschaal. Dat is op dezelfde manier gebeurd met betrekking tot de respondenten met de andere cijfers. Daarna is het gemiddelde berekend zoals dat ook dit jaar is berekend.

Bijlage III. Data van resultaten

Frequentie gebruik Suwinet-Inkijk

Relatie frequentie gebruik en tevredenheid:

	Beschikbaarheid	Responsetijd	Stabiliteit	Gebruikersvriendelijkheid	Actualiteit	Kwaliteit	Bruikbaarheid	rapportcijfer
Gemiddelde cijfer als dagelijks gebruik	3,5	3,3	3,0	3,5	3,1	3,4	3,7	6,4
Gemiddelde cijfer als wekelijks gebruik	3,8	3,4	3,2	3,4	2,8	3,1	3,5	6,5
Gemiddelde cijfer als maandelijks gebruik	4,3	3,7	3,7	4,0	3,3	4,0	4,0	7,7
Gemiddelde cijfer als gebruik < 1x per maand	4,3	4,3	4,0	3,3	3,3	3,7	3,7	7,7

Maandelijks en < 1x per maand komen zo weinig voor dat deze cijfers niet betrouwbaar zijn.

Op hoogte van gegevensaanlevering Suwinet-Inkijk

Percentage per organisatie dat zegt wel of niet op de hoogte te zijn van de **gegevensaanlevering**:

	Ja, op de hoogte	Nee, niet op de hoogte
GSD	61	39
UWV	61	39
UWV WERKbedrijf	50	50
SVB	65	35
Overig	50	50
totaal	60	40

Relatie kennis van gegevensaanlevering en tevredenheid:

	Beschikbaarheid	Responsetijd	Stabiliteit	Gebruikersvriendelijkheid	Actualiteit	Kwaliteit	Bruikbaarheid	rapportcijfer
Cijfer als wel op hoogte van gegevensaanlevering	3,5	3,3	3,1	3,5	3,1	3,4	3,7	6,4
Cijfer als niet op hoogte van gegevensaanlevering	3,7	3,4	3,1	3,5	3,1	3,3	3,6	6,5

Bijlage IV. Kleine selectie van opmerkingen

Om een indruk te geven zijn hieronder zijn een aantal van de algemene opmerkingen geciteerd met het rapportcijfer erachter genoemd.

“Suwinet is van wezenlijk belang voor een correcte uitvoering van mijn werkzaamheden. De gegevens zijn goed en gebruiksvriendelijk maar te vaak nog een storing.” (5)

“Als Suwinet zonder storingen e.d. beschikbaar zou zijn, kreeg het van mij een 9. Nu helaas een 6.”

“Goed systeem, wel veel storingen.” (7)

“In theorie zou het een fantastisch hulpmiddel zijn als het dusdanig actueel, betrouwbaar en juist zou zijn dat het het opvragen van loonstroken overbodig zou maken. Helaas, ik droom rustig verder.” (6)

“Het is met name de traagheid bij het ophalen van de gegevens en het veelvuldig niet kunnen aanleveren van gegevens die Suwinet nog niet bruikbaar en betrouwbaar genoeg maken om er tevreden mee te zijn. In de basis is het denk ik een (zeer) goede aanvulling/ondersteuning voor de werkzaamheden, alleen de uitval is nu te groot.” (6)

“(..)Verder petje af voor dit staaltje van systeemmatching en het geheel “in de lucht” houden!” (8)

“Het systeem zou geweldig zijn als je er blind op kunt varen. Echter is dit helaas in veel gevallen niet zo: gegevens zijn verouderd danwel niet volledig, bijv. ontbreken van einddatum arbeidsperiode. In dat geval heb je er niets aan, want dat vergt dan weer verder onderzoek.” (5)

“Doorgaan met verbeteren! Uitbreiding van bestandskoppelingen, actualisatie, etc. Suwinet is al veel beter te gebruiken dan twee jaar geleden.” (6)

“Wij zouden allemaal zeer tevreden zijn als Suwinet iedere dag werkt, dus zonder storingen en alle gegevens direct aanwezig zijn zoals bv de WW gegevens.” (3)

“Veel storingen. Regelmatig niet compleet.” (2)