



Actieplan naar aanleiding van de klanttevredenheidsmeting bij de klanten van het RSVZ

Een online bevraging bij de klanten van het RSVZ en zijn Nationale Hulpkas in de loop van september 2017

1 Bekendheid RSVZ

- Slechts 52% is bekend met de opdrachten van het RSVZ.
- Ondertussen is het RSVZ actief op de sociale media wat zonder twijfel al een positieve invloed gaat hebben op de bekendheid van het RSVZ.

1.1 Acties/engagements

1.1.1 Social media

Sinds 4 december 2017 vind je het RSVZ online niet alleen terug via de websites (RSVZ-website, website van de Nationale Hulpkas, portaalsite Sociale Zekerheid), maar ook op social media. Het RSVZ was al actief op LinkedIn met een bedrijfspagina, maar is dat nu ook op Twitter en Facebook.

Je kan het RSVZ volgen via:

- [Twitter](#) via 'RSVZ_official' of 'INASTI_official'
- [Facebook](#) via 'RSVZofficial' of 'INASTIofficial'
- [LinkedIn](#) via 'RSVZ-INASTI'

Dankzij deze **multichannel benadering**, kunnen bezoekers steeds op de hoogte blijven van alle nieuwtjes en relevante info van het RSVZ op verschillende kanalen : wijzigingen in het sociaal statuut van de zelfstandige, een wijziging van de bijdragen/uitkeringen, een sluitingsdag, ...

De aanwezigheid op social media betekent voor onze instelling extra naamsbekendheid. Daarnaast krijgt het RSVZ via social media een nog menselijker karakter en staan we dichter bij de klant. Doordat vele RSVZ-medewerkers het RSVZ ook op social media volgen, krijgt ook de interne communicatie een extra aanvulling.

1.1.2 Campagne



In 2018 blaast het sociaal statuut van de zelfstandige 50 kaarsen uit. Dit vertaalt zich in een heuse externe campagne waarbij het RSVZ alle zelfstandigen wil betrekken: de "**Happy Independent's Year**" – campagne!

Het is een unieke gelegenheid om even terug te kijken op alles wat werd verwezenlijkt om de sociale zekerheid te verbeteren voor diegenen die de economische motor van ons land doen draaien. Tegelijkertijd is het een kans om het ondernemerschap te promoten en manieren te bedenken waarop dit statuut nog kan verbeterd worden.

Het RSVZ coördineert deze communicatiecampagne gericht op alle (ook toekomstige en oud-) zelfstandigen. Deze campagne gebeurt als volgt

- Om vijftig jaar evoluties te illustreren en het diverse landschap aan zelfstandige ondernemers een menselijk beeld te geven, treden **vijftig zelfstandigen** (25 Nederlandstaligen en 25 Franstaligen) doorheen de campagne op als ambassadeur.
- Een volwaardige **campagnewebsite** werd opgebouwd en gelanceerd, waarop de evolutie van het statuut en alle ambassadeurs is voorgesteld.
- Via het platform #IMPROVER op de campagnewebsite kunnen alle bezoekers concrete ideeën ingeven om het sociaal statuut van de zelfstandigen nog te verbeteren. Er is mogelijkheid om te stemmen op de ideeën en ze te delen op social media. De 15 meest gelikete ideeën worden onderzocht op haalbaarheid door de minister van Zelfstandigen.
- Via een diverse **mediamix** wordt de campagne doorheen 2018 gepromoot op social media (van het RSVZ en van de campagne), de websites (van het RSVZ, de Nationale Hulpkas en de campagne), affiches, via buttonbadges, ...
- Het startschot van de campagne was een **academische avond** in Bozar op 21 februari in het bijzijn van o.a. Zijne Majesteit de Koning, de Eerste Minister, de minister van Zelfstandigen, de pers en de vijftig ambassadeurs.
- Alle partnerinstellingen zullen ook in 2018 **diverse evenementen** organiseren(o.a. infoavonden, academische zittingen, beurzen, ...) voor zelfstandigen.

2 De behandeling van mijn aanvraag tot gelijkstelling verliep voldoende snel

- Slechts 46% van de respondenten is ermee akkoord dat de gelijkstellingsaanvraag voldoende snel verliep.

2.1 Situatieschets

De toekenning (of weigering) van een gelijkstelling is - in bepaalde gevallen - een lang proces. Een groot aantal voorwaarden moet nagegaan worden. Het is dan ook in eerste instantie belangrijk dat een juiste beslissing wordt genomen. De snelheid komt – daarom niet minder belangrijk – op de tweede plaats.

Volgens de vorige bestuursovereenkomst moest 90% van de gelijkstellingen beslist worden binnen de 90 dagen. Dit had het nadelige effect dat de beslissingen (in deze de weigeringen) soms te vlug moesten genomen worden (bij gebrek aan bewijzen). Net omwille van de klantvriendelijkheid werd er besloten om de doorlooptijd in de huidige bestuursovereenkomst uit te breiden naar 120 dagen. Dit kan vergeleken worden met wat in het handvest van de sociaal verzekerde staat. Dit geeft de dienst de kans om correctere beslissingen te nemen, zonder dat er eerst aan betrokkene een gelijkstelling moet geweigerd worden (met eventuele tweede beslissingen en zelfs rechtbankdossiers tot gevolg). Het halen van de norm in de oude bestuursovereenkomst was quasi onhaalbaar. In de nieuwe bestuursovereenkomst wordt de norm wel behaald.

2.2 Acties/engagements

2.2.1 Werkgroep gelijkstelling

Maar snelheid is uiteraard ook een belangrijke factor. In 2015 werd er een werkgroep gelijkstelling opgestart. **Deze werkgroep heeft verscheidene doelstellingen** namelijk:

- Harmonisering van de procedures en processen over de provincies heen;
- bespreking van concrete probleemgevallen;
- het ondernemen van acties om aanvragen gelijkstelling vlotter te kunnen behandelen.

Voorbeelden hiervan zijn :

- Het beslissen van een aanvraag 15 dagen na het versturen van een rappel;
- het beslissen onder voorbehoud indien belangrijke (fiscale) elementen nog niet beschikbaar zijn;
- het vlugger doorsturen van een opdracht via e-Dossier aan het juiste kantoor (dus sneller een eerste blik werpen op een nieuw dossier),

Het feit dat probleemdossiers, wetgeving, processen en procedures besproken worden in deze werkgroep zorgt ook impliciet voor een vlottere behandeling van de dossiers.

2.2.2 Responsabilisering socialeverzekeringsfondsen

Naar de toekomst toe wilt men de socialeverzekeringsfondsen meer gaan responsabiliseren. Men zal de aandacht van de socialeverzekeringsfondsen vestigen op het **belang om enkel geldige en volledige aanvragen bij te houden**, om hun leden beter te informeren over wat ze juist moeten communiceren bij herneming van hun professionele activiteit etc.

Het gelijkstellingsproces moet in het kader van Sequoia nog besproken worden met alle stakeholders. Dit zal het perfecte moment zijn om deze problematiek aan te pakken. Er moet dus grondig bekeken worden wat het RSVZ kan doen en wat de socialeverzekeringsfondsen kunnen doen om tot een snellere (en uiteraard correcte) dienstverlening te komen.

3 De herziening van mijn pensioenrechten werd voldoende snel uitgevoerd

- Slechts 56% gaat ermee akkoord dat de herziening van de pensioenrechten voldoende snel verliep.

3.1 Situatieschets

3.1.1 Categorieën

De redenen die aanleiding geven tot de herziening van eerder toegekende pensioenrechten zijn heel verschillend. Ze kunnen in 4 categorieën worden geclassificeerd:

- 1) wijziging in de burgerlijke staat
- 2) wijziging in de loopbaangegevens als zelfstandige
- 3) wijziging in de toegekende pensioenrechten in een ander Belgisch of buitenlands pensioenstelsel (in hoofde van de pensioengerechtigde of van zijn echtgenoot(-ote))
- 4) wijziging in de betalingsvoorwaarden

Naar gelang de aard van de wijziging kan de werkwijze verschillen maar in de meeste herzieningen bevindt het feit dat aanleiding geeft tot de herziening zich in het verleden en is de ingangsdatum van de nieuwe pensioenbeslissing ook in het verleden gelegen (op enkele uitzonderingen na, ligt deze ingangsdatum op de eerste van de maand volgend op het feit dat aan de basis ligt van de herziening).

3.1.2 Afhankelijkheid externe bronnen

Het RSVZ kan pas starten met de behandeling van een herziening wanneer het in kennis wordt gesteld van het feit dat aanleiding geeft tot de herziening van de pensioenrechten, het kan niet proactief te werk gaan. Het RSVZ is in deze volledig afhankelijk van externe bronnen.

Het niet tijdig ontvangen van de nodige informatie is dan ook de voornaamste oorzaak bij een laattijdige herziening van de pensioenrechten.

De belangrijkste bronnen om de nodige informatie te verkrijgen zijn

- 1) Op de eerste plaats de Federale Pensioendienst voor de wijzigingen onder 1. (buiten de overlijdens die via automatische mutaties signalen creëren in de applicatie), 3. en 4.;
- 2) de database e-CLIPZ, gevoed door de socialeverzekeringsfondsen, voor de wijzigingen van de loopbaangegevens als zelfstandige onder 2.;
- 3) de betrokkene meldt ook regelmatig zelf een wijziging in zijn toestand (voornamelijk de wijzigingen in zijn burgerlijke staat (categorie 1.) of in zijn toestand inzake het uitoefenen van een beroepsbezigheid of het genot van een uitkering (categorie 4.)

3.1.3 Herziening n.a.v. regularisaties van bijdragen

Eén type herziening verdient een bijzondere aandacht : deze n.a.v. de regularisaties van bijdragen ingevolge de hervorming van de bijdragen sinds 1 januari 2015. In overleg met de voogdijminister werd beslist dat het RSVZ de pensioenrechten pas zou herzien (indien nodig) na de laatste regularisatie van de bijdragen die plaatsvindt na de ingangsdatum van het pensioen. Het kan dus zijn dat de herziening van de pensioenrechten ruime tijd na de betaling van de verschuldigde regularisatiebijdragen voor een bepaald jaar gebeurt.

3.2 Acties/engagements

3.2.1 Verkorten behandelingstermijnen

Het RSVZ blijft zich inzetten om de uitwisseling van gegevens met de FPD en met de socialeverzekeringsfondsen te verbeteren.

Zo zal het in de loop van 2018 een **project opstarten met de FPD** dat er op termijn moet voor zorgen dat alle resterende papierenfluxen afgeschaft worden. Dit zal de behandelingstermijnen van de pensioendossiers ongetwijfeld nog inkorten.

Ook wordt er verder gewerkt aan het optimaliseren van de taken binnen het toekenningsproces van de pensioenrechten in de applicatie SEQ.NET.

4 Hoe beoordeelt u de behandeling van uw klacht door het RSVZ?

- Slechts 50% is tevreden met het uiteindelijke resultaat na de behandeling van zijn klacht.
- Men moet hier natuurlijk rekening houden met de eerder negatieve context van dit luik.

4.1 Acties/engagements

4.1.1 Acties 2017

In 2017 werden er reeds verschillende acties ondernomen om de klachtenbehandeling nog meer op punt te stellen namelijk :

- 1) Nieuw samenwerkingsprotocol met de Ombudsdienst pensioenen.
- 2) Ingebruikname van fase 2 van de Pensioenmotor zodat de burger naast zijn loopbaanjaren en de eerste mogelijke ingangsdatum van zijn pensioen ook zijn toekomstig pensioen kan nagaan.
- 3) Pilotproject front- en back-office.
- 4) Klanttevredenheidsmeting.

In het kader van de tevredenheidsmeting werden de specifieke resultaten onderzocht wat betreft het luik klachtenbehandeling. Er zal in de toekomst extra aandacht worden besteed aan de vakkundige en vriendelijke formulering van de antwoorden.

4.1.2 Nieuwe acties vanaf 2018

Rekening houdende met deze resultaten en om de dienstverlening aan de klanten te verbeteren werden er nieuwe acties voor 2018 vastgelegd:

- online klachtenformulier
- optimaliseren monitoring klachtenbeheer
- project Commissie voor Vrijstelling van Bijdragen
- uitwerken nieuwe organisatiestructuur

5 Only Once : opvragen van persoonsgegevens

- Uit de klantenenquête bleek dat meer dan 60% van de respondenten aangeeft dat ze meer dan 1 keer persoonsgegevens hebben moeten doorgeven aan het RSVZ of aan een andere federale overheidsdienst.

5.1 Acties/engagements

5.1.1 Aanpassingen formulieren en brieven

Eind 2017 werden de **formulieren en brieven aangepast volgens de Only Once-principes**, in nauwe samenwerking met de DGZ en de Fondsen. Deze documenten werden echter nog niet allemaal gepubliceerd (via nota aan de fondsen, MB of KB) en zijn derhalve nog niet operationeel.

De verwachting is dat het positief effect van deze aanpassingen en wijzigingen zich pas in de komende jaren zal manifesteren. Er werd voorgesteld om in een latere fase een kleinere enquête te organiseren die zich enkel richt tot het meervoudig opvragen van persoonsgegevens die eerder al werden doorgestuurd.

5.1.2 Nieuwe bronnen

Er worden bovendien **nieuwe authentieke bronnen (VAJA, ...)** gecreëerd, die de toepassing van de Only Once principes zullen vergemakkelijken naar de toekomst toe.