

Klantentevredenheidsmeting van het RSVZ en zijn Nationale Hulpkas

Een online bevraging bij de klanten van het RSVZ en zijn Nationale Hulpkas

September 2017

Peter Bastiaens
DG Rekrutering & Ontwikkeling (BOSA)

Annelies Zegels
Cel Beleid en Strategie (RSVZ)



Inhoud

1. Aanpak
2. Resultaten op globaal niveau
 - Imago van het RSVZ
 - Eerste lijn: contact met het RSVZ en zijn Nationale Hulpkas
 - Eerste lijn: RSVZ-kantoren
 - Eerste lijn : gesprekken, brieven, e-mail en telefonisch contact
 - Only Once
 - Globale tevredenheid
3. Resultaten per dienst
 - VOB – dienst Verplichtingen
 - CHN – Nationale Hulpkas
 - PEN – dienst Pensioenen
 - INS – dienst Inspectie
 - SOV – dienst Vennootschappen
 - PMP – dienst Publieke Mandatarissen
 - INT – dienst Internationaal
4. Website van het RSVZ
5. Website van de Nationale Hulpkas van het RSVZ
6. Brochures van het RSVZ
7. Klachtenbeheer

1. Aanpak

In september 2017 voerde de **Rijksdienst voor Sociale Zekerheid voor Zelfstandigen (RSVZ)** , in samenwerking met de FOD Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA) een tevredenheidsenquête bij haar klanten.

Vragenlijst

De vragenlijst werd ontwikkeld door het RSVZ in overleg met de experts van FOD BOSA. Aan de hand van 162 vragen werd er gepeild naar de tevredenheid met de dienstverlening van het RSVZ in het algemeen, evenals de dienstverlening van de verschillende diensten. Daarnaast komen de website, de brochures en de klachtenbehandeling aan bod.

Aan het einde van de vragenlijst werd met een open vraag gepeild naar voorstellen om de dienstverlening te verbeteren.

Doelgroep

Deze enquête richtte zich tot alle gebruikers/klanten van het RSVZ.

Verspreiding van de enquête

De enquête werd uitsluitend online uitgevoerd. De gebruikers werden niet uitgenodigd via een persoonlijke e-mail, maar werden via diverse communicatiekanalen gesensibiliseerd en uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête, die toegankelijk was via een link op de website van het RSVZ en de Nationale Hulpkas.

1. Aanpak

Campagne

Er werd een uitgebreide campagne gevoerd om onze klanten zoveel mogelijk te stimuleren aan deze enquête deel te nemen.

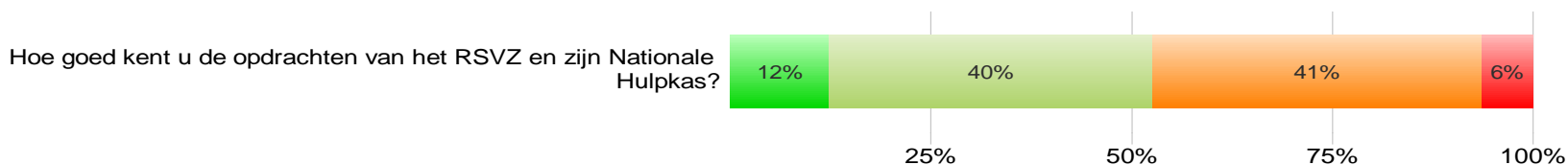
- 1) Er werd een kleurrijk en herkenbaar logo ontworpen dat voor al de verschillende communicatiekanalen (flyers, website, banner en mails) werd gebruikt.
- 2) Er werden 20 000 flyers meegegeven met de bezoekers in de kantoren, op pensioenpunten, na inspectiebezoeken en via de briefwisseling.
- 3) Er werd een telefoonboodschap geprogrammeerd in de 3 landstalen op de lijnen van het call center en op de lijnen van het RSVZ.
- 4) Er werd een banner opgenomen in de uitgaande mails van de medewerkers van de operationele diensten.
- 5) Er werden via mail een merge een 7000-tal mails (NL + FR) verstuurd naar klanten van het RSVZ. De lijsten met deze mailadressen werden aangereikt door CNH (Ventouris) en VOB (e-Dossier).

Timing en concrete verloop van de enquête

De enquête was online van 1 september tot en met 8 oktober 2017. In die periode werden diverse communicatie-acties ondernomen om de deelname aan de enquête te stimuleren.

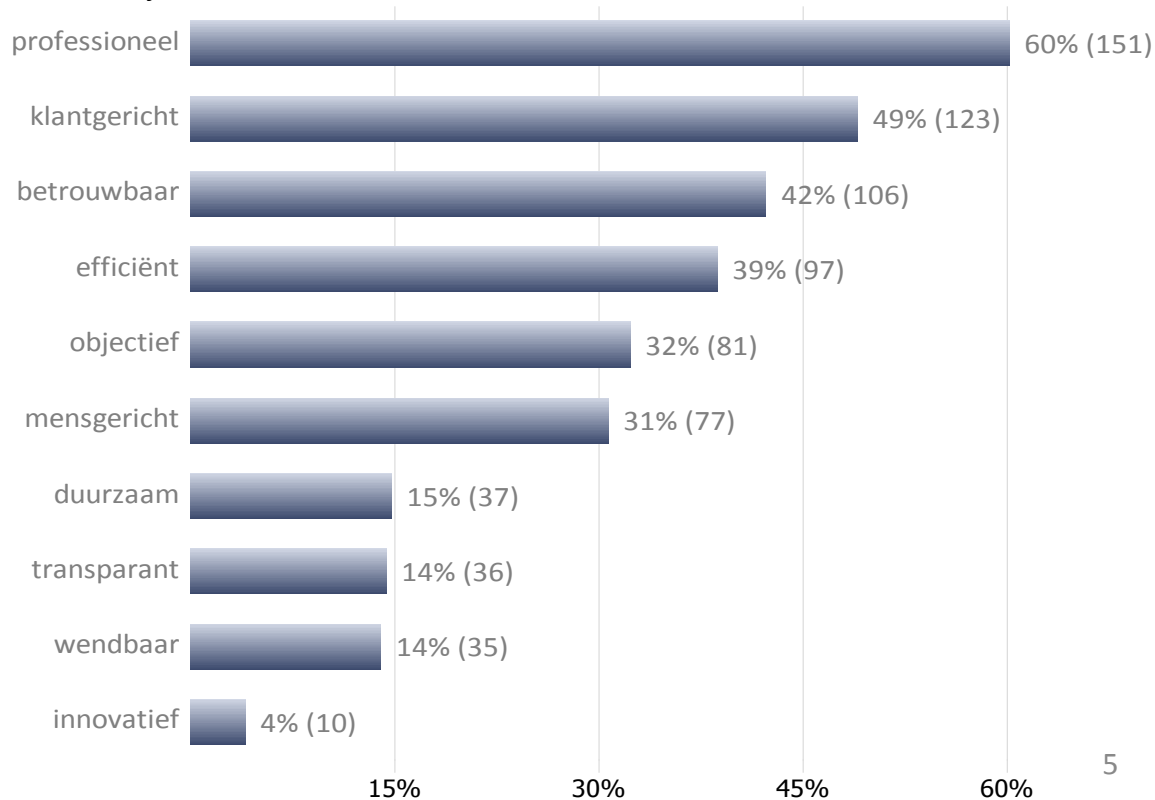
2. Resultaten op globaal niveau: Imago van het RSVZ

■ Zeer goed
 ■ Goed
 ■ Nauwelijks
 ■ Helemaal niet



Slechts 12% van de respondenten geeft aan het RSVZ zeer goed te kennen. Opvallend is dat bijna de helft, meer bepaald 47% de opdrachten van RSVZ nauwelijks of niet kent.

RSVZ is, in de perceptie van de respondent een professionele, klantgerichte en betrouwbare organisatie. Ze heeft niet het imago innovatief, wendbaar of transparant te zijn. (iedere respondent diende 3 waarden uit de aangeboden lijst van 10 aan te duiden)

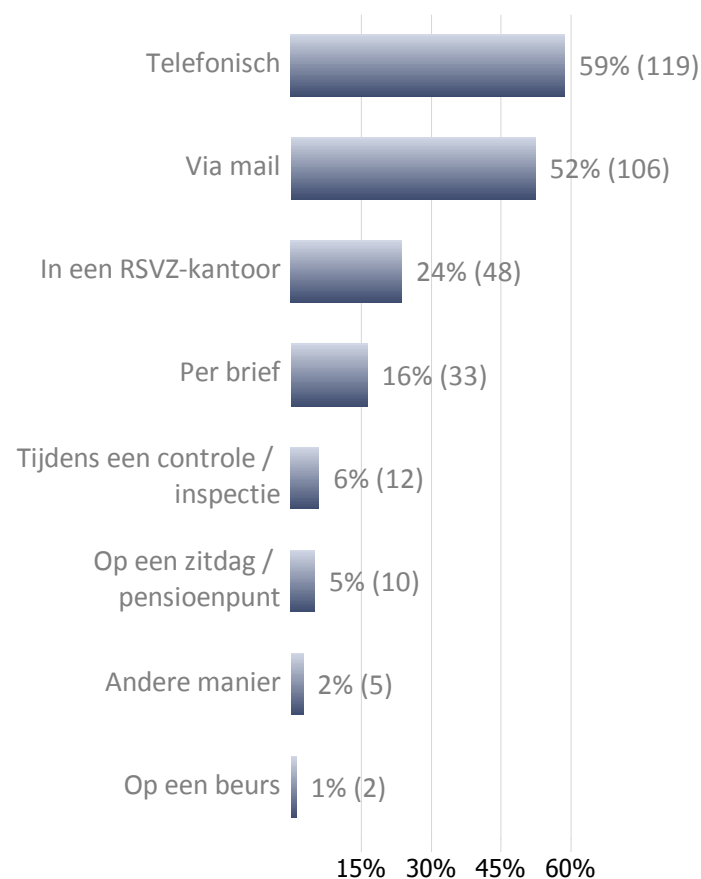
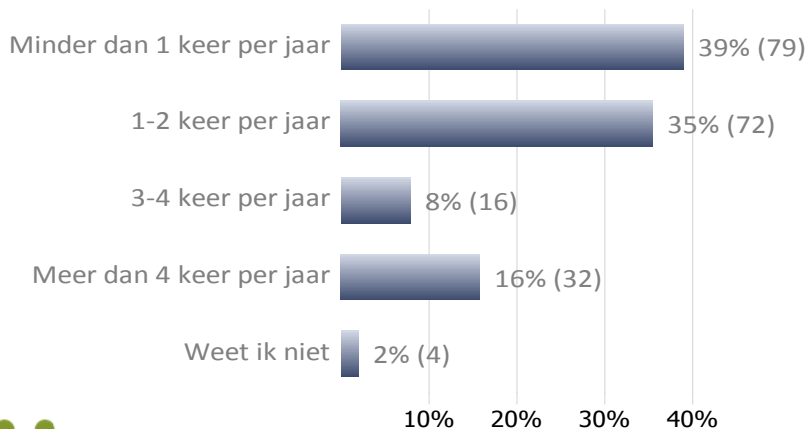
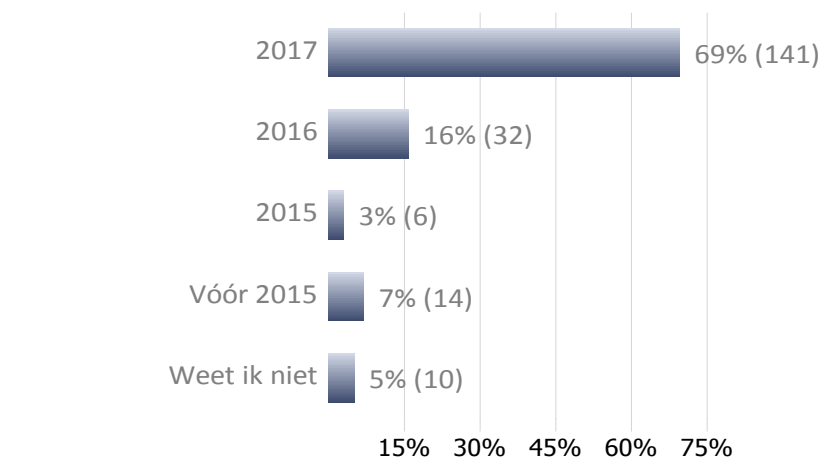


Eerste lijn: Contact met RSVZ en zijn Nationale Hulpkas

De overgrote meerderheid van de respondenten had reeds contact met RSVZ. Voor de meesten van hen, bijna 70%, dateerde het laatste contact van 2017.

Inzake frequentie van de contacten, beperkt dit zich voor 75% van de respondenten tot 1 of 2 keer per jaar, of zelfs minder.

Het gros van de contacten verloopt via de telefoon (59%) of via e-mail (52%), hoewel 24% van de respondenten ook ter plaatse gaat in een RSVZ-kantoor.

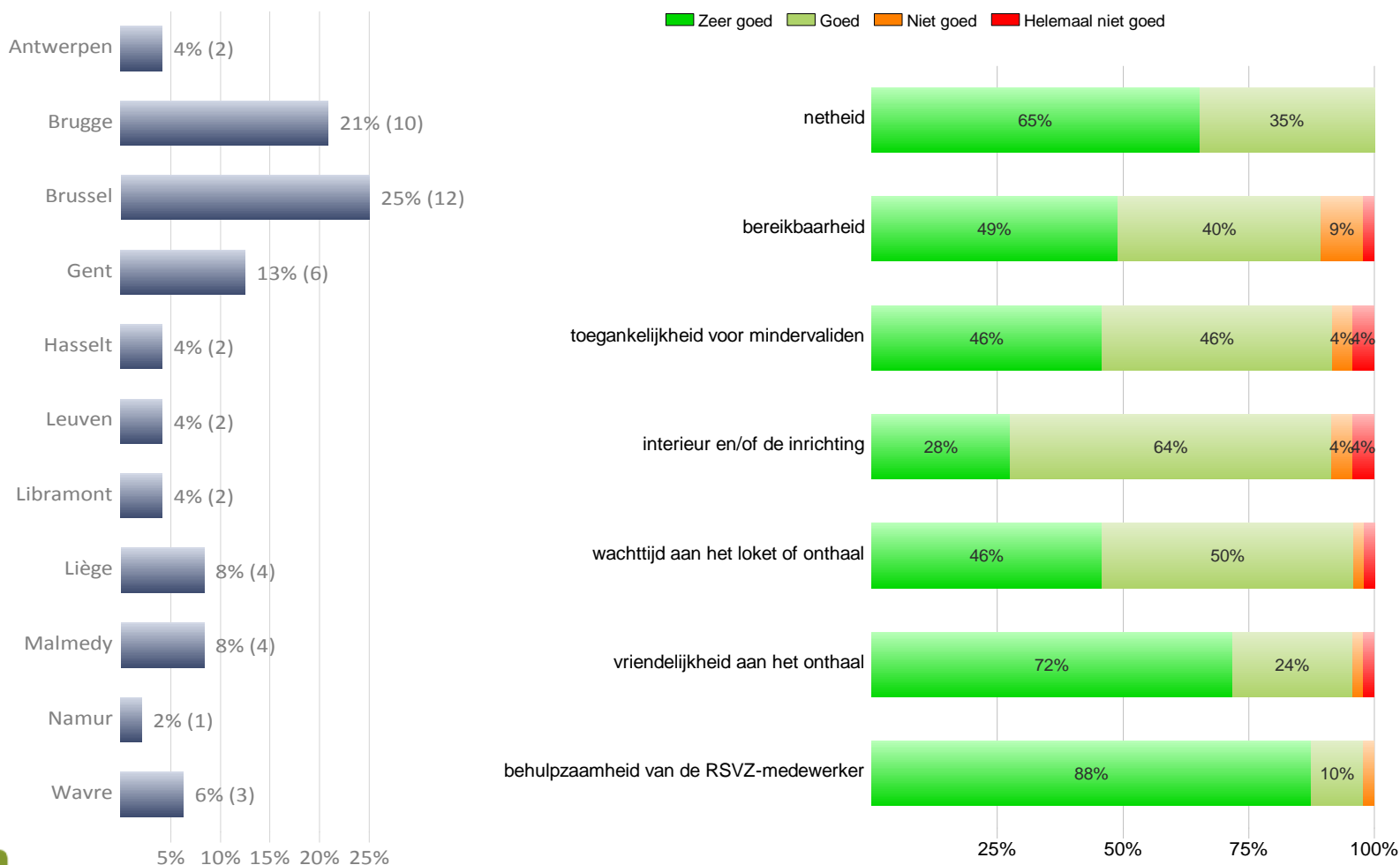


Eerste lijn: RSVZ-kantoren

Onderstaande grafiek geeft de verdeling per kantoor weer.

De beoordeling van de netheid van de kantoren, de wachttijden en de vriendelijkheid van het personeel is globaal positief.

De toegankelijkheid voor mindervaliden werd door 50% van hen niet beoordeeld.



Eerste lijn: gesprekken en brieven

Uw gesprekken op een zitdag/ pensioenpunt

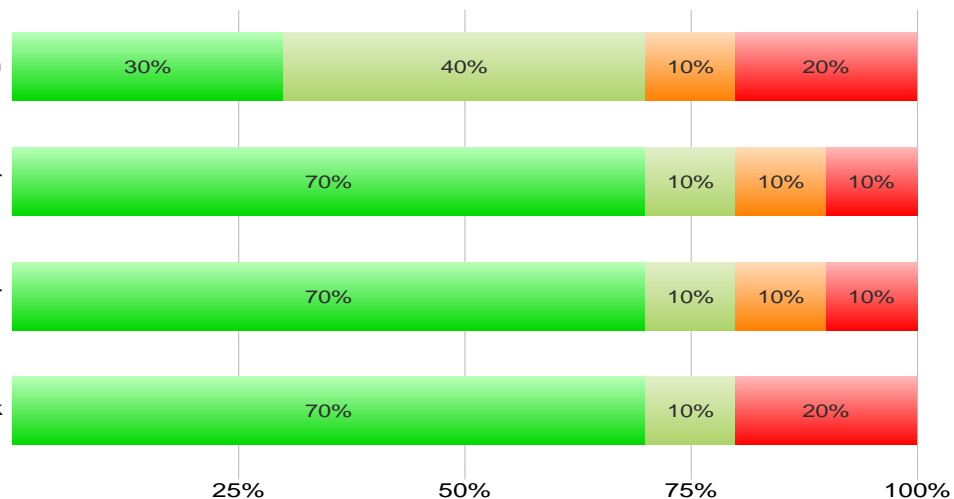
wachttijd vooraleer je een RSVZ-medewerker kon spreken

■ Zeer goed ■ Goed ■ Niet goed ■ Helemaal niet goed

vriendelijkheid en beleefdheid van de RSVZ-medewerker

behulpzaamheid van de RSVZ-medewerker

voldoening over het gesprek



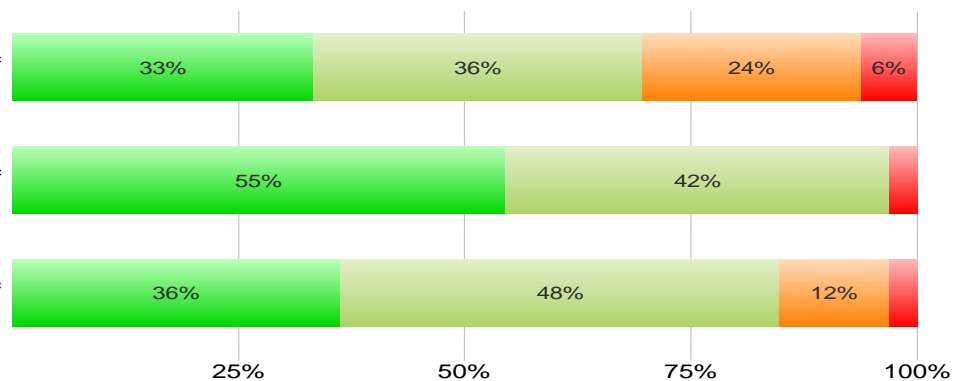
De brieven

■ Zeer goed ■ Goed ■ Niet goed ■ Helemaal niet goed ■ Niet van toepassing

verstaanbaarheid / duidelijkheid van de brief

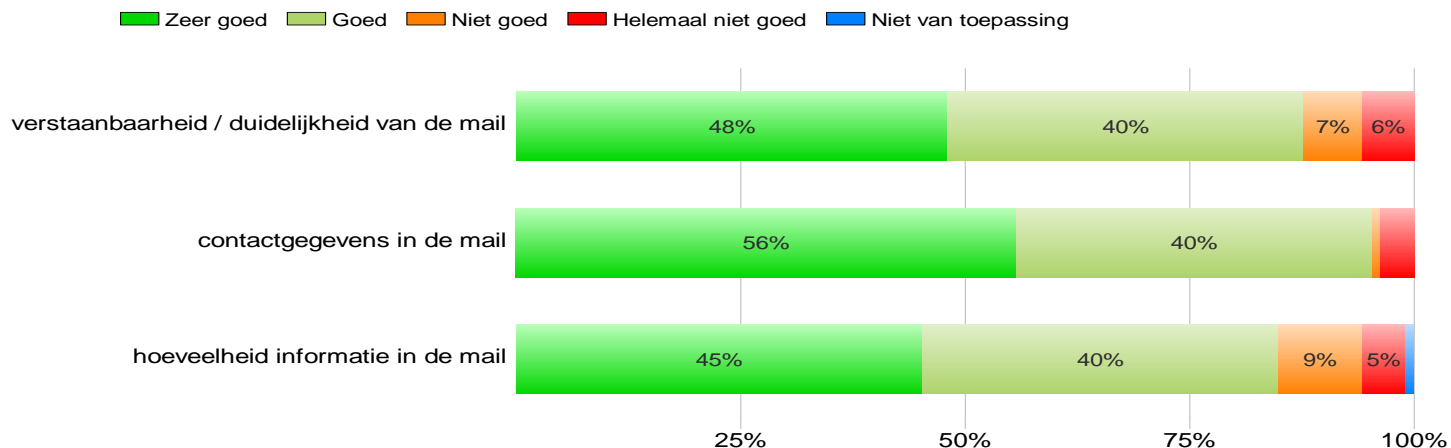
contactgegevens in de brief

hoeveelheid informatie in de brief

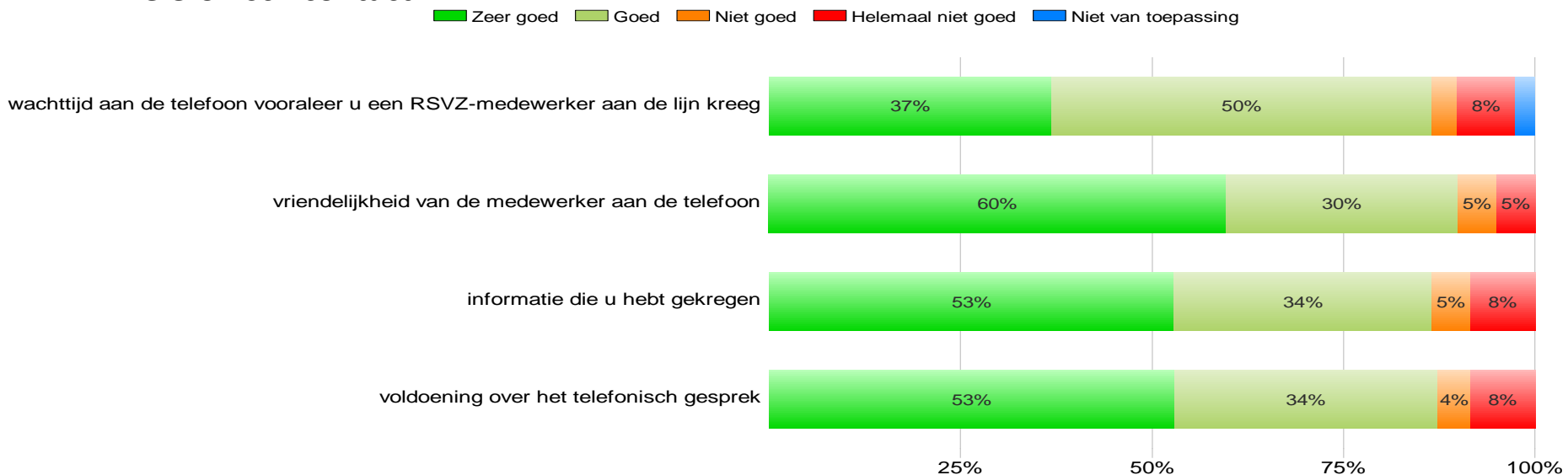


Eerste lijn: e-mail en telefonisch contact

E-mail



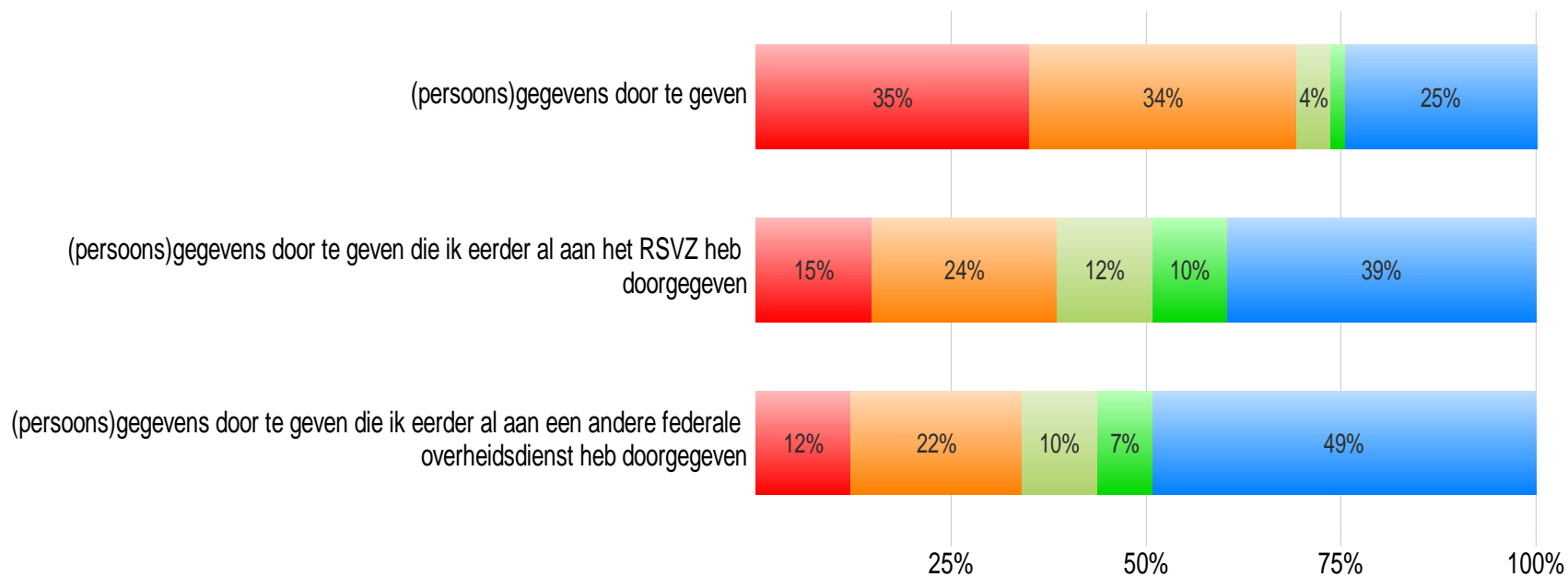
Telefonisch contact



Only Once : opvragen van persoonsgegevens

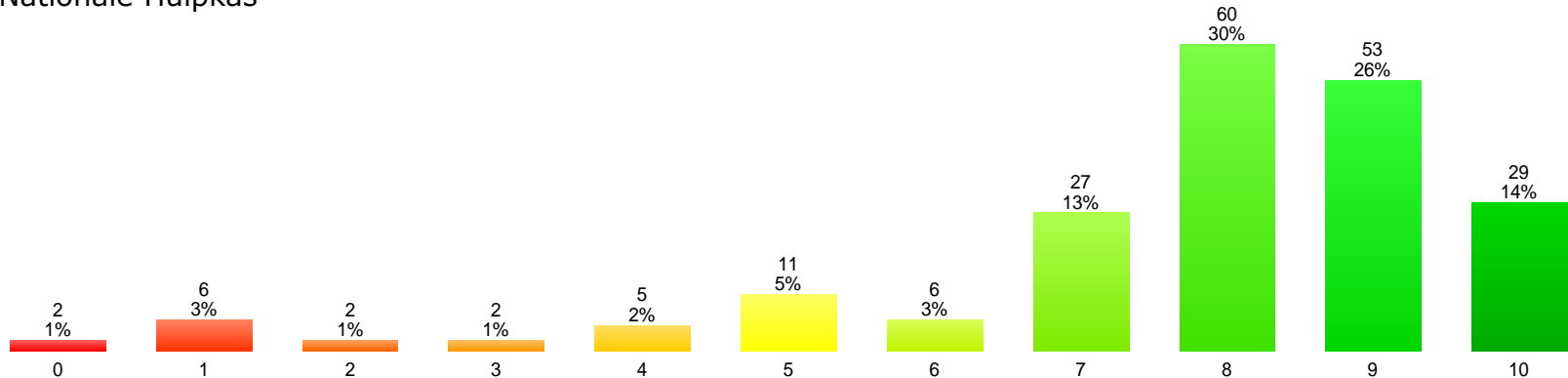
In de papieren en/of elektronische formulieren van het RSVZ werd mij gevraagd om:

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



Globale tevredenheid over dienstverlening RSVZ

Welke score (op een totaal van 10) geeft u de algemene dienstverlening van het RSVZ en zijn Nationale Hulpkas



Met een gemiddelde score van 7,7 (mediaan = 8) wordt de algemene dienstverlening van het RSVZ en zijn Nationale Hulpkas duidelijk positief beoordeeld.

83% van de respondenten kent een score van 7 of hoger toe.

Opgesplitst naar de voornaamste categorieën van gebruikers/klanten die de enquête beantwoordden, merken we weinig verschil op in de gegeven beoordeling (zie onderstaande tabel met gemiddelden, mediaan is voor alle groepen de score 8).

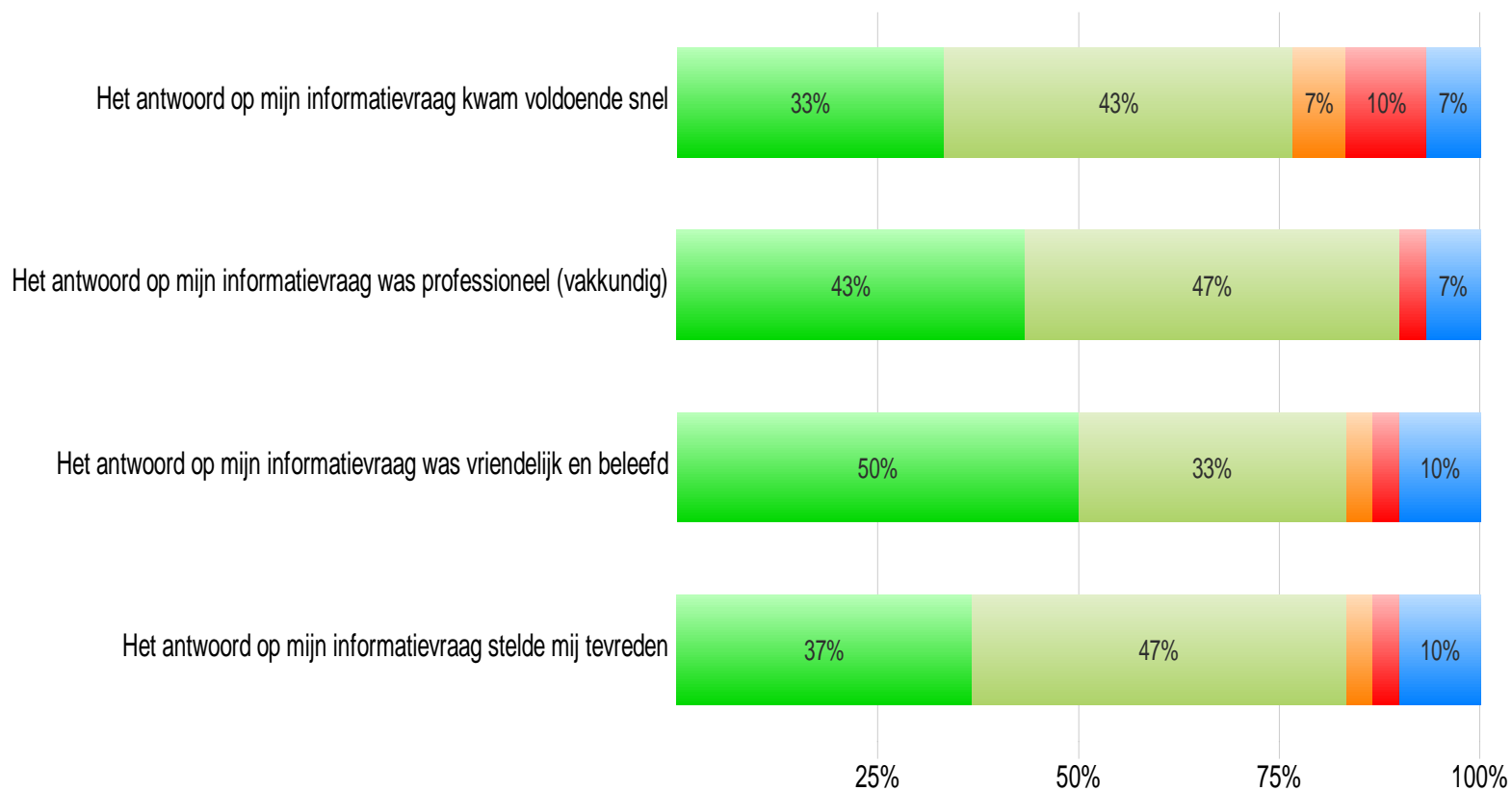
	Zelfstandige in hoofdberoep	Zelfstandige in bijberoep	Gepensioneerd zelfstandige
Gemiddelde Score ≥ 7	7,71 84%	7,51 84%	7,42 74%

3. Resultaten per dienst

- **VOB – dienst Verplichtingen**
- **CHN – Nationale Hulpkas**
- **PEN – dienst Pensioenen**
- **INS – dienst Inspectie**
- **SOV – dienst Vennootschappen**
- **PMP – dienst Publieke Mandatarissen**
- **INT – dienst Internationaal**

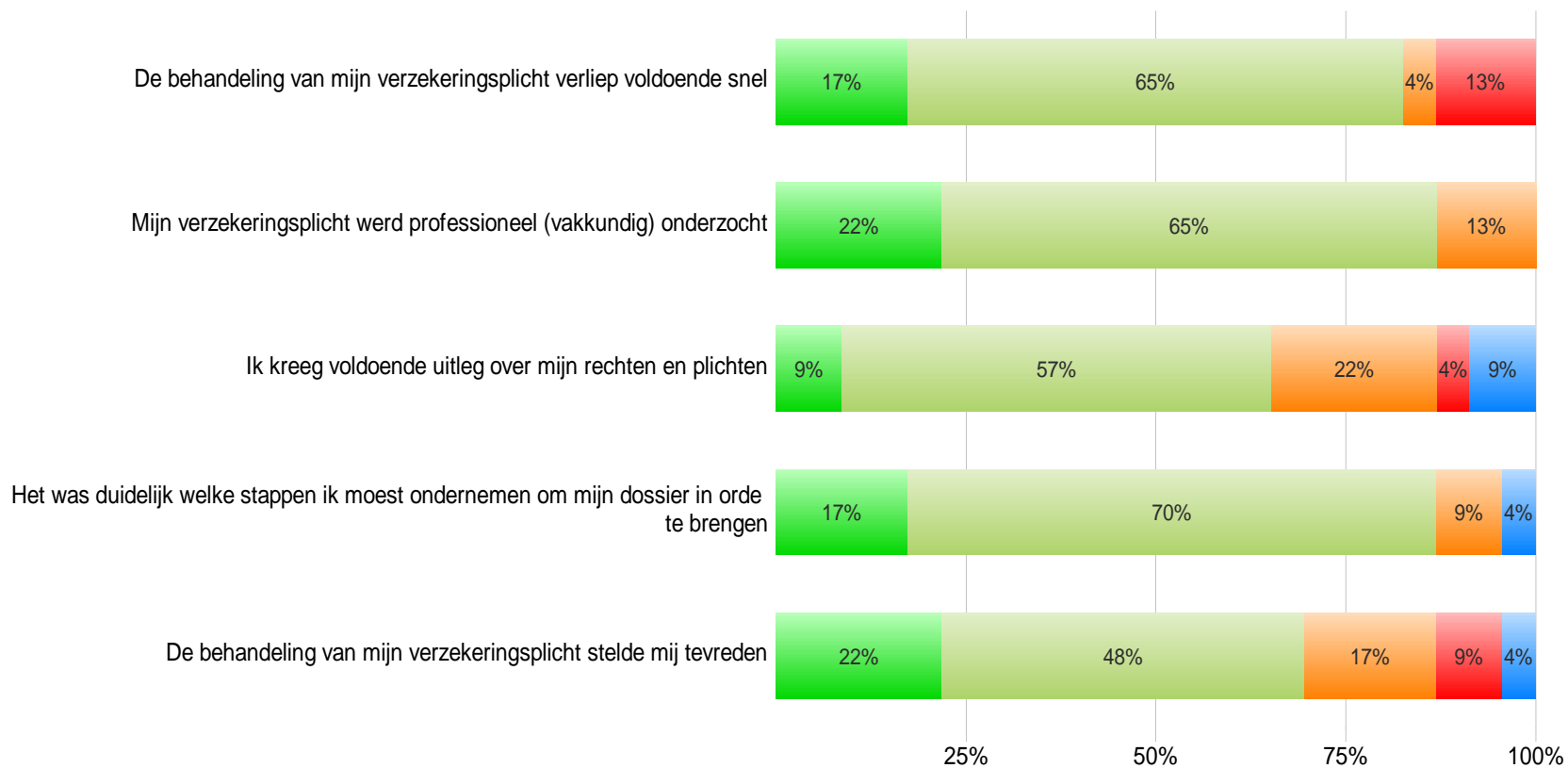
VOB - dienst Verplichtingen (1)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



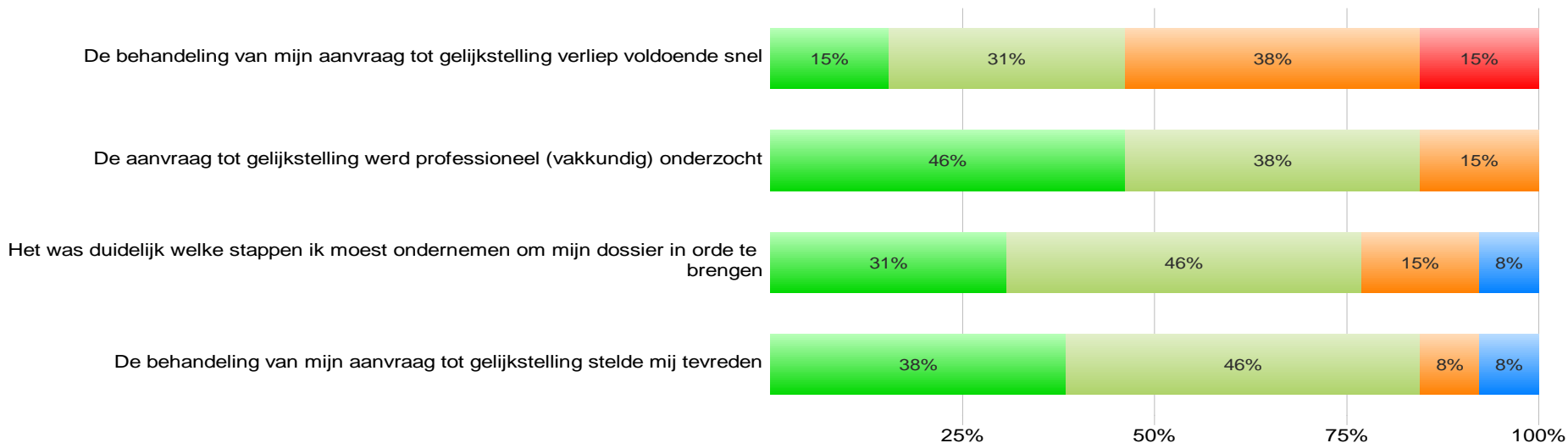
VOB - dienst Verplichtingen (2)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

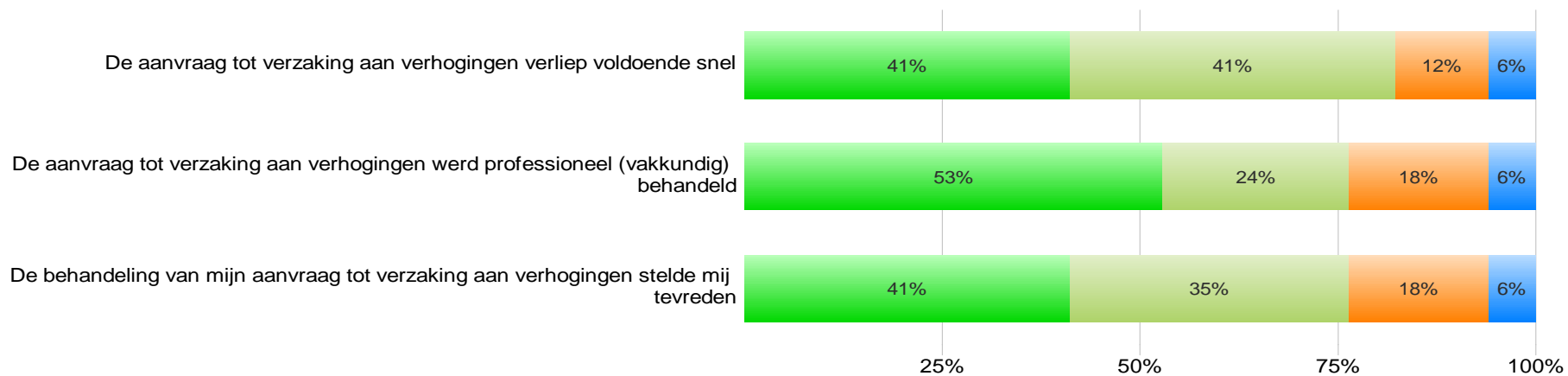


VOB - dienst Verplichtingen (3)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

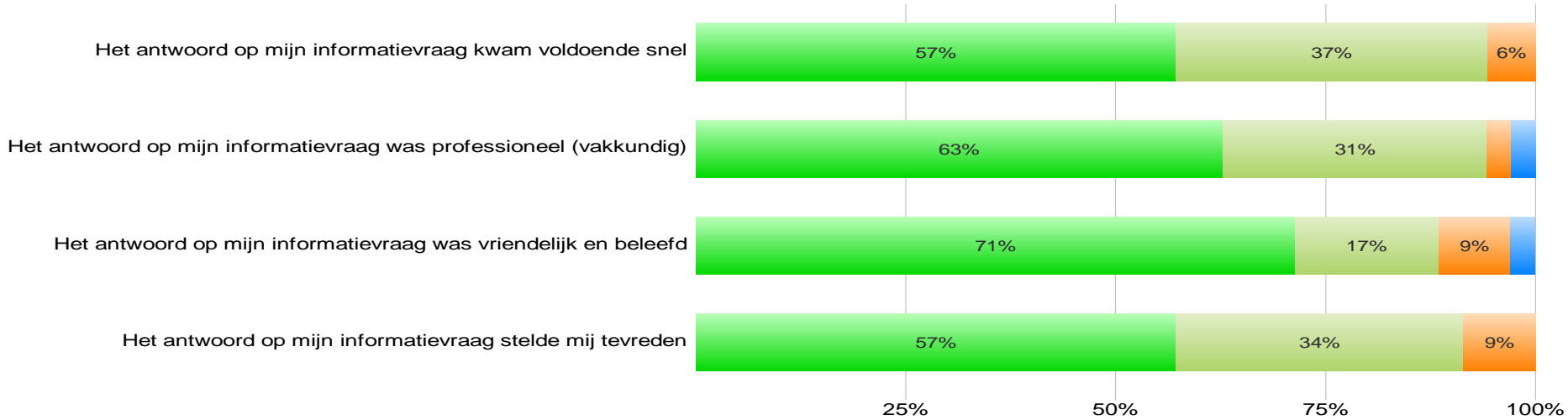


■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

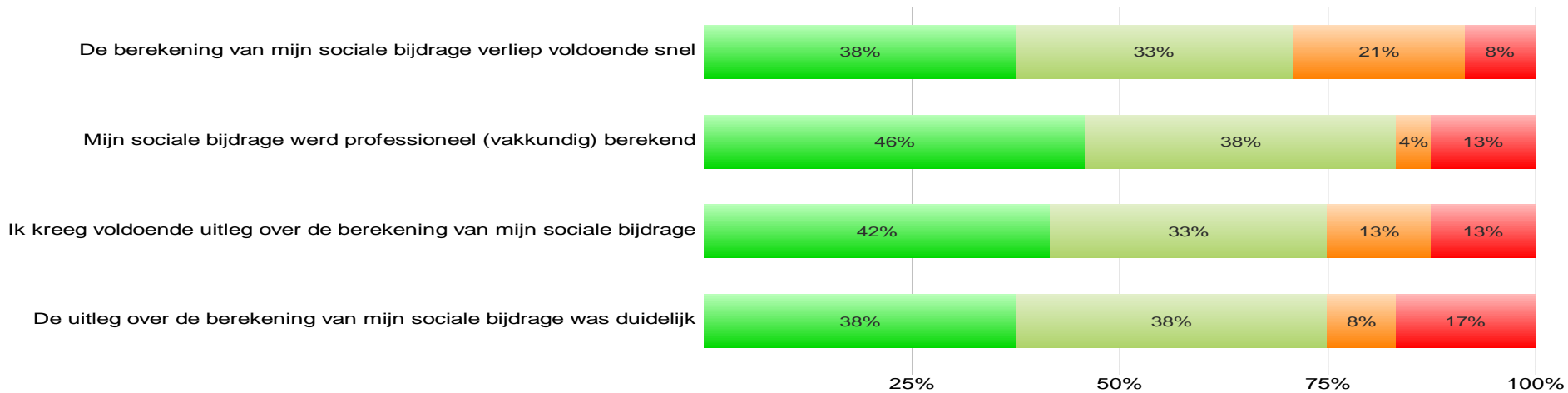


CNH – Nationale Hulpkas (1)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

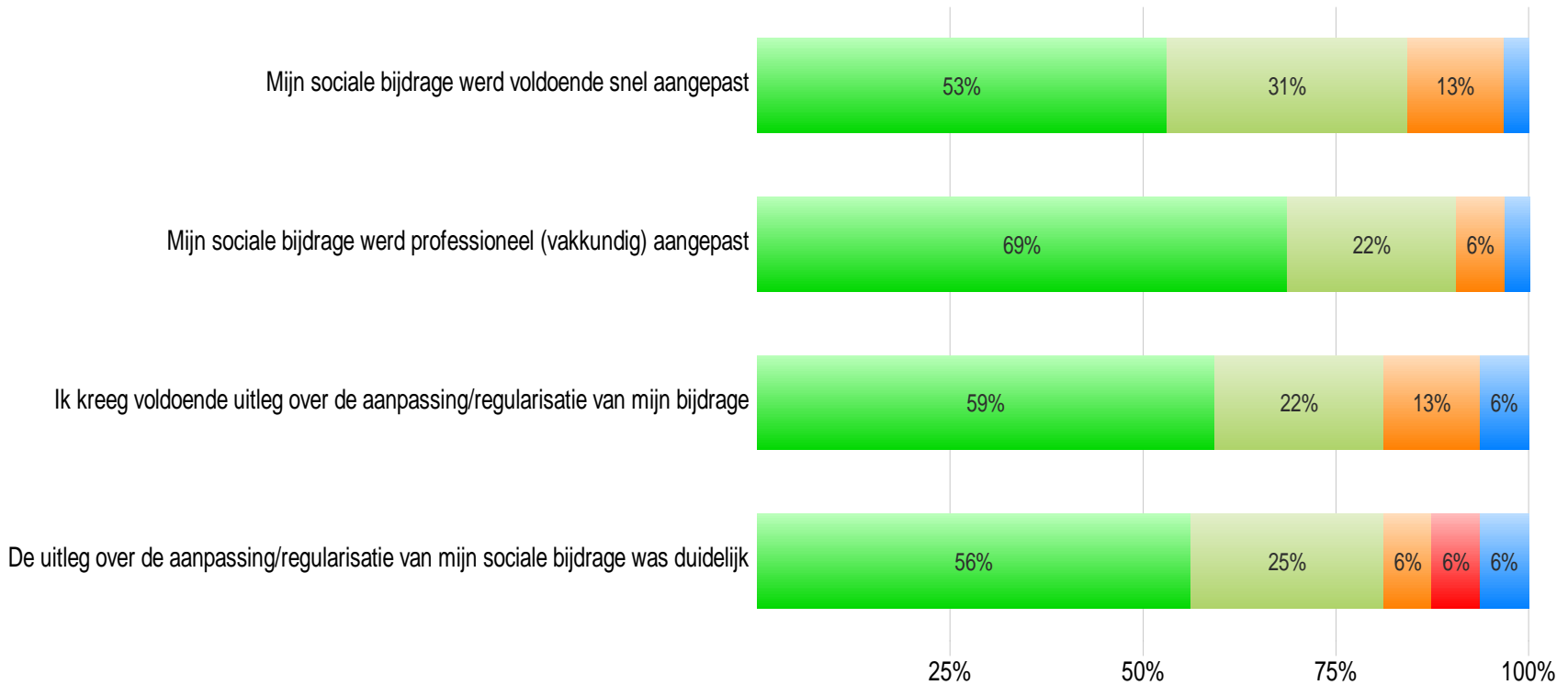


■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

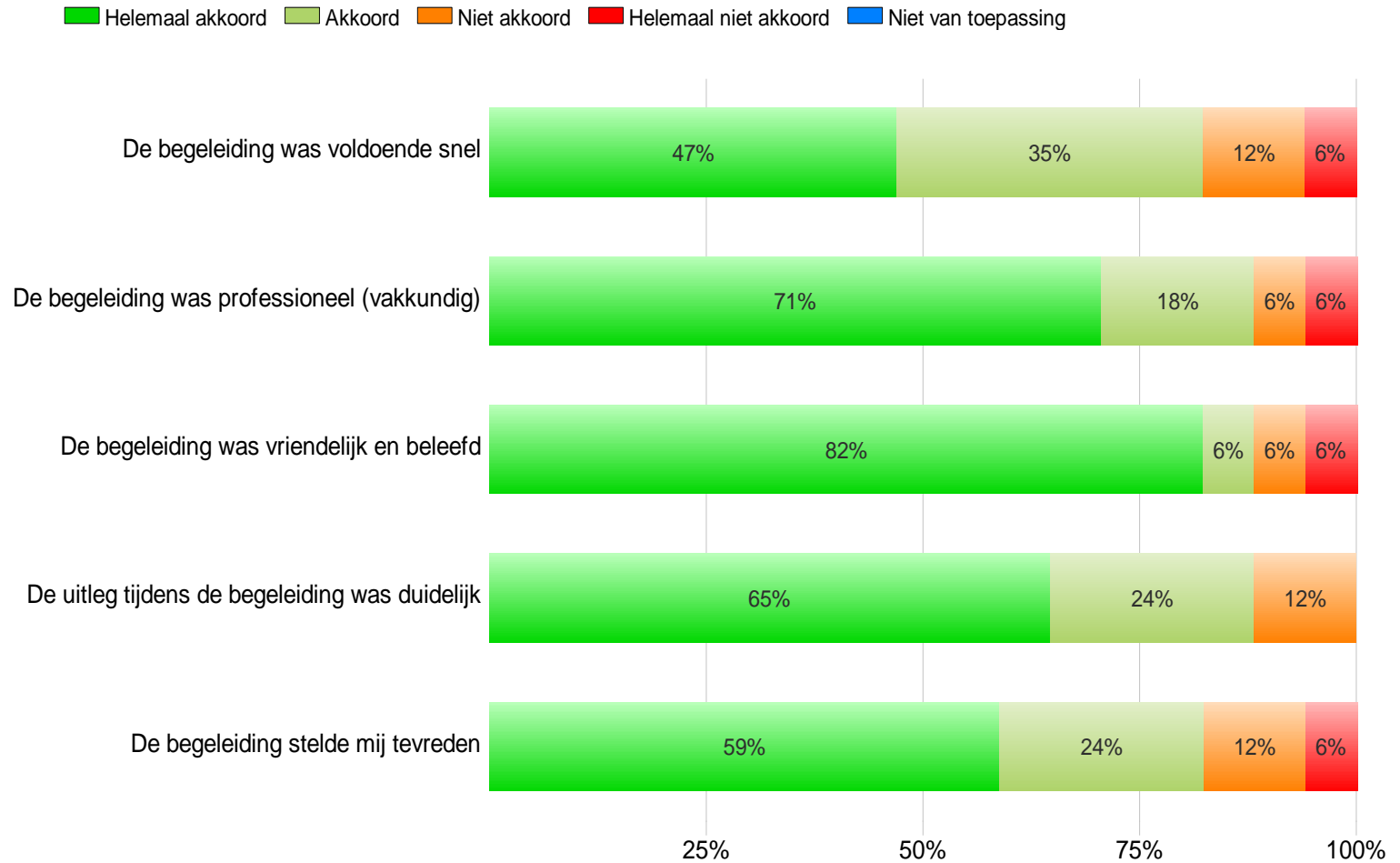


CNH – Nationale Hulpkas (2)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

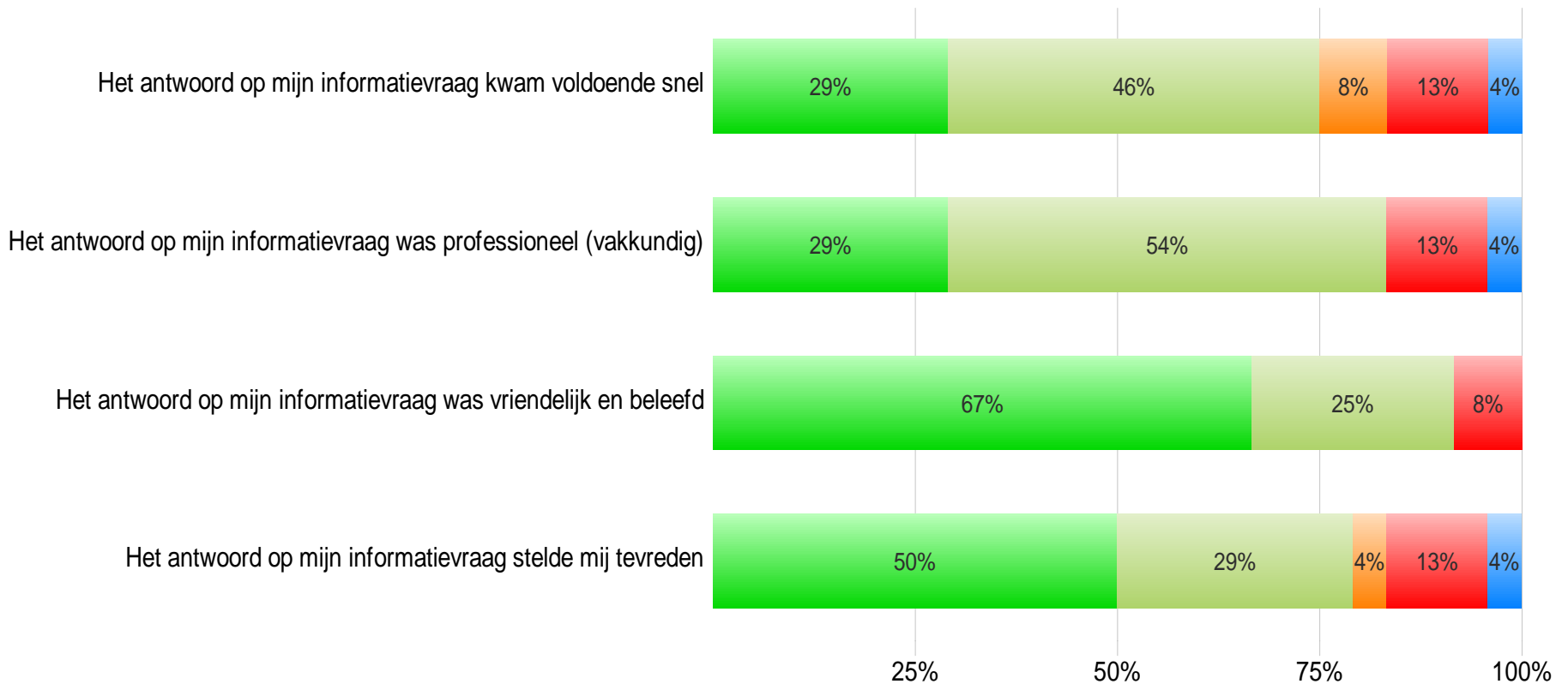


CNH – Nationale Hulpkas (3)



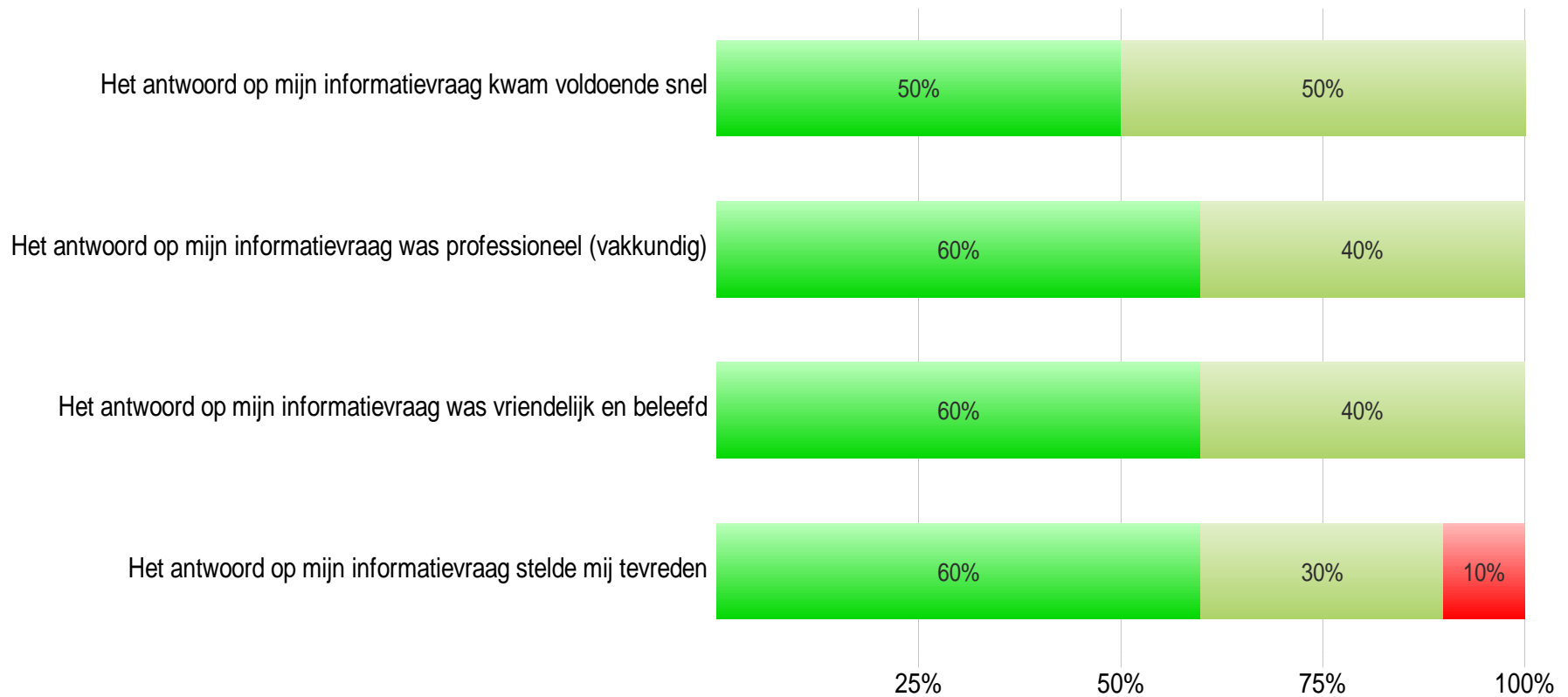
PEN - dienst Pensioenen (1)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



PEN - dienst Pensioenen (2)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



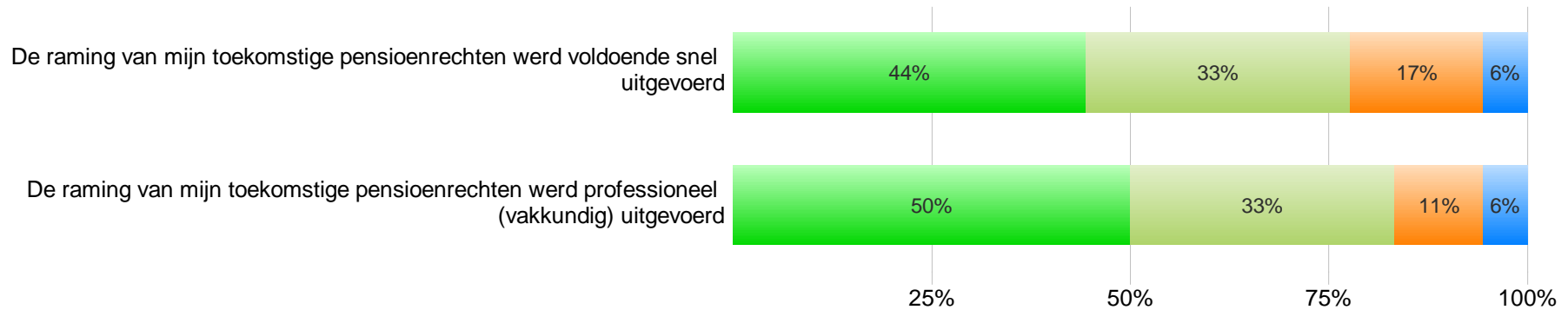
PEN - dienst Pensioenen (3)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

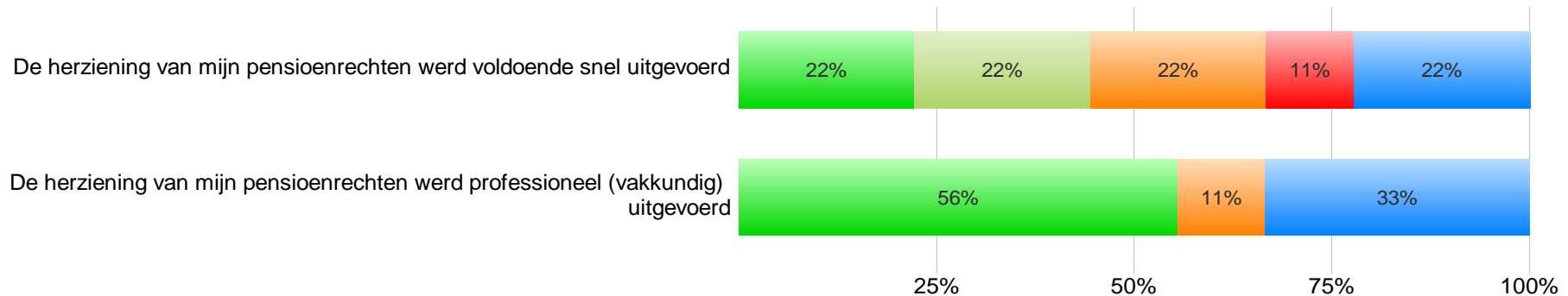


PEN - dienst Pensioenen (4)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

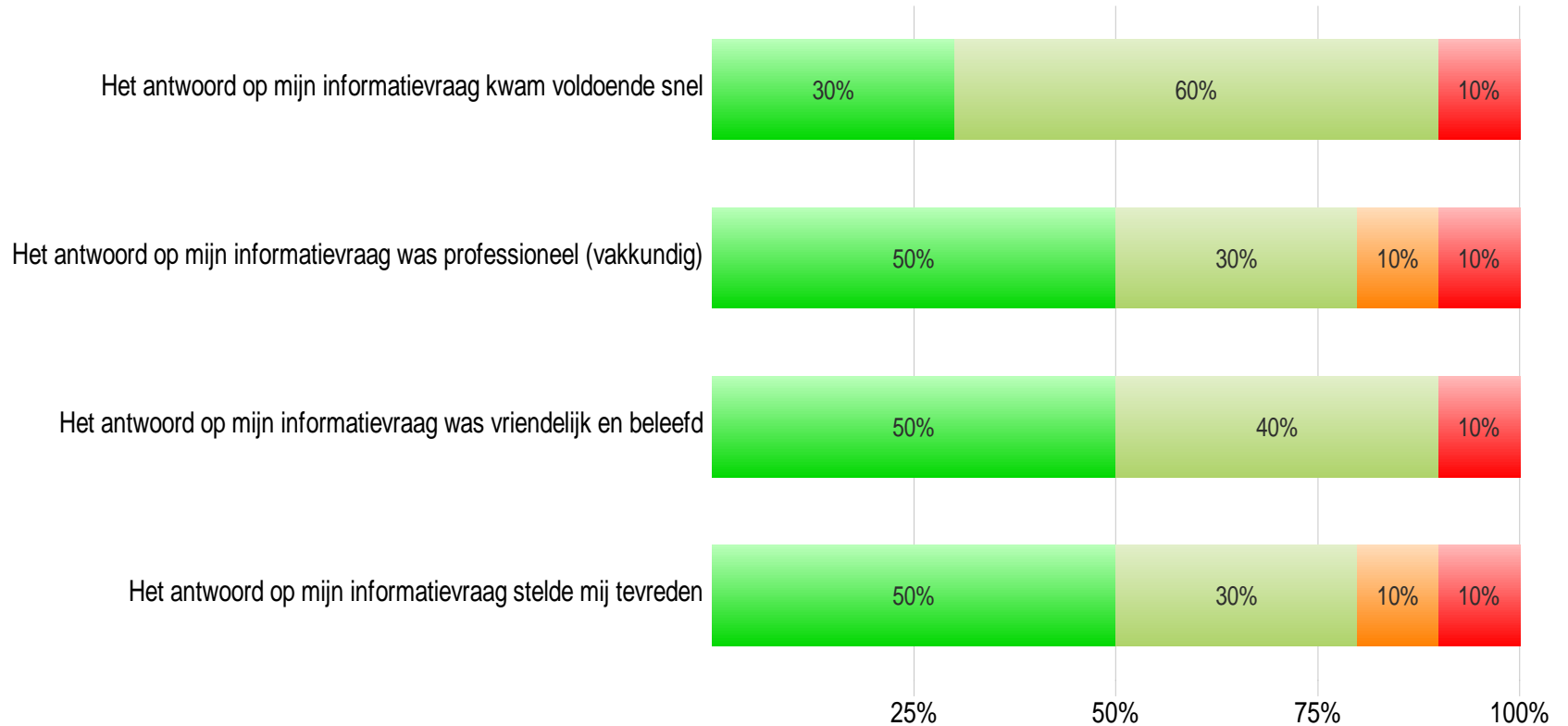


■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



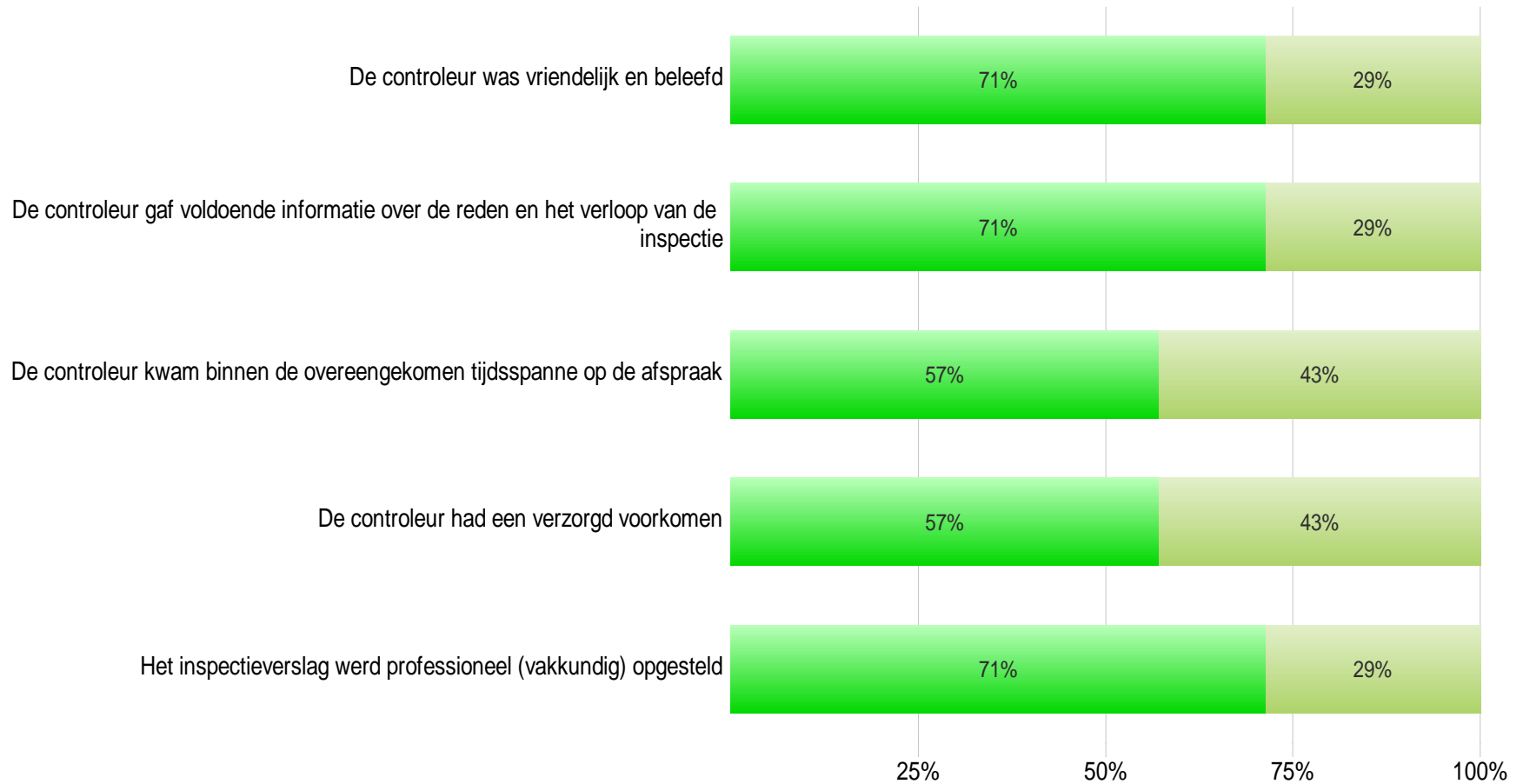
INS - dienst Inspectie (1)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



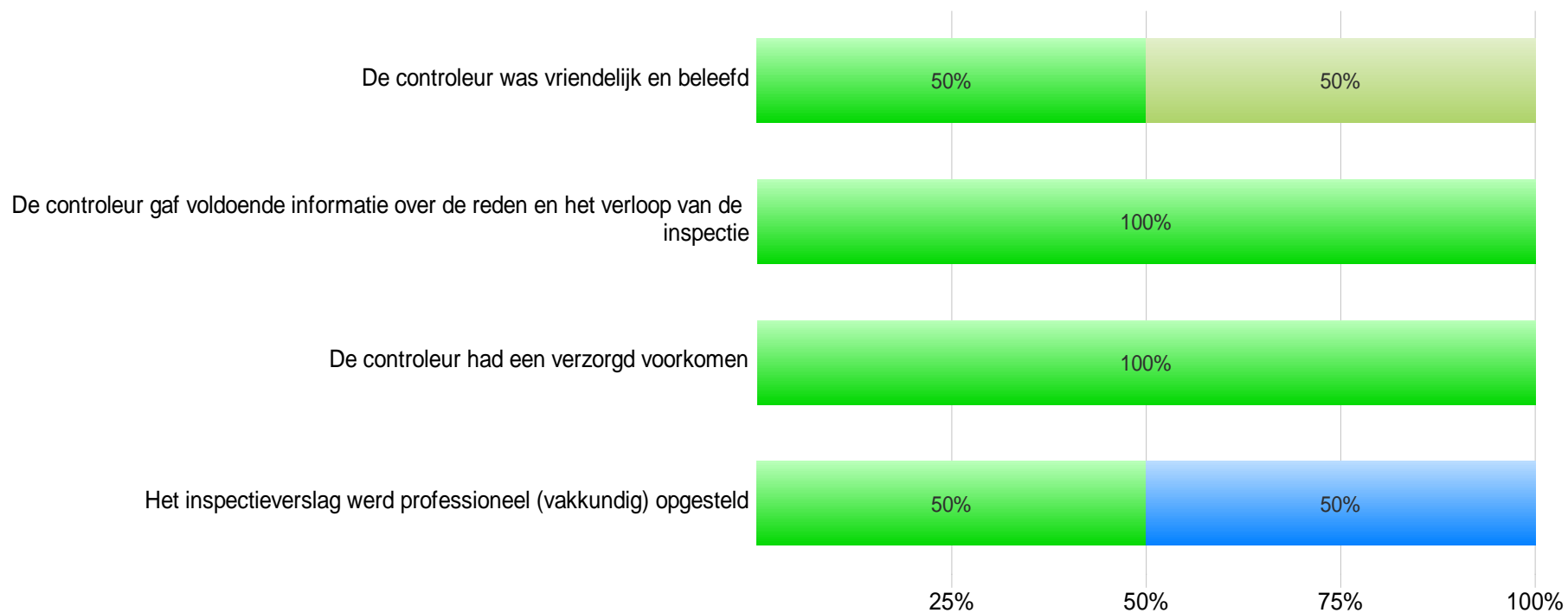
INS - dienst Inspectie (2)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



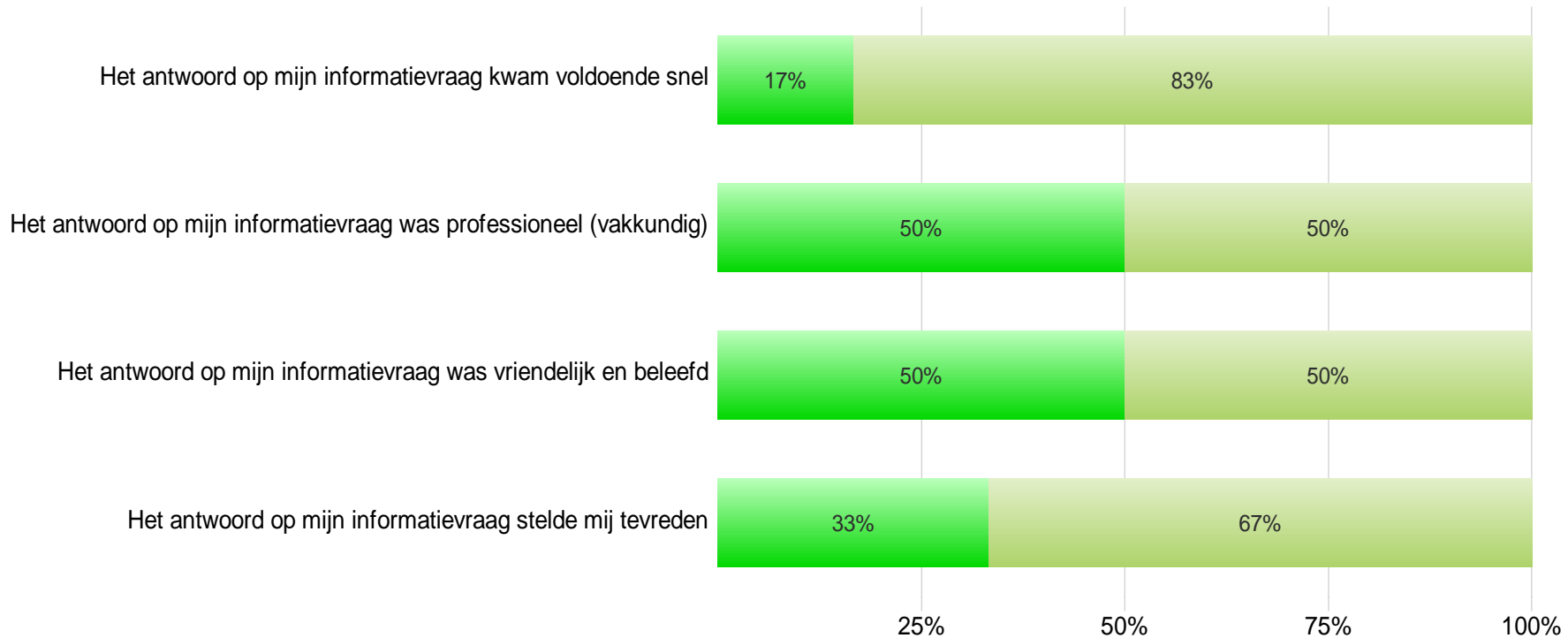
INS - dienst Inspectie (3)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



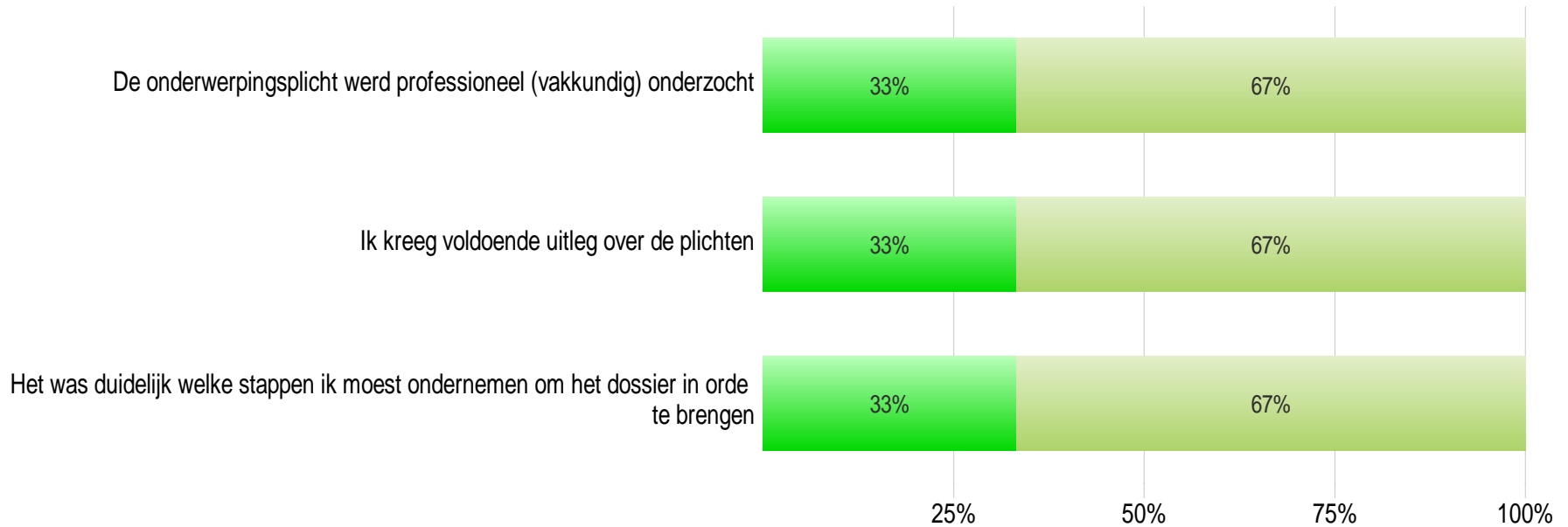
SOV - dienst Vennootschappen (1)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



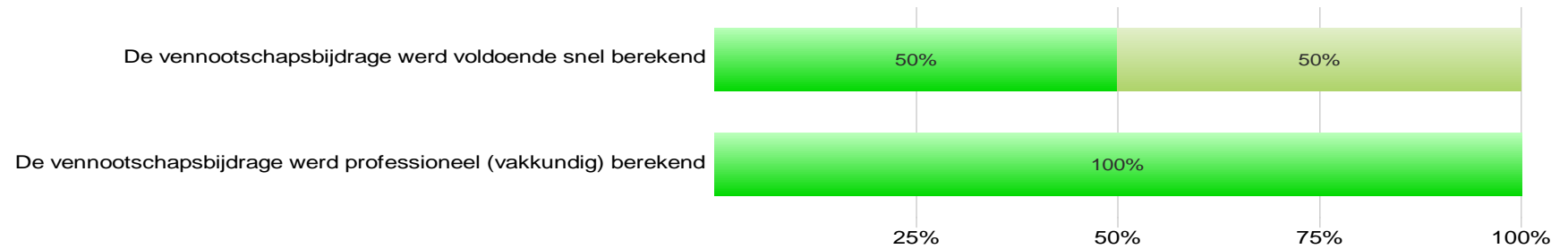
SOV - dienst Vennootschappen (2)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

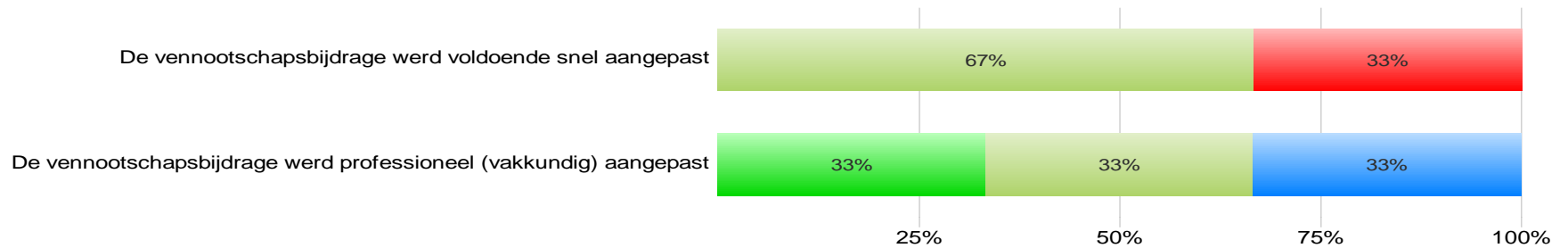


SOV - dienst Vennootschappen (3)

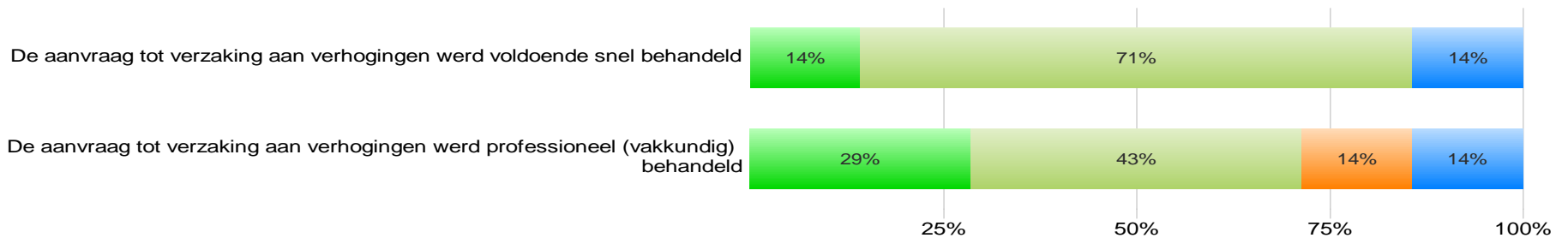
■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

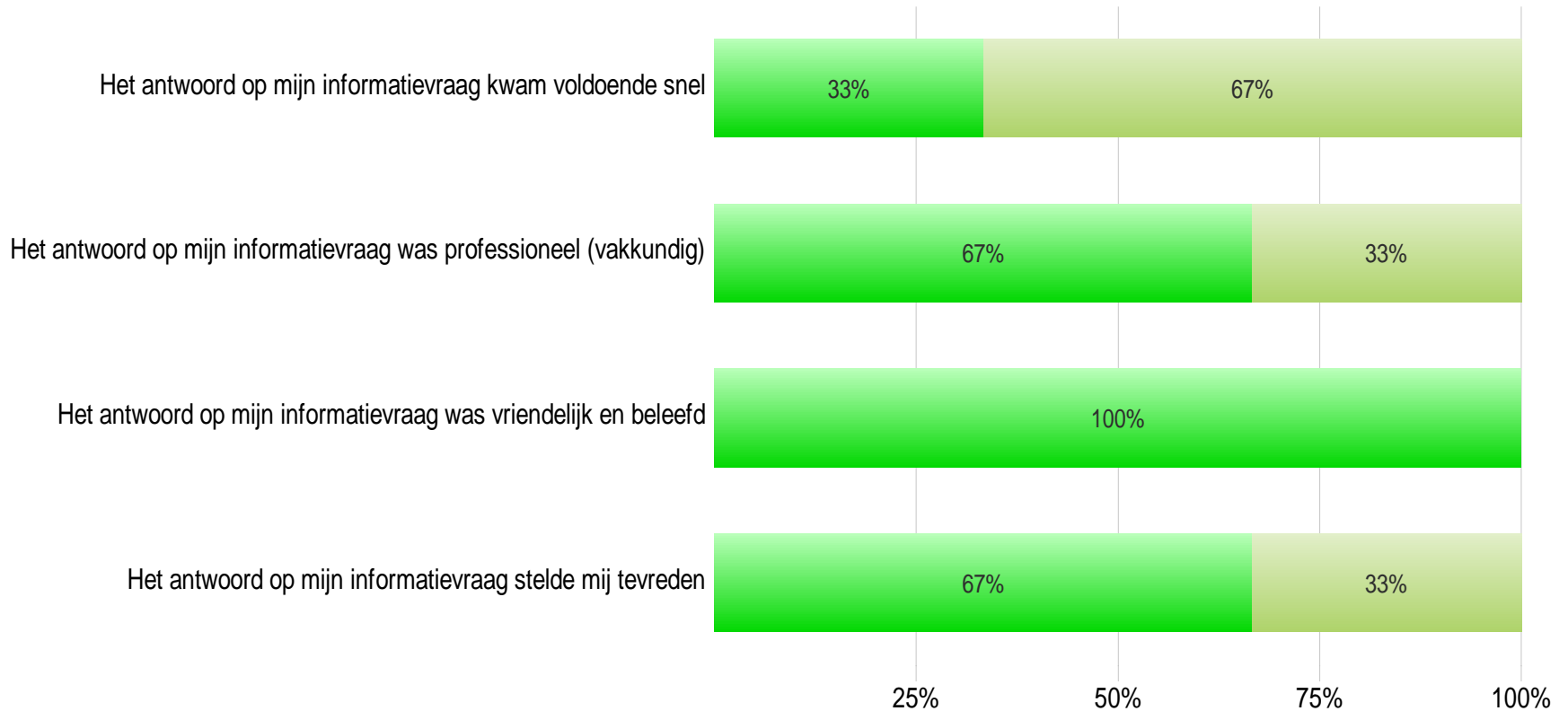


■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



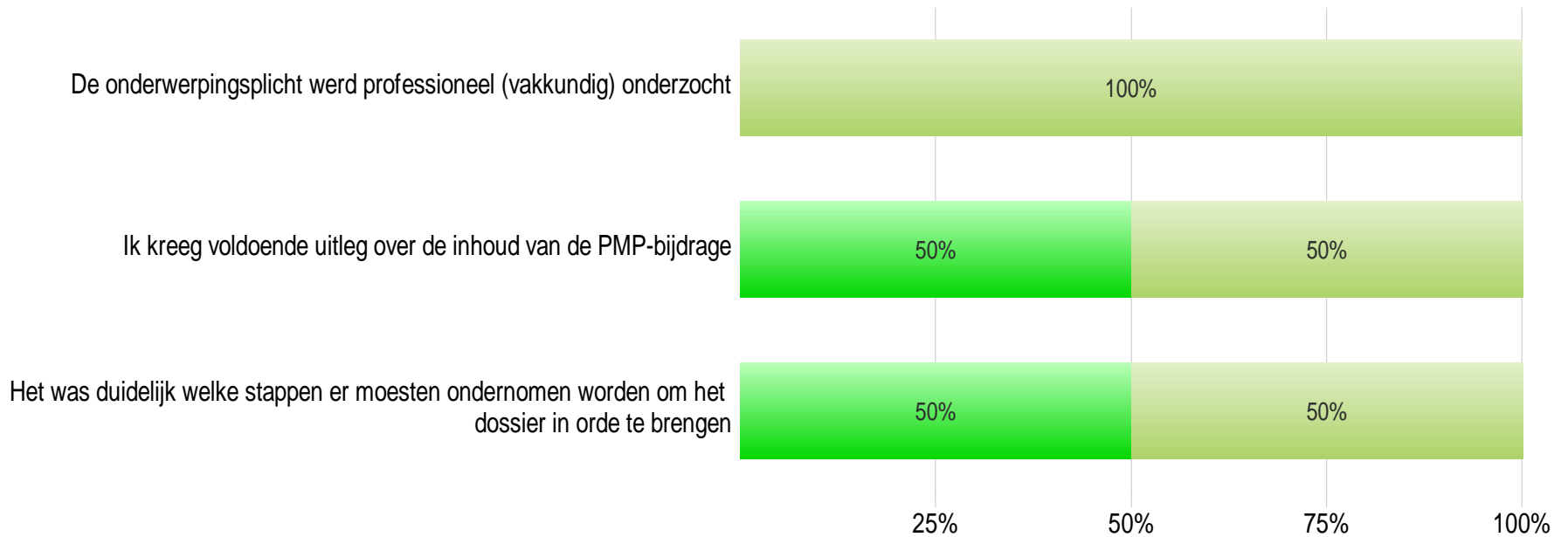
PMP - dienst Publieke mandatarissen (1)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



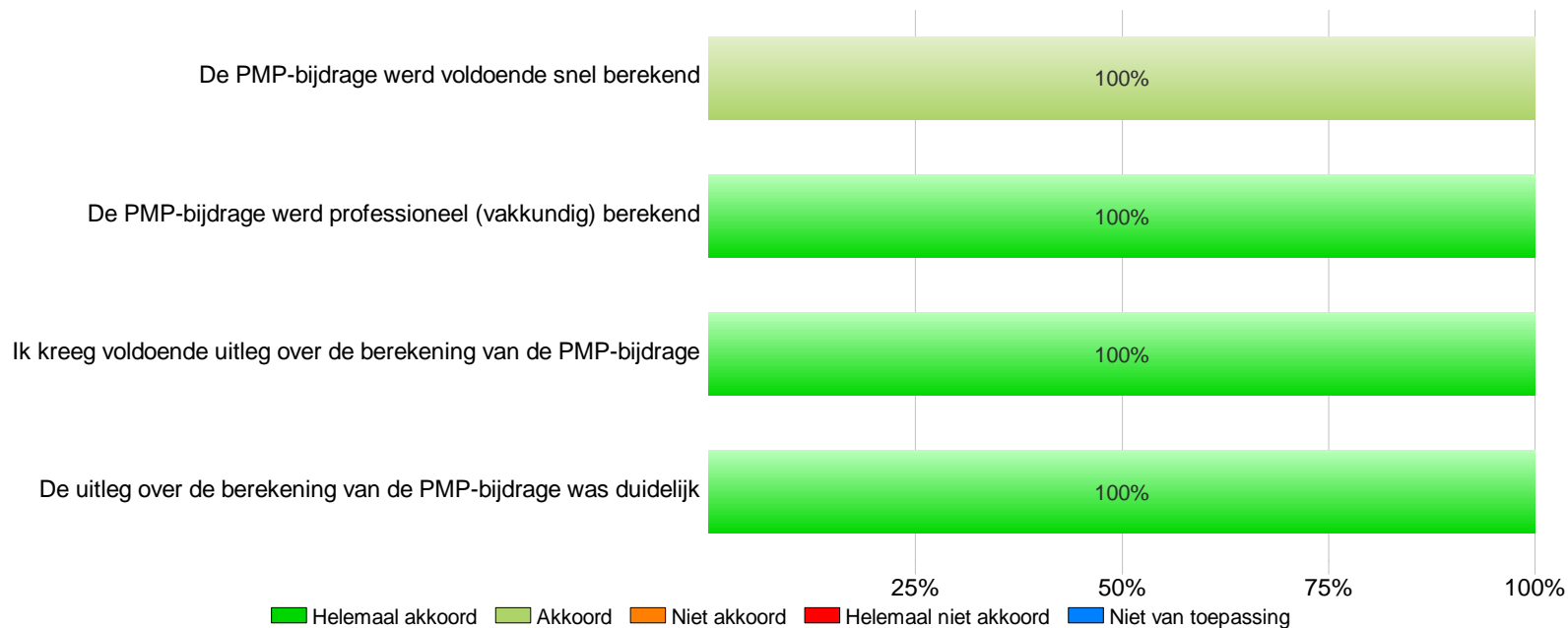
PMP - dienst Publieke mandatarissen (2)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

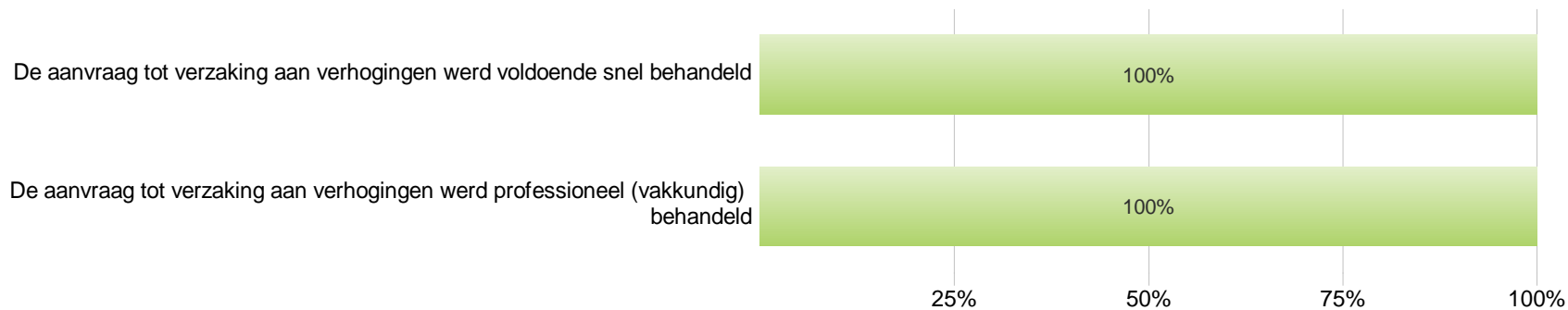


PMP - dienst Publieke mandatarissen (3)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

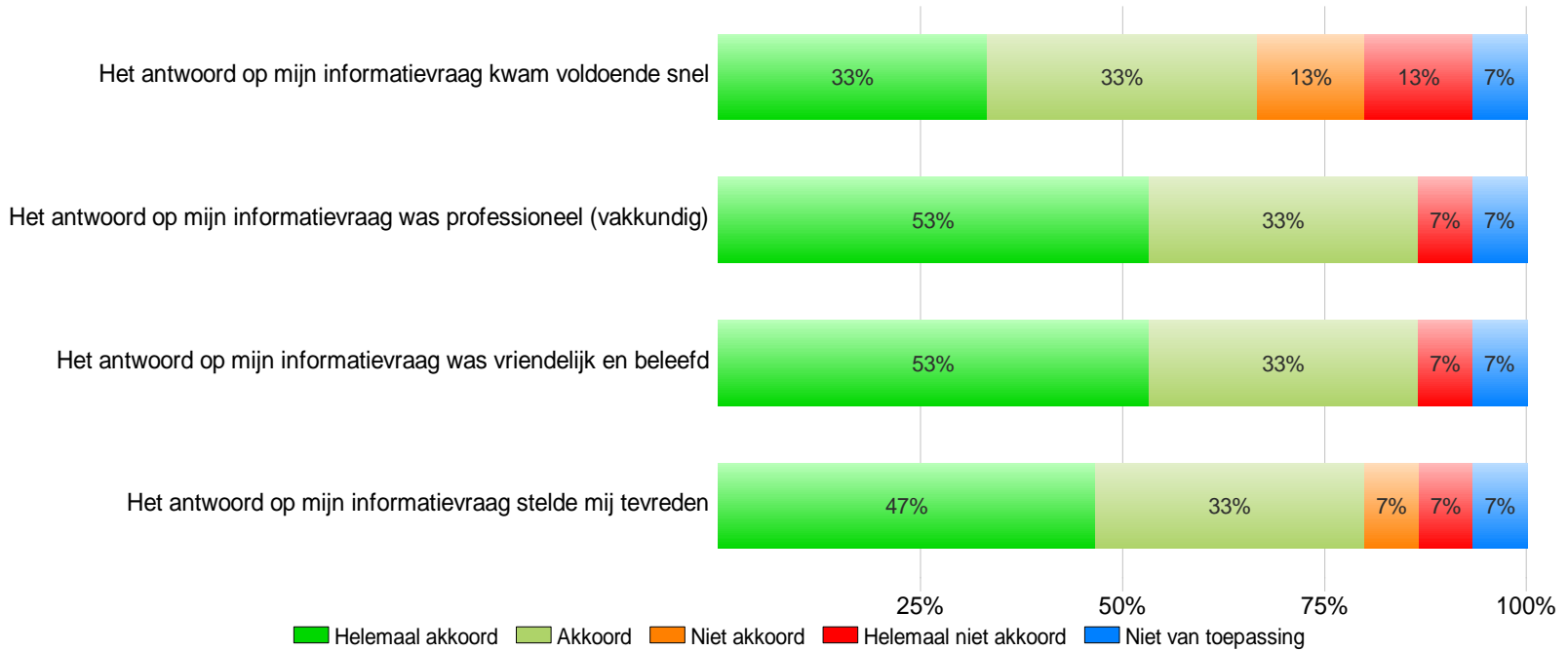


■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

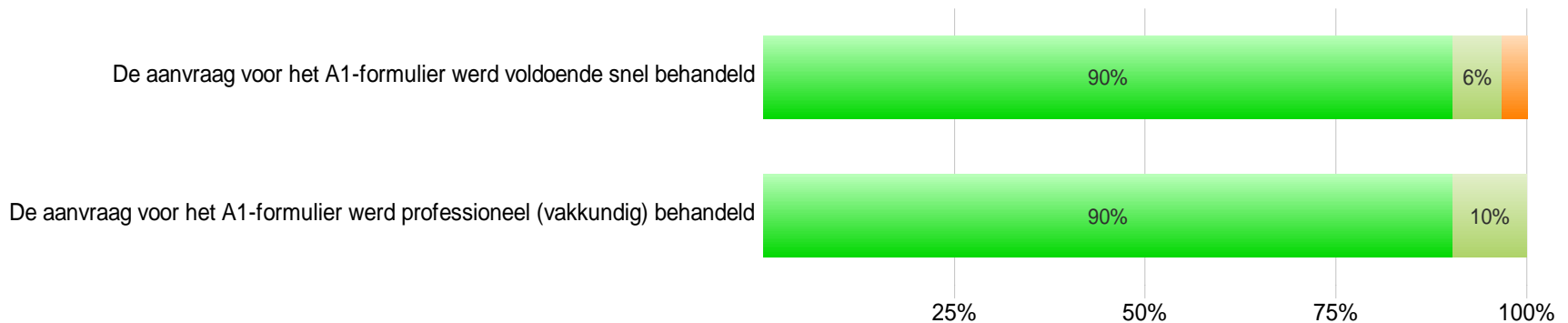


INT - dienst Internationaal (1)

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

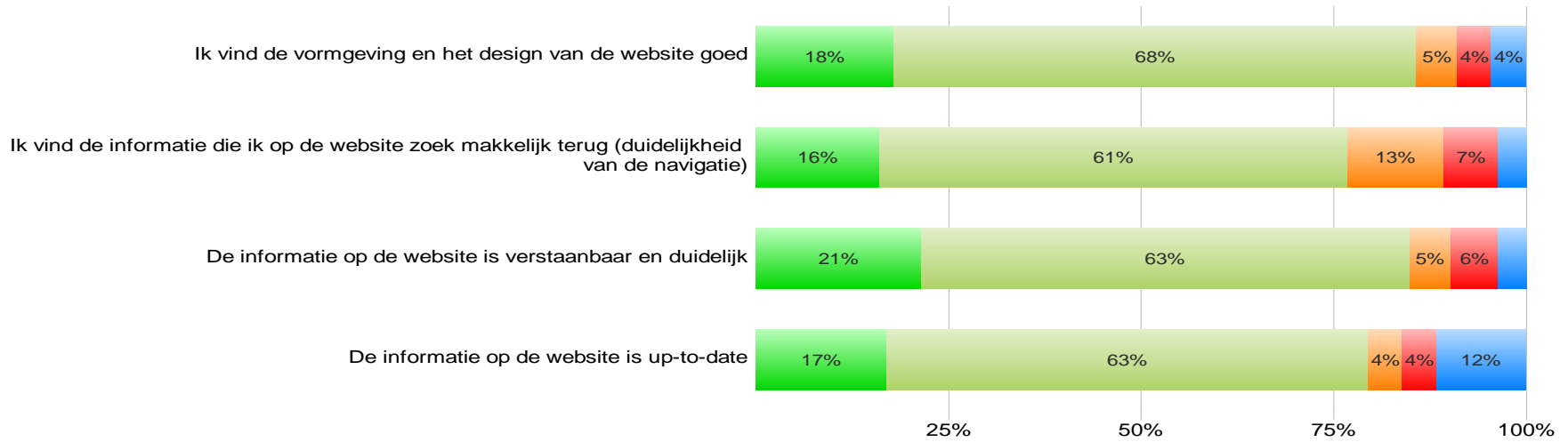


■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

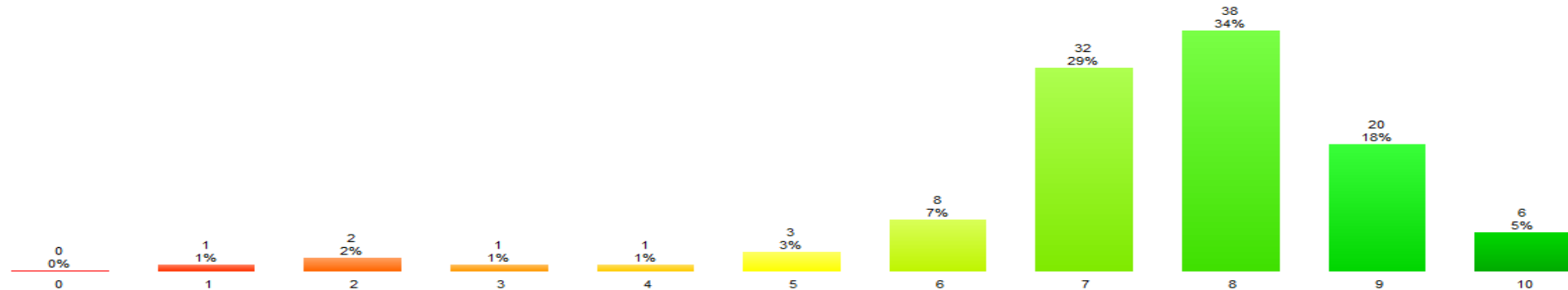


4. Website van het RSVZ

■ Helemaal akkoord
 ■ Akkoord
 ■ Niet akkoord
 ■ Helemaal niet akkoord
 ■ Niet van toepassing

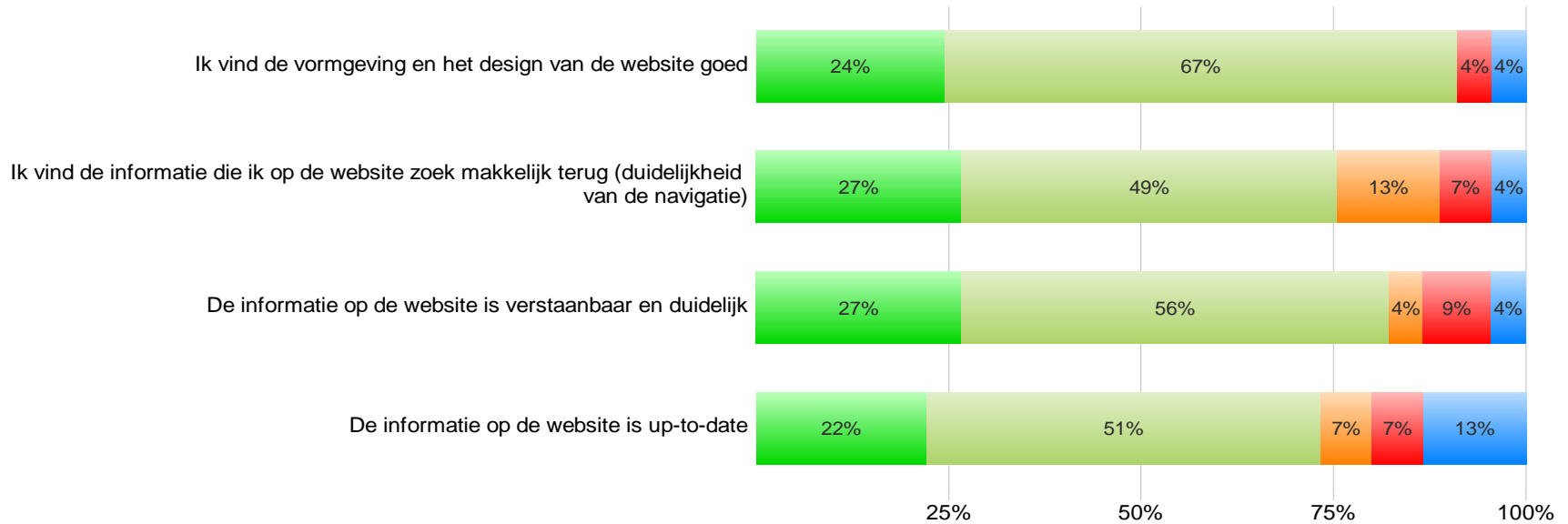


84 % van de respondenten vond op de website effectief een antwoord op zijn vraag. Met een gemiddelde score van 7,53 wordt de website dan ook globaal positief beoordeeld. 86% gaf ten minste een score 7 of hoger.

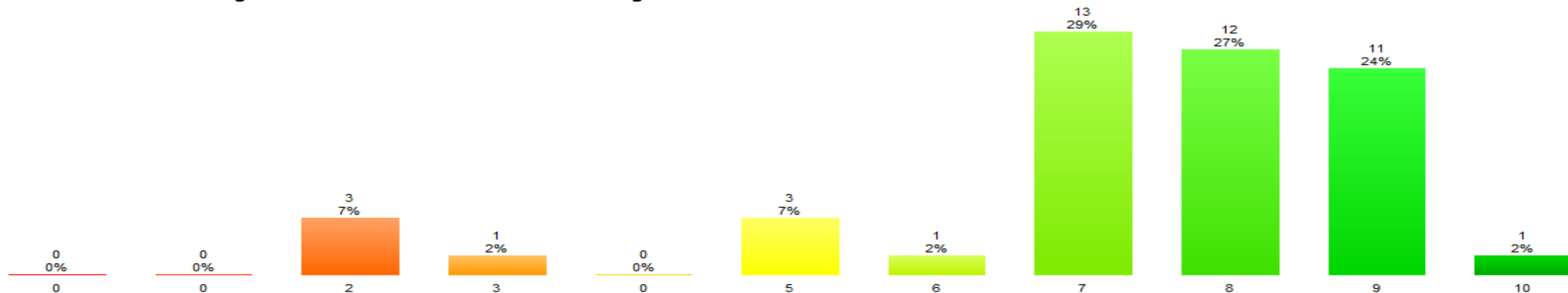


5. Website van de Nationale Hulpkas

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing



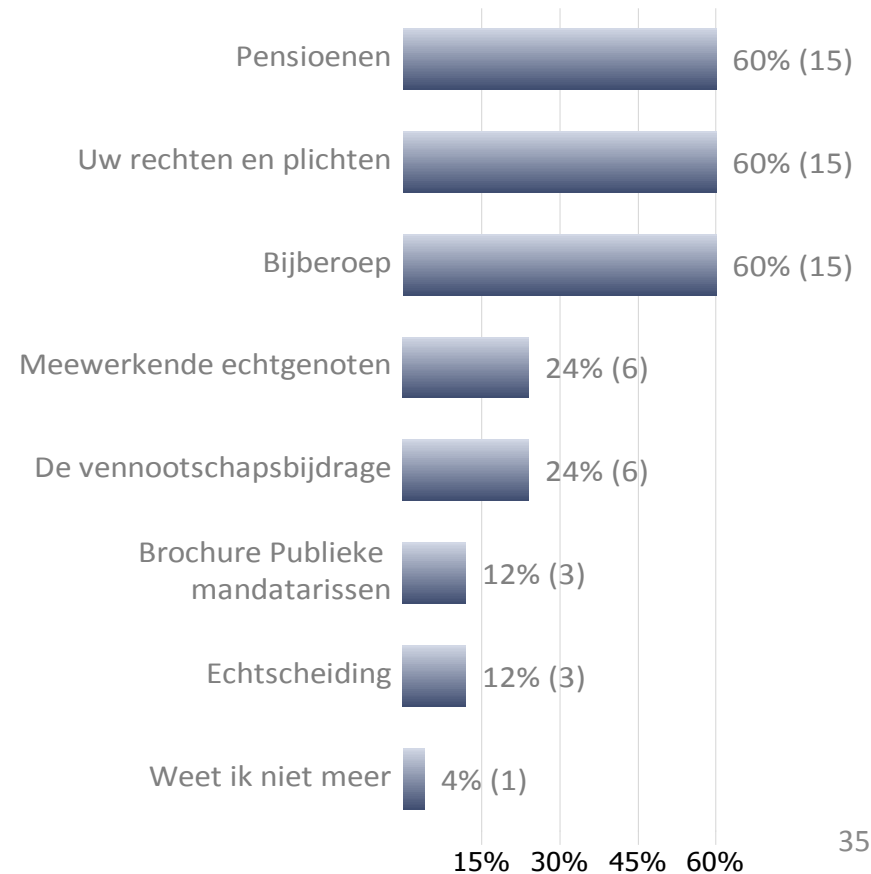
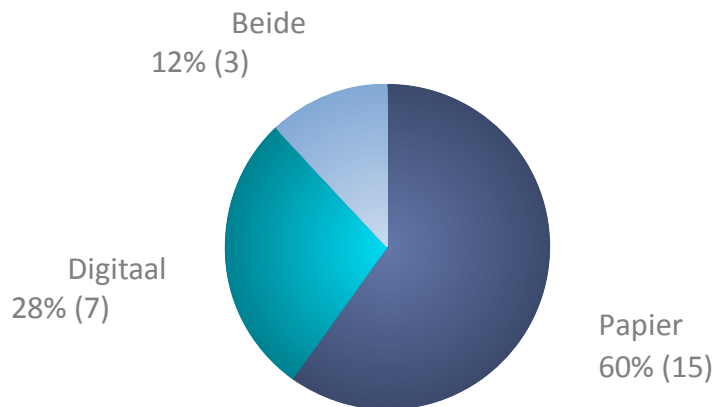
80 % van de respondenten vond op de website effectief een antwoord op zijn vraag.
 Met een gemiddelde score van 7,24 wordt de website dan ook globaal positief beoordeeld.
 82% gaf ten minste een score 7 of hoger.



6. Brochures van het RSVZ

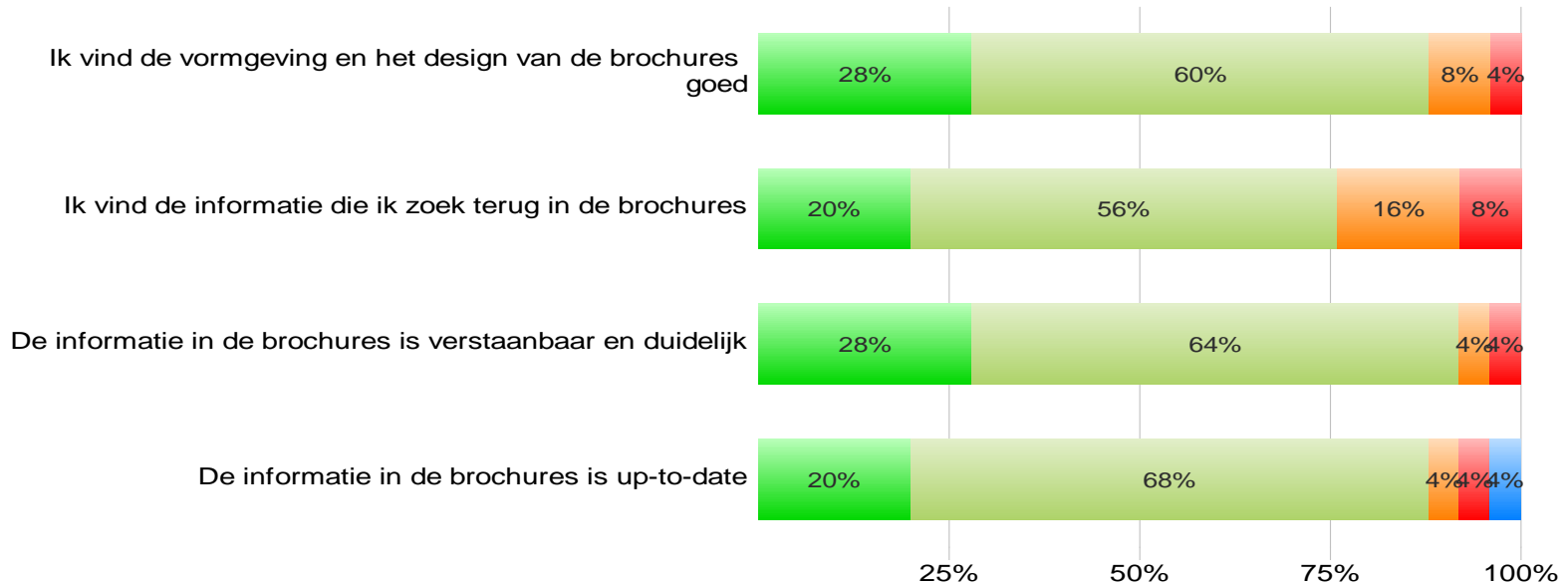
Slechts enkele respondenten geven aan de brochures van het RSVZ te kennen. De meerderheid van hen kent deze brochures op papier. De digitale versies van deze brochures zijn blijkbaar minder gekend.

De best gekende (meest geraadpleegde?) brochures zijn die omtrent de pensioenen, de rechten en plichten van de zelfstandige en de zelfstandige in bijberoep.

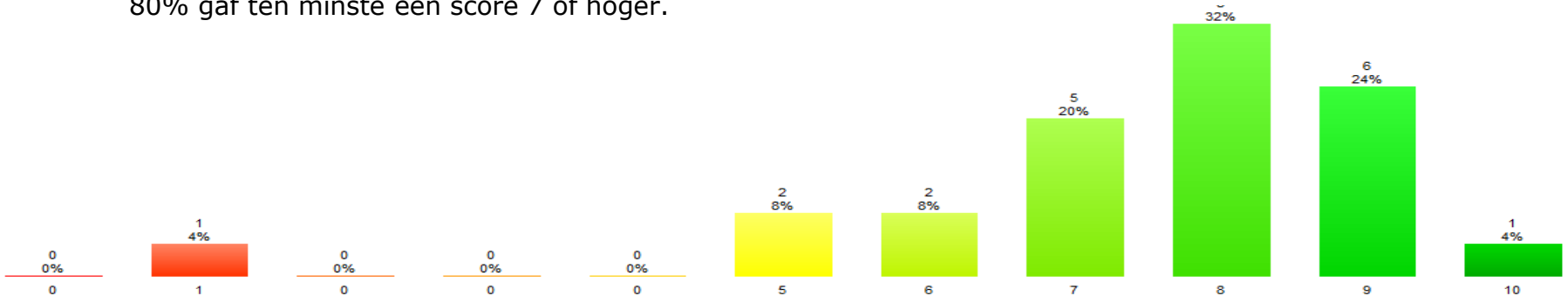


6. Brochures van het RSVZ

■ Helemaal akkoord
 ■ Akkoord
 ■ Niet akkoord
 ■ Helemaal niet akkoord
 ■ Niet van toepassing



Met een gemiddelde score van 7,44 worden de brochures globaal positief beoordeeld. 80% gaf ten minste een score 7 of hoger.



7. Klachtenbeheer bij het RSVZ

Enkele respondenten geven aan in het verleden klacht te hebben ingediend. De helft van hen was niet tevreden met het uiteindelijke resultaat van de klachtenbehandeling. Voornaamste opmerking is dat de klacht, in de perceptie van de respondent, niet voldoende professioneel werd behandeld.

■ Helemaal akkoord ■ Akkoord ■ Niet akkoord ■ Helemaal niet akkoord ■ Niet van toepassing

