

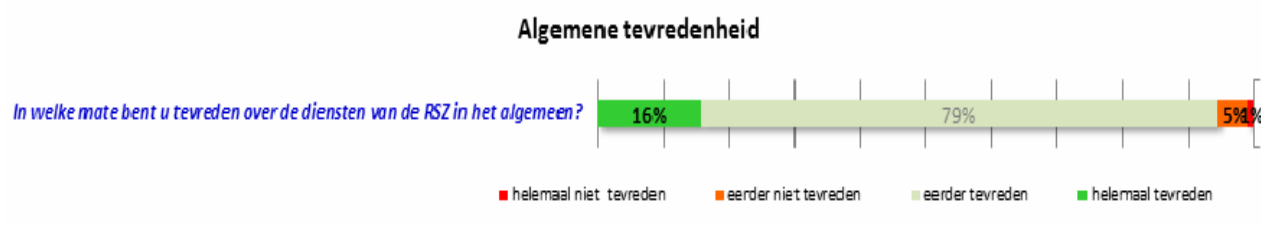
Brussel, 10 april 2012

## Externe tevredenheidsenquête 2011

Tijdens de tweede helft van 2011 hield de RSZ traditiegetrouw een online enquête bij de werkgevers, sociale secretariaten en sociale dienstverrichters. Dit gebeurde in samenwerking met Fod P&O. De enquête peilde naar de tevredenheid over de werking van de RSZ en hun verwachtingen.

### o **Tevredenheid**

Ook dit jaar scoorde de RSZ over het algemeen zeer goed. Slechts 5% is (eerder) ontevreden. De RSZ wordt ervaren als een betrouwbare en geloofwaardige instelling. Het personeel van de RSZ is beschikbaar, competent, vriendelijk en bereid om te luisteren. De informatiecampagnes worden interessant, duidelijk en tijdig bevonden.



Verbeterpunten zijn de schriftelijke antwoorden. Deze zijn onvoldoende duidelijk en snel en bieden niet steeds een antwoord op het probleem. Wat het telefonisch contact betreft, blijkt het voor onze klanten moeilijk om de bevoegde persoon te bereiken. Onze toepassingen Dimona, DmfA en ebox, en onze toegangsprocedure worden nog te weinig gebruiksvriendelijk ervaren. Ook onze web- en portaalsite scoren nog onvoldoende op vlak van navigatie en volledigheid, leesbaarheid en tijdigheid van de informatie.

### o **Verwachtingen**

Uit de enquête blijkt dat de werkgevers, sociale secretariaten en sociale dienstverrichters het meest belang hechten aan volgende aspecten:

- De antwoorden op hun vragen moeten duidelijk, snel en betrouwbaar zijn.
- Het personeel van de RSZ moet beschikbaar, competent, vriendelijk en luisterbereid zijn.
- De toepassingen Dimona, DmfA en e-Box moeten eenvoudig en veilig te gebruiken zijn.
- De RSZ moet helpen hun problemen op te lossen

Ze wensen de nodige informatie terug te vinden op de portaalsite van de Sociale Zekerheid of de website van de RSZ, of willen de informatie via mail verkrijgen.

o **Actieplan**

Om hierop een antwoord te bieden zal de RSZ een aantal acties opzetten. Deze zullen worden geïntegreerd in de nieuwe bestuursovereenkomst 2013-2015.

1. Aan de directies wordt gevraagd om concrete acties af te spreken om de snelheid, leesbaarheid en adequaatheid van het antwoord te verbeteren.
2. We zullen nog meer aandacht besteden aan de gebruiksvriendelijkheid van de toegangsprocedure en de toepassingen Dmfa, Dimona, e-Box, waaronder de notificaties en de online help.
3. We zullen ervoor zorgen dat de telefonisten externe klanten vlot en correct kunnen doorverbinden naar de bevoegde persoon.
4. De gebruiksvriendelijkheid van de elektronische informatie wordt verbeterd.
5. Het gebruik van mail in communicatie met werkgevers zullen we bevorderen.

Door deze acties willen we het imago van de RSZ als transparante, dynamische, vernieuwende en toegankelijke instelling verder verbeteren.