



30-09-2014

## Attributenonderzoek SSGPI - Resultaten klantenbevraging

### *Inhoudstafel*

|  |    |
|--|----|
| Attributenonderzoek SSGPI - Resultaten klantenbevraging..... | 1  |
| Inhoudstafel.....  | 1  |
| 1. Inleiding klantenbevraging .....                          | 2  |
| 2. Samenvatting van de bevindingen .....                     | 2  |
| 2.1 Ontvangen antwoorden .....                               | 2  |
| 2.2 Populatie .....  | 2  |
| 3. Antwoorden.....   | 3  |
| 3.1 Algemeen .....   | 3  |
| 3.2 Antwoorden per functie .....                             | 3  |
| 3.3 Antwoorden per categorie van zone .....                  | 3  |
| 3.4 Antwoorden per taalstelsel.....                          | 3  |
| 4. Attributen en subattributen .....                         | 3  |
| 5. Antwoorden per attribuut: samenvattend overzicht .....    | 4  |
| 5.1 Connectiviteit (website).....                            | 4  |
| 5.2 Juiste en adequate informatie.....                       | 5  |
| 5.3 Communicatiekanalen.....                                 | 5  |
| 5.4 Dossierbehandeling.....                                  | 6  |
| 5.5 Bevoegdheden/Expertises .....                            | 6  |
| 5.6 Klantvriendelijkheid .....                               | 7  |
| 5.7 Geleverde output.....                                    | 7  |
| 5.8 Bereikbaarheid/ Beschikbaarheid .....                    | 8  |
| 5.9 Flexibiliteit.....                                       | 8  |
| 6. Conclusie.....  | 9  |
| 7. Actiepunten .....   | 10 |

## ***1. Inleiding klantenbevraging***

Het doel van de attributenbevraging was om na te gaan hoe het SSGPI op dit moment (oktober 2013) voldoet aan de behoeftes van de klanten bij de invulling van haar kerntaak als sociaal secretariaat.

Midden 2008 heeft het SSGPI reeds een attributenbevraging uitgevoerd bij de politiezones (hetgeen o.a. de aanleiding is geweest tot de reorganisatie van het SSGPI en het implementeren van (decentrale) satellieten). 5 jaar later wensen we de scores te evalueren en te vergelijken met deze van 2008.

Het SSGPI heeft haar kerntaak gedefinieerd aan de hand van een aantal attributen (= productkenmerken):

- Connectiviteit
- Communicatiekanalen
- Verstrekken van informatie
- Dossierbehandeling
- Expertise leveren
- Correcte en tijdige output leveren
- Klantvriendelijke service
- Optimale bereikbaarheid
- Graad van flexibiliteit

Elk van deze attributen werd uitgediept aan de hand van een aantal indicatoren (subattributen) waarop de scores toegekend werden.

Aan de korpschef, de personeelsverantwoordelijke en de bijzondere rekenplichtige van elke politiezone werd gevraagd om een score toe te kennen aan het SSGPI voor elk van deze subattributen.

Verderop in dit verslag vindt u de resultaten van deze e-mailbevraging. De resultaten worden in grafiekvorm per attribuut weergegeven.

Dit verslag is opgesteld op basis van alle ontvangen antwoorden dd. 15/10/2013.

## ***2. Samenvatting van de bevindingen***

### **2.1 Ontvangen antwoorden**

De resultaten uit deze enquête zijn gebaseerd op 168 antwoorden die wij van 582 bevroegde personen ontvingen (respons: 28,69 % t.o.v. 17,7% in 2008).

### **2.2 Populatie**

- **195 politiezones:**
  - 72 Franstalige zones
  - 117 Nederlandstalige zones
  - 6 Brusselse zones

- **5 categorieën van zones:**
  - 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
- **Respondenten per zone:**
  - Korpschef
  - Personeelsverantwoordelijke
  - Bijzondere rekenplichtige

→ 585 enquêtes in totaal

### ***3. Antwoorden***

#### **3.1 Algemeen**

- Aantal ontvangen antwoorden: 168

#### **3.2 Antwoorden per functie**

- Korpschef 6
- Personeelsverantwoordelijke 131
- Bijzondere rekenplichtige 31

#### **3.3 Antwoorden per categorie van zone**

- 1: 29
- 2: 88
- 3: 28
- 4: 12
- 5: 10

#### **3.4 Antwoorden per taalstelsel**

- Nederlandstalig: 107
- Franstalig: 60

### ***4. Attributen en subattributen***

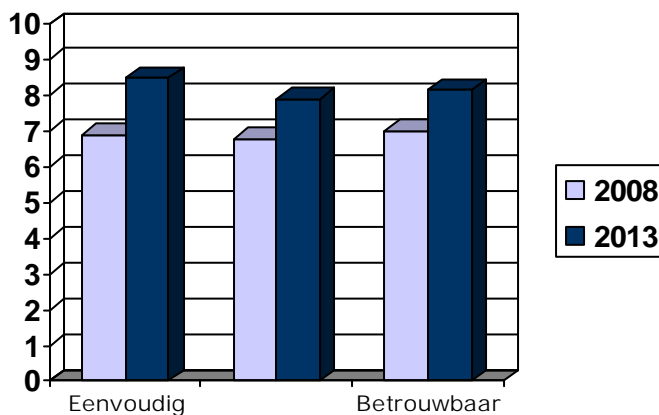
- **Connectiviteit (website)**
  - Eenvoudige toegang
  - Performant
  - Beschikbaar en betrouwbaar

- **Juiste en adequate informatie**
  - Volledige informatie
  - Duidelijke informatie
  - Consistente informatie
  - Informatie is eenvoudig terug te vinden
- **Communicatiekanalen**
  - De beschikbare kanalen zijn geschikt voor het type informatie en bereiken de juiste persoon
- **Dossierbehandeling**
  - Snelle afhandeling
  - Correcte afhandeling
  - Professionele afhandeling
  - Uniforme afhandeling
  - Transparant proces
- **Bevoegdheden/Expertises**
  - Medewerkers beschikken over de gezochte domeinexpertise
  - Medewerkers met de juiste expertise zijn bereikbaar
- **Klantvriendelijkheid**
  - Professioneel
  - Vriendelijk
  - Op maat
  - Kwalitatief
- **Geleverde output**
  - Leesbaar
  - Duidelijk
  - Correct
  - Tijdig
- **Bereikbaarheid/Beschikbaarheid**
  - Contactcenter is bereikbaar
  - Medewerkers zijn telefonisch bereikbaar
  - Medewerkers en diensten zijn fysiek bereikbaar
- **Flexibiliteit**
  - Inzake de procedures
  - Dienstverlening op maat
  - Prioriteitstelling

## 5. Antwoorden per attribuut: samenvattend overzicht

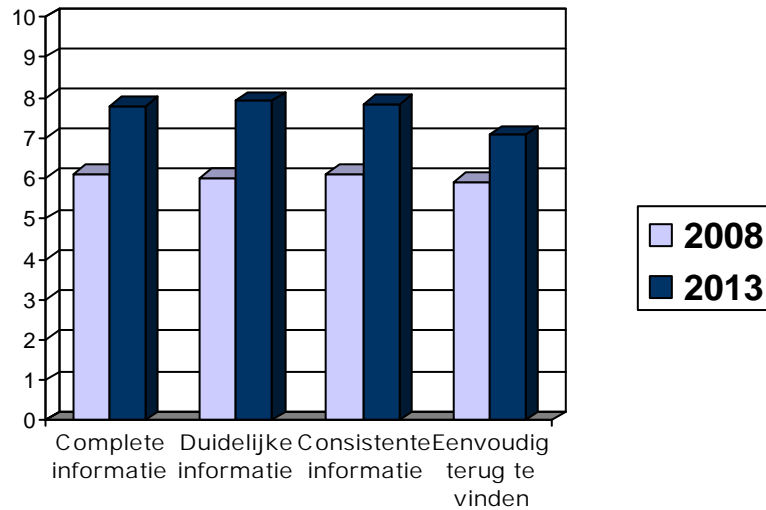
### 5.1 Connectiviteit (website)

- Connectiviteit = positief (de website is steeds toegankelijk)
- Meerdere toegangen per PZ tot VERA (huidige "FINDOC") zou aangewezen zijn
- Design website: mag moderner



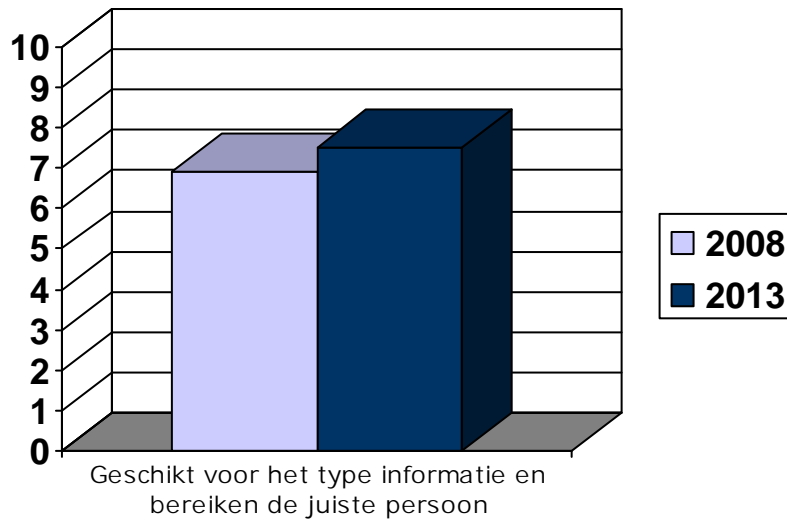
## 5.2 Juiste en adequate informatie

- Men dient regelmatig tussen oude informatie te zoeken op de website om relevante info terug te kunnen vinden
- Sommige nota's verschijnen te vroeg en andere worden zonder voorafgaand bericht verwijderd



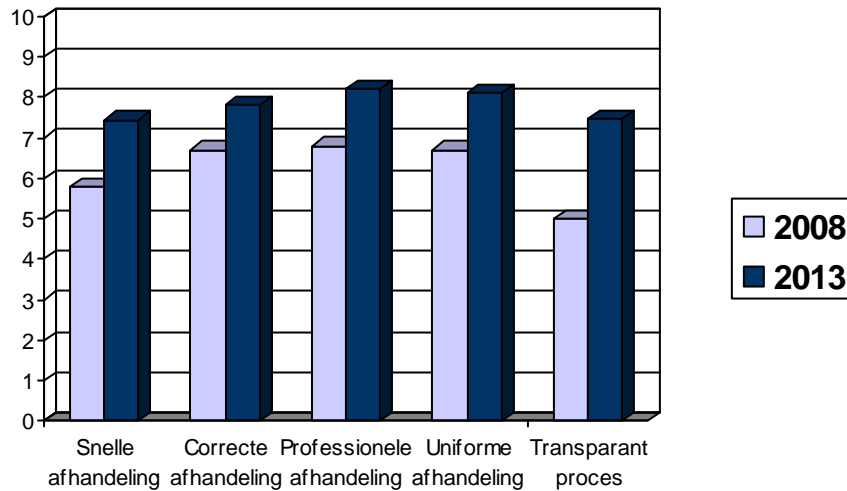
## 5.3 Communicatiekanalen

- Ontvangstbevestiging via mail is aangewezen
- Meer dan 2 toegangen per zone tot VERA (huidige "FINDOC") voorzien



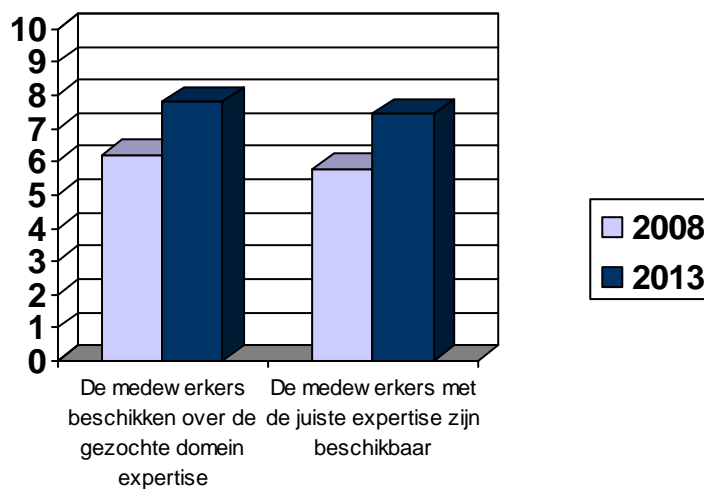
## 5.4 Dossierbehandeling

- Hangende of 'moeilijke' dossiers worden niet snel genoeg opgevolgd of uitgeklaard
- Meer schriftelijke antwoorden (mail)
- Soms verschillende antwoorden bij het stellen van eenzelfde vraag
- Dossierbehandeling is sterk afhankelijk van de dossierbeheerder. Een vaste verantwoordelijke voor de dossiers zou een pluspunt zijn.



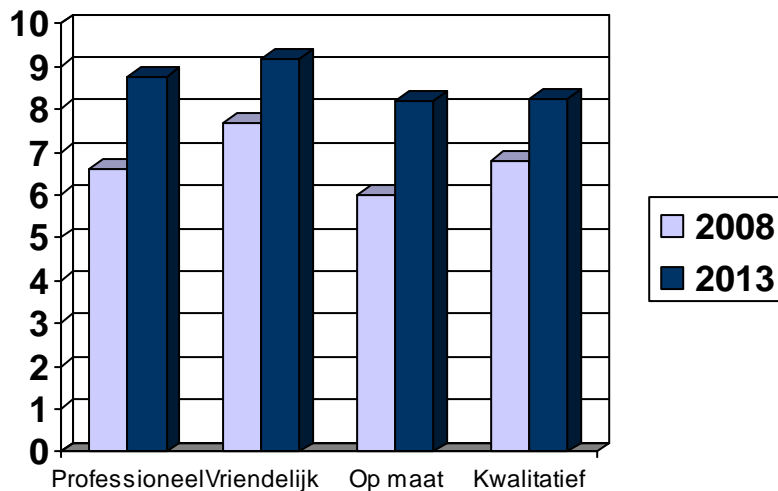
## 5.5 Bevoegdheden/Expertises

- Groot personeelsverloop: nieuwe medewerkers dienen eerst de nodige ervaring te verwerven
- Tegenstrijdig advies tussen SSGPI en DSJ
- Wie is verantwoordelijk voor welk domein?
- Regelmatige doorverwijzing naar de juridische dienst



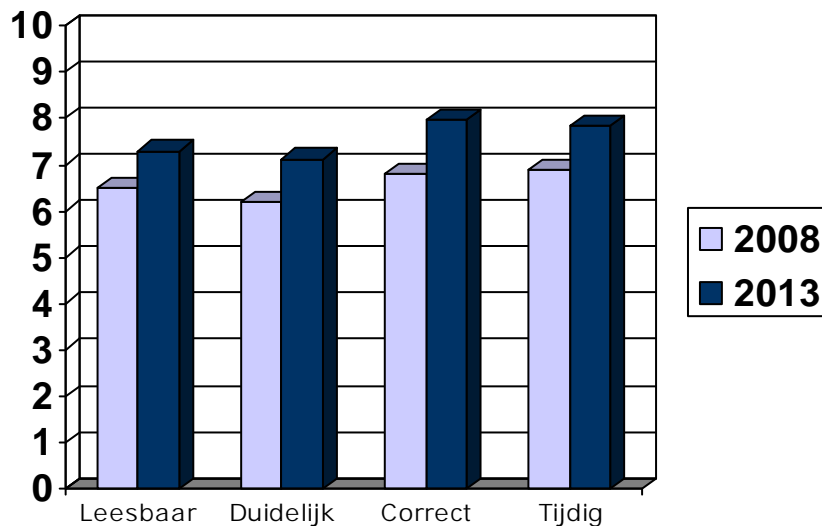
## 5.6 Klantvriendelijkheid

- De respondenten zijn in het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de vriendelijke dienstverlening van het SSGPI.
- Veel personeelwissels
- Een referentiepersoon voor bepaalde domeinen zou handig zijn (bv. CALog, contractuelen, ...)



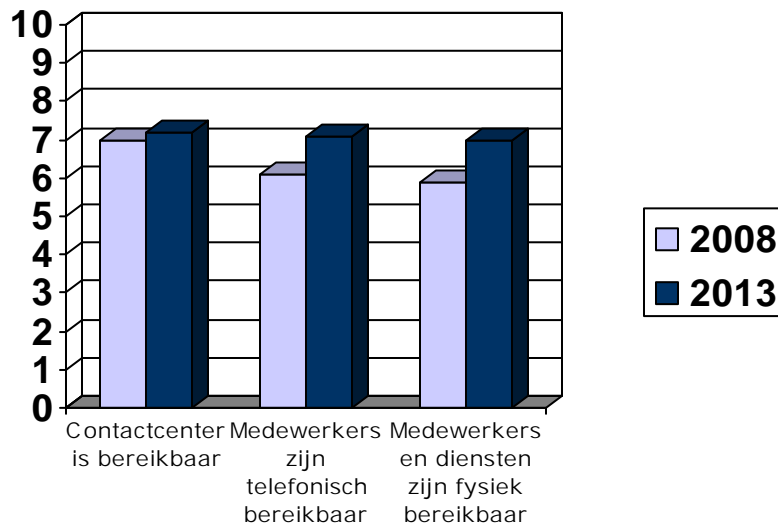
## 5.7 Geleverde output

- Betaalbestanden kunnen eenvoudiger en overzichtelijker
- Er wordt te veel informatie verwerkt in de betaalbestanden
- Te veel bestanden bij de definitieve run
- Te veel kolommen aanwezig in de (betaal)bestanden
- De vermeldingen op de loonfiches inzake de inhoudingen zijn niet altijd even duidelijk



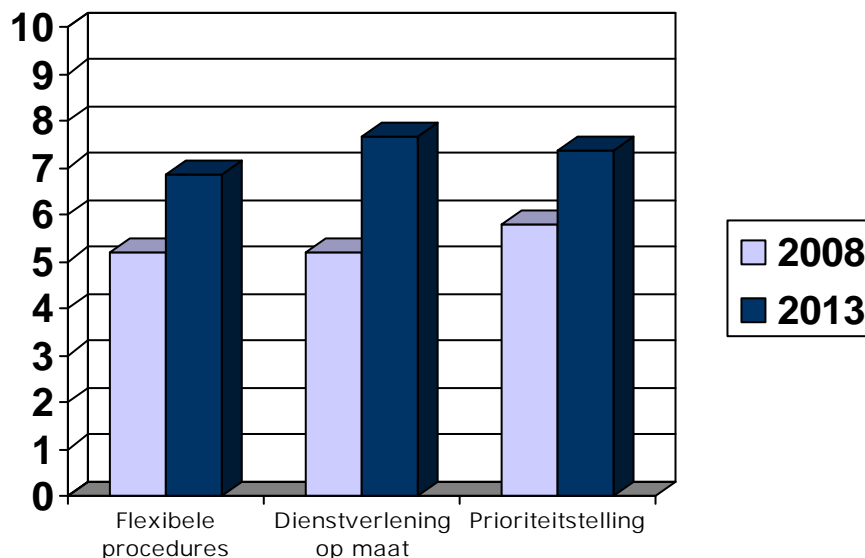
## 5.8 Bereikbaarheid/ Beschikbaarheid

- De openingsuren zijn te beperkt waardoor de wachttijden lang kunnen oplopen
- Geen ontvangstbevestiging bij het versturen van mails
- Regelmatig storingen wat betreft de mailboxen
- Steeds alle keuzemogelijkheden doorlopen om tot de gewenste satelliet doorverbonden te worden. Rechtstreekse lijn is sneller en handiger.
- Geen rechtstreeks nummer voor personeeldirecteurs of korpschefs voor dringende zaken



## 5.9 Flexibiliteit

- De regelgeving wordt eerder rigide toegepast
- Er wordt te weinig rekening gehouden met eventuele rechtzettingen





## ***6. Conclusie***

Het SSGPI is in alle domeinen positief geëvolueerd ten opzichte van de resultaten van de enquête van 2008.

De geleverde inspanningen dienen echter voortgezet te worden om op die manier de tevredenheid van onze klanten nog te kunnen verhogen.

Wij hebben notie genomen van de opmerkingen, suggesties en verbeterpunten die de politiezones geuit hebben. Hieronder vindt u naar aanleiding van deze bemerkingen een aantal van de initiatieven die op korte en op middellange termijn zullen worden genomen teneinde de kwaliteit van onze dienstverlening te blijven verbeteren en een maximale afstemming te vinden met de behoeften van de zones.

## 7. Initiatieven

| Attribuut      | Verbeterpunt   | Actiepunt SSGPI  | Timing  |
|----------------|--|--|---|
| Bereikbaarheid | Geen rechtstreeks nummer voor dringende zaken                            | Het GSM-nummer van de satellietverantwoordelijke werd meegedeeld aan de PZ's voor dringende gevallen.  | Reeds van toepassing                            |
|                | Telefonische bereikbaarheid enkel in de voormiddag is te beperkt in tijd | Openingsuren van het Contactcenter blijven behouden.<br>Indien na 12u30 nood aan snelle opvolging/afhandeling vraag: mail sturen naar functionele mailbox van de satelliet met vermelding "dringend" in het onderwerp.<br>Indien na 12u30 dringende vraag die onmiddellijke afhandeling vereist: er mag gebeld worden op de dienst-GSM van de verantwoordelijke. |   |
| Website        | Design van de website mag moderner en inhoud mag opgefrist worden        | Er wordt een volledig nieuwe website ontwikkeld met een moderner en frisser design.<br>De informatie zal sneller teruggevonden kunnen worden aangezien er een opsplitsing zal zijn per doelgroep: de werkgever en de personeelsleden.<br>De website zal volledig up-to-date zijn en de informatie die niet meer van toepassing is wordt verwijderd.              | Tweede helft van 2014                           |
| FINDOC         | Meer dan 2 toegangen voorzien per PZ voor FINDOC                         | Derde upload-toegang werd voorzien per PZ en meegedeeld aan de Korpschef. Voor meer info: zie nota "ssgpi-43-14 – 3 <sup>e</sup> toegang tot de beveiligde toepassing VERA" van 30-01-2014.  | Reeds van toepassing                            |
| Output         | Teveel bestanden   | Een set basisbestanden aanbieden aan de werkgever en overige outputbestanden enkel op aanvraag aanbieden.  | In de loop van de 2 <sup>e</sup> helft van 2014 |
|                | Onoverzichtelijke bestanden met teveel informatie                        | Organisatie van opleidingen ten behoeve van de BRP's en diens medewerkers (op provinciaal niveau).   | Reeds van toepassing                            |

|                     |                           |  |   |
|---------------------|---------------------------|--|---|
|                     |                           | <p>Duidelijke communicatie omtrent de begin- en einddatum van de weddecyclus: via de maandelijkse satellietcommunicatie en de elektronische handtekening in de mails.</p> <p>Bepalen van timingen/procedures voor de aanmaak en reset van (nieuwe) paswoorden (FINDOC, Themis).</p> <p>Versturen van een nota aan de PZ met een update van de huidige toegangen (wie heeft waar toegang toe).</p>  | <p>Reeds van toepassing</p> <p>In de loop van de 2<sup>e</sup> helft van 2014</p> <p>In de loop van de 2<sup>e</sup> helft van 2014</p> |
| Dossier-behandeling | Onvoldoende feedback      | <p>Punctuele communicatie over wijzigingen in het statuut of in de loonmotor en de gevolgen hiervan op de loonberekening via de website SSGPI en meer gedetailleerd via de maandelijkse satellietcommunicatie.</p> <p>Aan de dossierbeheerders wordt gevraagd om de klanten op een structurele manier feedback te geven over de status van de behandelde dossiers.</p> <p>Elke mail wordt standaard beantwoord met een ontvangstbevestiging om de klant de zekerheid te geven dat de mail goed werd ontvangen. Indien de afhandeling niet meer kan gebeuren in de lopende cyclus wordt dit expliciet vermeld.</p> <p>Duidelijke communicatie omtrent de begin- en einddatum van de weddecyclus via de maandelijkse satellietcommunicatie.</p> <p>Overzichtslijst toelagen &amp; vergoedingen en aanwerving teneinde de werking van de zoneverantwoordelijken te uniformiseren en transparant te zijn in de samenwerking met de politiezones.</p> | <p>Reeds van toepassing</p> <p>Reeds van toepassing</p> <p>Reeds van toepassing</p> <p>Reeds van toepassing</p> <p>Najaar 2014</p>      |
| Expertise           | Tegenstrijdige antwoorden | In januari 2014 zijn de satellieten van het SSGPI gestart met de opmaak van thematische checklists met de bedoeling de kennis en de  | Reeds van toepassing  |

|  |  |   |                             |
|--|--|---|-----------------------------|
|  |  | <p>workflows over de satellieten heen te uniformiseren en tegenstrijdige/foute antwoorden te vermijden.</p> <p>Organisatie van interne themagebonden opleidingen.</p> | <p>Reeds van toepassing</p> |
|--|--|---|-----------------------------|