

Klanttevredenheidsonderzoek

FITZ BPO (SA)

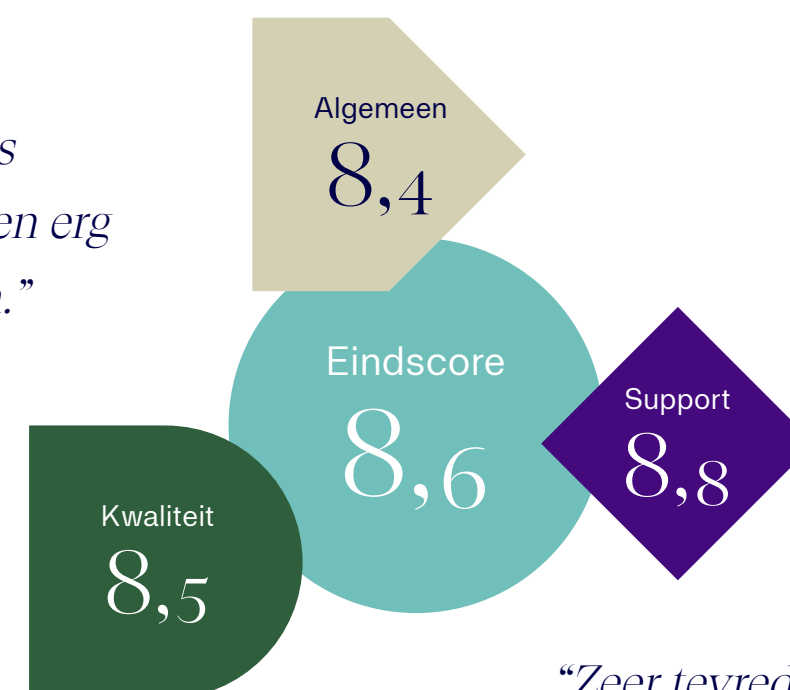
FITZ

Top
5

Hoogste waardering

- Behulpzaamheid 9,4
- Kennisniveau 9,2
- Samenwerking 8,9
- Contactmomenten 8,8
- Flexibiliteit 8,7

“De samenwerking is snel, professioneel en erg prettig, al vele jaren.”



“We are very satisfied with the payroll service in the Netherlands. The contact persons are extremely helpful and you don't have to wait long for an answer.”

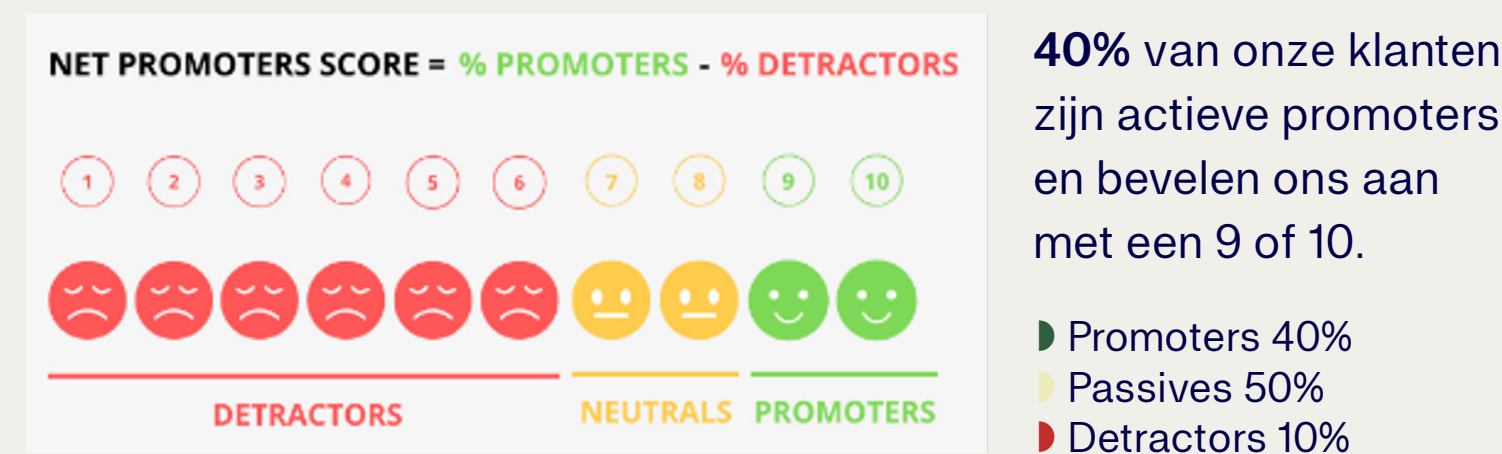
“Zeer tevreden, de lijntjes zijn kort”

Welke feedback geven jullie ons terug voor verbetering richting de toekomst?

- Uitgebreider advies omtrent mogelijkheden salarissoftware
- Eén online portal voor filesharing
- Informatie/begeleiding overige services van FITZ
- Frequentere evaluaties omtrent dienstverlening
- Meer focus op vaste dedicated contactpersonen

Wij zijn bijzonder trots op onze **NPS van 59***!

Berekening NPS = Percentage klanten dat ons een 9 / 10 geeft – percentage klanten dat ons een cijfer tussen 0 / 6 geeft.



* Financiële dienstverleners in Nederland scoren volgens Integron gemiddeld een NPS van +5 in 2023.

Inleiding

Op 7 februari 2025 heeft FITZ BPO een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) verzonden naar al haar opdrachtgevers. In deze bijlage lichten wij toe hoe het onderzoek is opgezet. Tevens delen we met veel trots de resultaten en willen we volledig transparant zijn in de feedback die we terug hebben gekregen.

Om te beginnen wilden we met dit KTO niet alleen de algemene tevredenheid van onze opdrachtgevers in kaart brengen. We zijn er daarnaast op gebrand om gericht inzicht te krijgen in welke onderdelen van onze dienstverlening goed gaan en waar mogelijk nog kansen en verbeterpunten liggen. Een hoog responspercentage over een zo breed mogelijke doelgroep draagt hier dan ook aan bij.

We hebben geprobeerd dit te realiseren door het invullen laagdrempelig te maken door onder andere het aantal vragen bewust beperkt te houden. Met dezelfde insteek hebben we tevens gekozen voor verzending via een interactief Pdf-bestand. Hiermee hebben we een brede groep opdrachtgevers, jong en oud, met en zonder IT affiniteit, op een zo toegankelijk mogelijke wijze weten te bereiken.

Responsgegevens

Het responspercentage behorende bij dit onderzoek is:
36,98%

Voorafgaande aan dit kalenderjaar (2025) hebben we onszelf een termijn gesteld van 6 maanden om dit onderzoek voor te bereiden, uit te voeren, te analyseren én vervolgens weer terug te koppelen aan onze opdrachtgevers. We hebben onze klantendatabase nauwkeurig bekeken en zo alle betrokken contactpersonen benaderd. Ons KTO is derhalve verstuurd richting 219 opdrachtgevers, waarvan we uiteindelijk 81 responses hebben gekregen. We hebben onze opdrachtgevers gedurende een termijn van 3 maanden hiervoor nog twee keer een reminder gestuurd waarna we het onderzoek voort hebben gezet met het analyseren van de resultaten.

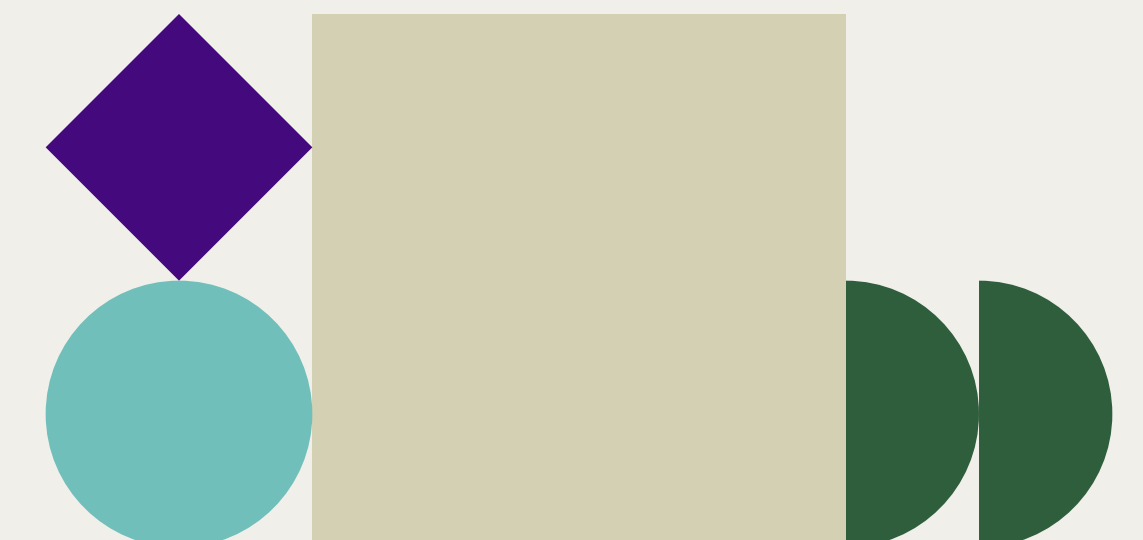
Het uiteindelijke responsepercentage past uitstekend binnen de huidige Nederlandse markt en ligt zelfs nog iets hoger (37%) dan het gemiddelde responspercentage voor digitale/online enquêtes dat op zo'n 20 - 30% staat.

Resultaten

Ons onderzoek is gericht geweest op 3 elementen.

1. Algemene tevredenheid
2. Support
3. Kwaliteit

We hebben onze opdrachtgevers bewust ook om de algemene tevredenheid gevraagd aangezien we uit ervaring weten dat een gevoel niet altijd te vangen is in een specifieke gestelde vraag. Op de volgende pagina de uitwerking.



Algemene tevredenheid

- Vraag 1: Hoe beoordeel je in het algemeen de kwaliteit van onze dienstverlening?

Resultaat: 8,6

- Vraag 2: Hoe beoordeel je in het algemeen de samenwerking met onze salarisprofessionals?

Resultaat: 8,9

- Vraag 3: Hoe beoordeel je in het algemeen de mate van 'ontzorging' die door ons geleverd wordt?

Resultaat: 8,1

- Vraag 4: Wat vindt je van de mate waarin jij, door ons, proactief op de hoogte gehouden wordt van veranderende wet- en regelgeving?

Resultaat: 8,0

- Vraag 5: Ben je tevreden met de huidige inrichting van jullie salarissoftware?

Resultaat: 8,3

Support

- Vraag 1: Hoe beoordeel je het kennisniveau van onze salarisprofessionals?

Resultaat: 9,2

- Vraag 2: Hoe beoordeel je de behulpzaamheid van onze salarisprofessionals?

Resultaat: 9,4

- Vraag 3: Hoe beoordeel je de bereikbaarheid van onze salarisprofessionals?

Resultaat: 8,4

- Vraag 4: Hoe beoordeel je de responsetijd van onze salarisprofessionals?

Resultaat: 8,3

- Vraag 5: Hoe beoordeel je de frequentie van de contactmomenten die je met onze salarisprofessionals hebt?

Resultaat: 8,8

Kwaliteit

- Vraag 1: Wat vindt je van de kwaliteit van de maandelijks opgeleverde salarisadministratie?

Resultaat: 8,2

- Vraag 2: Hoe tevreden ben je over de flexibiliteit die wij met onze dienstverlening bieden?

Resultaat: 8,7

- Vraag 3: Hoe denk je over de snelheid waarop wij onze dienstverlening verzorgen?

Resultaat: 8,7

- Vraag 4: Hoe tevreden ben je over de diversiteit aan services die wij als organisatie aanbieden?

Resultaat: 8,3

- Vraag 5: Hoe tevreden ben je over de mate waarin de salarissoftware jouw organisatie ondersteunt?

Resultaat: 8,4

Toelichting

FITZ

Open antwoorden

We hebben ervoor gekozen om niet uitsluitend gesloten vragen te stellen in ons onderzoek. We wilden onze opdrachtgevers juist de ruimte geven om ook eigen inbreng te delen om het onderzoek nog completer te maken. Daarom hebben we onderaan iedere categorie een extra veld toegevoegd (Overige opmerkingen). Ook met deze 'overige' resultaten gaan we aan de slag. We zullen de betreffende opdrachtgevers hierover benaderen en behouden wat goed is of juist aandacht schenken aan wat beter zou kunnen.

Hiernaast een greep uit de (geanonimiseerde) opmerkingen:

- “xxxxx has been very helpful in answering our questions when asked.”
- “We have a small team, so our needs are met promptly and our questions are answered clearly. The team have supported our payroll, HR and legal team well.”
- “Het zou fijn zijn als er op termijn een online portal is waar documenten in gedeeld kunnen worden.”
- “Misschien een beetje saai deze feedback, maar ik ben gewoon zeer tevreden over jullie dienstverlening. Met vriendelijke groet, xxxxx”
- “Vooral de snelle reactie van het payroll team op vragen, etc. wordt gewaardeerd.”
- “We zijn erg tevreden over de dienstverlening. Op het gebied van salarissoftware zijn er aanvullende wensen in de organisatie die we eerst intern verder willen onderzoeken alvorens meer advies in te winnen.”
- “Soms wat lichte slordigheden maar ik schrijf dat toe aan overgangsperikelen naar nieuw behandelteam.”
- “De samenwerking is snel, professioneel en erg prettig, al vele jaren.”
- “De mogelijkheden in Nmbrs zijn soms wat beperkt. Een voorbeeld van een wenselijke verbetering is dat we graag zouden zien dat wanneer het aantal wettelijke verlofuren ‘opgaat’ bij een aanvraag, Nmbrs direct overgaat naar het bovenwettelijk verlof.”
- “Eén afgesproken beleid aanhouden. Niet afwijken van afspraken. De flexibiliteit is wel erg fijn.”



Toelichting

FITZ

NPS

Een 'Net Promoter Score' (NPS) is een veelgebruikte maatstaf om klanttevredenheid en loyaliteit te meten. De NPS wordt vastgesteld op basis van één centrale vraag: *"Zou je onze dienstverlening aanbevelen aan anderen?"*. Hier dient vervolgens een waarde (1/10) aan gekoppeld te worden om dit ook meetbaar te maken.

Wij hebben hier een aantal sterren aan laten koppelen met een waarde van 1 t/m 5. Respectievelijk corresponderend met de waardes:

- 1: 1-2
- 2: 3-4
- 3: 5-6
- 4: 7-8
- 5: 9-10

Deze scores worden verdeeld in drie groepen:

- ▶ Promoters (score 9-10): loyale en enthousiaste klanten die je bedrijf aanbevelen.
- ▶ Passives (score 7-8): tevreden, maar minder geneigd tot aanbevelen.
- ▶ Detractors (score 1-6): ontevreden klanten, die eerder negatief kunnen spreken.

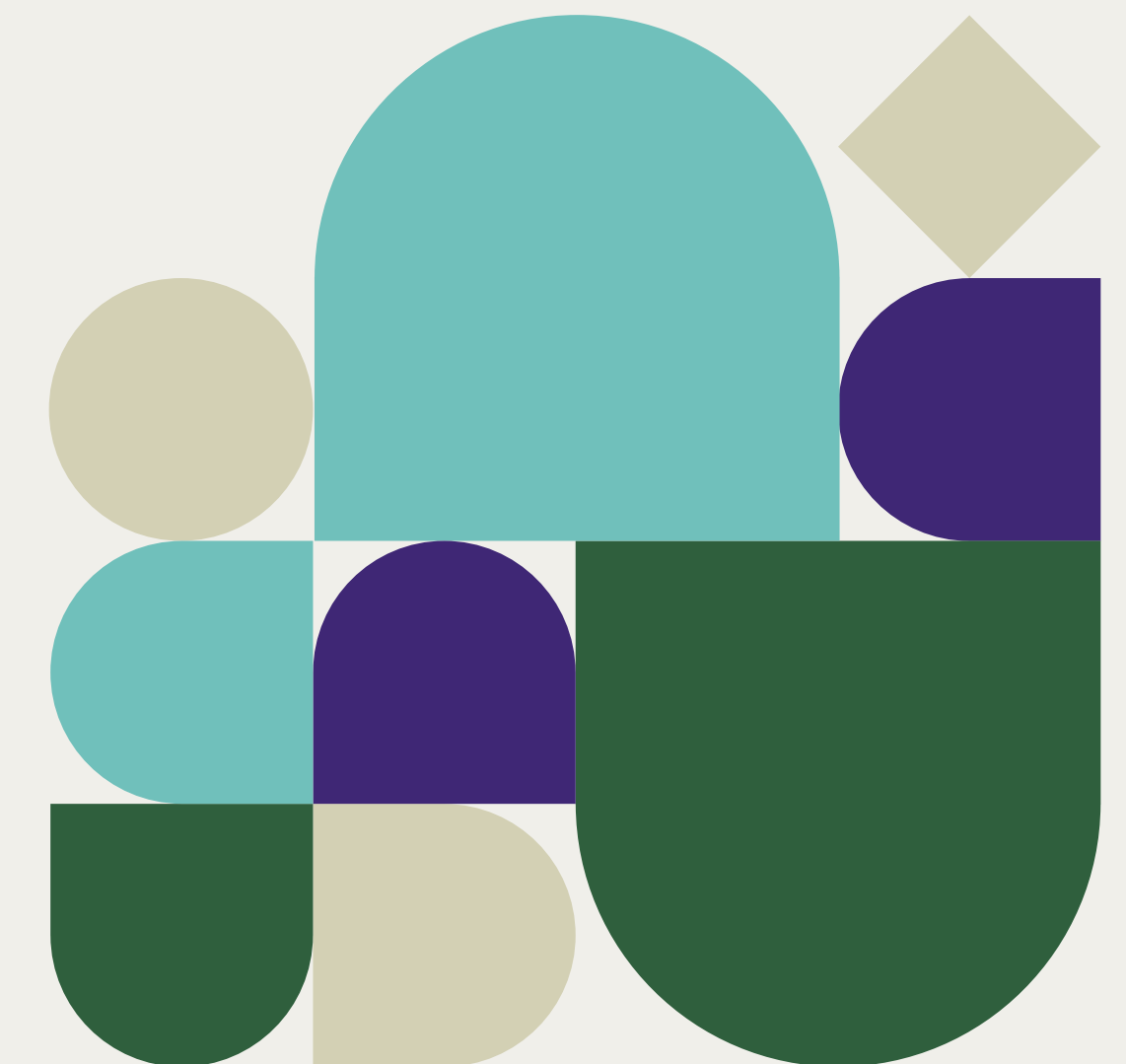
De NPS wordt berekend door het percentage Detractors af te trekken van het percentage Promoters, en kan variëren van -100 tot +100. Hoe hoger de score, hoe beter klanten over het algemeen denken over je organisatie.

De landelijk gemiddelde NPS score in 2024 (ongeacht de branche) betreft volgens Integron +17. Wanneer je specifiek naar onze branche (Financiële dienstverlening) kijkt, geldt hiervoor slechts een score van +3.

De NPS score voortkomend uit ons onderzoek is: **+59**

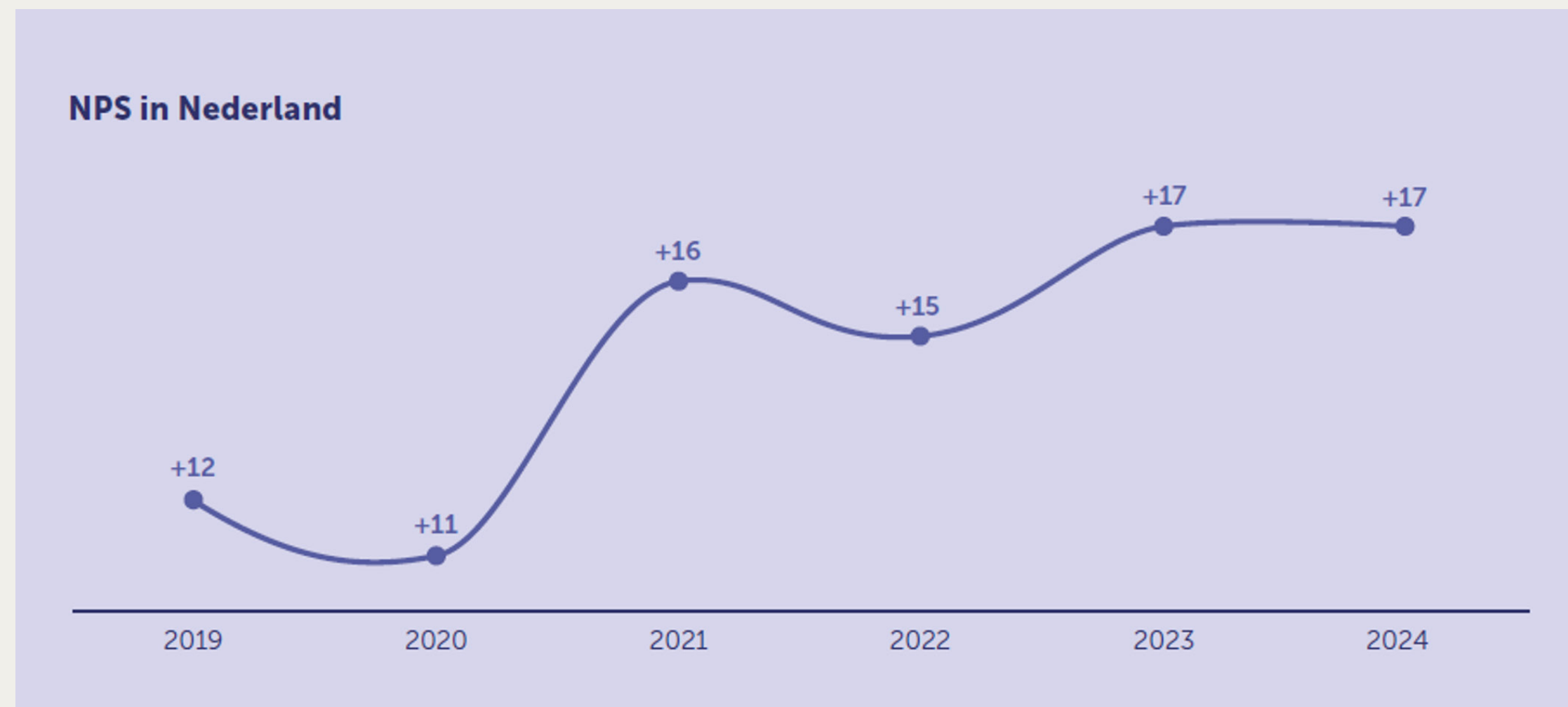
Wij zijn hier enorm trots op natuurlijk!

Echter neemt dit niet weg dat wij kritisch blijven kijken naar verbeterpunten en kansen binnen de markt om deze score nog verder te verbeteren. Op de volgende pagina zijn een aantal grafieken gepresenteerd die deze resultaten ook grafisch weergeven.



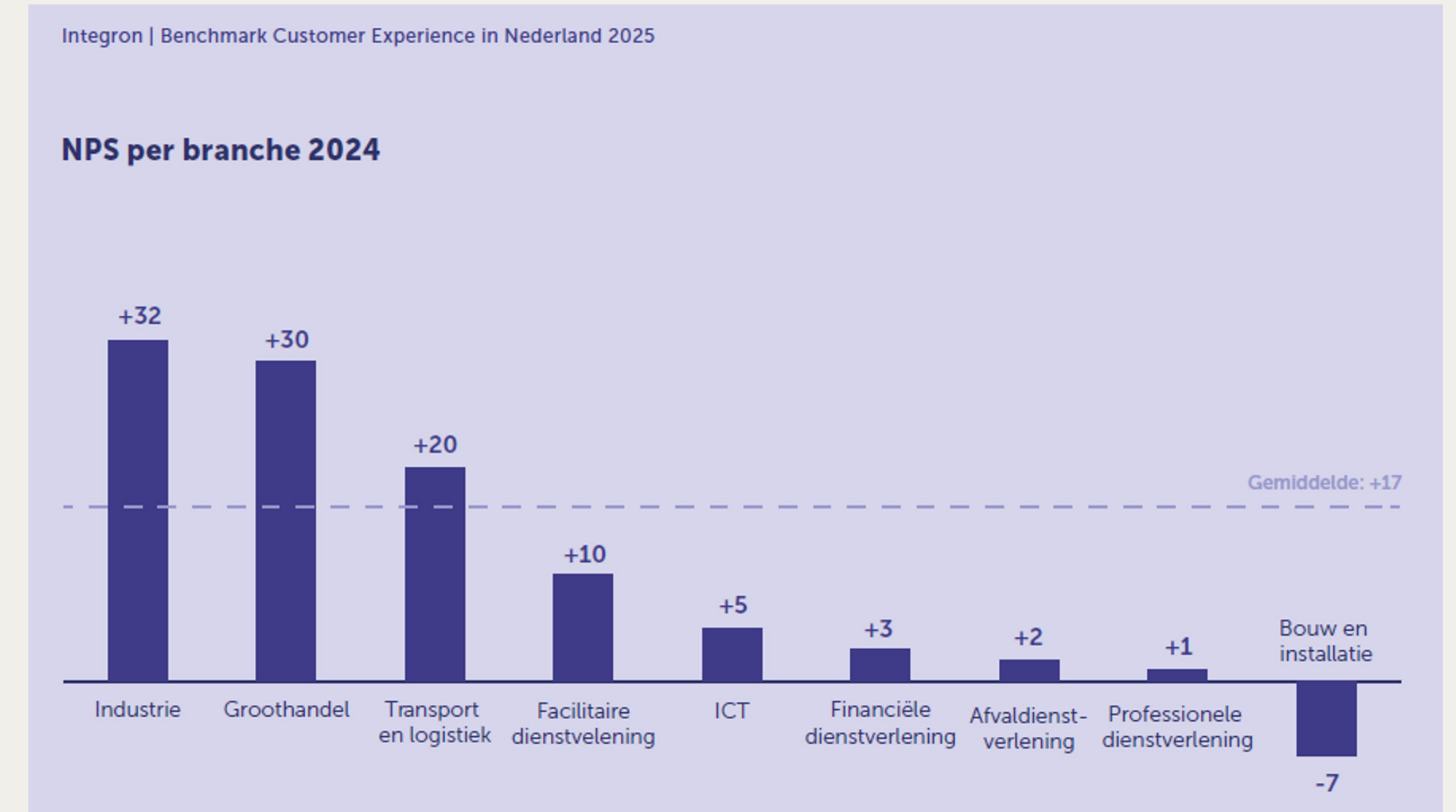
Toelichting

NPS (landelijke resultaten)



Nederland scoort een NPS van +17.

Daarmee is de recente groei alweer gestagneerd. In de trend is te zien dat de NPS een sprongetje maakte van +15 in 2022 naar +17 in 2023. In 2024 is het organisaties dus niet gelukt om deze trend voort te zetten. Binnen de branches zijn wel verschuivingen te zien. Sommige branches zien dus een stijging, waar anderen stagneren of juist slechter scoren dan afgelopen jaar.



Customer Journey in Nederland 2024: Persoonlijke factor maakt het verschil

Van de eerste kennismaking tot langdurige samenwerking... elke stap die een klant zet in de interactie met een organisatie vormt samen de customer journey. Dit proces bepaalt niet alleen hoe een klant de dienstverlening ervaart, maar ook in hoeverre hij zich verbonden voelt met het bedrijf. Een soepele, goed doordachte klantreis leidt tot hogere tevredenheid en loyaliteit, terwijl gemiste kansen of gebrekkige opvolging juist voor frustratie kunnen zorgen. Organisaties die bewust sturen op een consistente, persoonlijke en efficiënte klantreis, profiteren niet alleen van terugkerende klanten, maar versterken ook hun concurrentiepositie en merkwaarde.

Toelichting



Algehele indruk

De algehele indruk die wij hebben gekregen naar aanleiding van de analyse op het onderzoek is dat FITZ BPO wederom een goede koers vaart qua Customer Journey.

De beleving die onze opdrachtgevers hebben bij de geleverde dienstverlening is op een wenselijk niveau. Met als laagste score een 8,0 bij de Algemene vraag: *Wat vindt je van de mate waarin jij, door ons, proactief op de hoogte gehouden wordt van veranderende wet- en regelgeving?*, kunnen wij alleen maar trots zijn op de prestaties die er door ons geleverd zijn. En toch is deze 8,0 op het gebied van pro-activiteit voor ons een aandachtspunt. Aangezien dit de vraag is waar we het laagst op scoren zullen we hier, samen met andere door opdrachtgevers genoemde punten, komend jaar sterk de aandacht op vestigen.

Verbeterpunten richting de toekomst

Valt er dan verder niets te verbeteren wanneer we richting de toekomst kijken? Zeker wel!

Los van een enkele slordigheid, ziet de feedback die wij, voornamelijk in de 'overige opmerkingen', hebben terug gekregen vooral toe op een nog betere informatievoorziening richting onze opdrachtgevers. Met name uitgebreider advies omtrent de mogelijkheden qua salarissoftwaregebruik springt hier uit. Onze opdrachtgevers willen proactief meegenomen en begeleid worden op dit gebied.

Daarnaast hebben we geconcludeerd dat onze opdrachtgevers richting de toekomst ook voorbereid willen zijn op een nog hogere mate van automatisering om daar meer efficiency mee te behalen. Ook hiervan vinden wij van onszelf dat wij vanaf heden een krachtigere rol moet pakken om onze opdrachtgevers nog beter te begeleiden hierin.

Tot slot nog een laatste punt welke ons opviel tijdens het analyseren van het onderzoek. Een veel gestelde vraag/opmerking betrof het gebruiken van een algemeen platform voor filesharing. Dit houdt in dat eventuele documentatie omtrent de salarisadministratie hierbinnen uitgewisseld kan worden tussen opdrachtgever en FITZ BPO.

Momenteel maken wij hiervoor grotendeels gebruik van de mogelijkheden die de salarissoftware zelf biedt, echter kijken

wij richting de toekomst ook naar overige mogelijkheden die deze ervaring verder zouden kunnen verbeteren.

Trots

FITZ BPO is enorm dankbaar voor alle feedback (positief én kritisch) die er door onze opdrachtgevers gegeven is.

Wij zijn er van overtuigt dat dit uitsluitend bijdraagt aan een nog betere dienstverlening en vinden het daarom ook een belangrijk onderdeel van onze strategie richting de customer journey. Zonder verder in te gaan op al het positieve dat er door opdrachtgevers over ons geschreven is denken we te kunnen stellen dat de cijfers voor zichzelf spreken en wij vooral enorm trots mogen zijn op de samenwerking met onze opdrachtgevers én behaalde resultaten. Wij blijven ons richting de toekomst inzetten voor onze opdrachtgevers en behouden vooral al dat gene dat door jullie als positief ervaren wordt!



RTN