

**Onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening
en de communicatie van Algemeen Pensioenfonds
Wegener**

Bianca Brummelhuis

Afstudeerscriptie in de Toegepaste Communicatiewetenschappen

Universiteit Twente

Begeleiding Wegener: G.P. Kamman & Drs L.G.van den Hoek

Begeleiding Universiteit Twente: Dr. H.Boer en Drs. E.T. Woudstra

Enschede, juni 2007

Samenvatting

De SERVPERF vragenlijst, gebaseerd op het werk van Parasuraman et al. (1988) is al in veel verschillende situaties getest. Tot nu toe is het echter nog niet getest bij een niet commercieel bedrijf waarbij de communicatie vooral schriftelijk verloopt. In dit onderzoek werd onderzocht in hoeverre de SERVPERF vragenlijst geschikt was om de kwaliteit van dienstverlening te onderzoeken bij een pensioenfonds. Ook werd gekeken in hoeverre een zelf ontwikkelde vragenlijst geschikt was om de kwaliteit van de communicatie te meten bij een pensioenfonds. De onderzoeken werden zowel onder actieve deelnemers (deelnemers die nog pensioen opbouwen) en gepensioneerde deelnemers gedaan.

De betrouwbaarheid van de dimensies van de SERVPERF vragenlijst en de predictieve validiteit van zowel de SERVPERF vragenlijst als de zelf ontwikkelde communicatievragenlijst bleken hoog, zowel bij het onderzoek onder actieve deelnemers als onder gepensioneerde deelnemers. Er werd geconcludeerd dat de SERVPERF vragenlijst geschikt was om de kwaliteit van van de dienstverlening te meten bij een pensioenfonds en dat de gebruikte vragenlijst voor het meten van de kwaliteit van de communicatie geschikt was voor dat doel.

Tenslotte werd de tevredenheid van de actieve deelnemers en de gepensioneerde deelnemers van het Algemeen Pensioenfonds Wegener met de kwaliteit van de dienstverlening en de communicatie bepaald. Over de kwaliteit van de dienstverlening bij het pensioenfonds waren de deelnemers redelijk tevreden. Over de kwaliteit van de communicatie waren de actieve deelnemers niet tevreden en de gepensioneerde deelnemers wel. Vooral de duidelijkheid van het taalgebruik en de duidelijkheid van geleverde informatie werden door de actieve deelnemers als onvoldoende gezien.

Summary

The SERVPERF questionnaire, based on the work of Parasuraman et al. (1988) was already tested in a lot of different situations. However, until now, it was not tested in a non-commercial business in which communication is merely through writing. In this study was investigated if the SERVPERF questionnaire was suited to examine the quality of service in a retirement fund. Also was investigated if a self-developed questionnaire was suited to examine the quality of communication in a retirement fund. The studies were performed with both active participants (participants which are still building up their pension) and retired participants as respondents.

The reliability of both the dimensions of the SERVPERF questionnaire and the dimensions of the questionnaire for communication quality were high. The predictive validity was also high. These results were found in the studies with active and retired participants. It was concluded that the SERVPERF questionnaire was well suited for measuring quality of service in a retirement fund and that the questionnaire used for measuring communication quality was well suited for the purpose it was designed for.

Finally, the satisfaction of active and retired participants of the “Algemeen Pensioenfonds Wegener” with service quality and quality of communication was investigated. The participants were reasonably satisfied with the quality of service. The active participants were not satisfied with the communication quality, but the retired participants were satisfied. Especially the clear use of language and the clearness of delivered information were rated as unsatisfying by active participants.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Summary	3
Inhoudsopgave	4
Voorwoord	6
Hoofdstuk 1: Achtergrond en aanleiding	7
Achtergrond van Wegener	7
Het Wegener Pensioenfonds	7
Aanleiding	8
Hoofdstuk 2: Kwaliteit van dienstverlening en kwaliteit van communicatie	10
Kwaliteit van dienstverlening	10
Het SERVQUAL model	10
Toepassingen van de SERVQUAL vragenlijst	12
Alternatieven voor SERVQUAL: SERVQUAL met belangrijkheidsscores	13
Toepassingen van SERVQUAL met belangrijkheidsscores	14
Alternatieven voor het SERVQUAL model: SERVPERF	14
Toepassingen van de SERVPERF vragenlijst	15
Kwaliteit van communicatie	16
Onderzoeksvragen	17
Hoofdstuk 3: Onderzoek naar verwachtingen van managers en deelnemers	
Van APW.	19
Doel van het onderzoek	19
Studie 1: De verwachtingen van deelnemers van het pensioenfonds.	19
Studie 2: De belangrijkheid van verschillende aspecten van dienstverlening voor deelnemers van het pensioenfonds.	20
Studie 3:Opvattingen van managers over verwachtingen van deelnemers	21
Resultaten	22
Belangrijkheid van aspecten van dienstverlening	27
Algemene resultaten	29

Hoofdstuk 4: Hoofdonderzoek	31
Studie 4: Onderzoek naar de beoordeling door actieve deelnemers van de kwaliteit van dienstverlening en de communicatie van het Wegener pensioenfonds.	31
Resultaten studie 4	33
Studie 5: Onderzoek naar de tevredenheid van gepensioneerde deelnemers over de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de communicatie.	46
Resultaten studie 5	46
Hoofdstuk 5: Discussie	59
Reflectie	64
Managementimplicaties	65
Suggesties voor vervolgonderzoek	66
Referenties	67
Bijlage 1: De inhoud van de Nieuwe Pensioenwet, voor zover het de informatie en communicatieverplichtingen betreft.	69
Bijlage 2: Vragenlijst actieve deelnemers APW, gebruikt in studie 1.	72
Bijlage 3: Vragenlijst actieve deelnemers APW uit onderzoek 2.	75
Bijlage 4: Vragenlijst voor het management	78
Bijlage 5: Vragenlijst naar de kwaliteit van dienstverlening voor actieve en gepensioneerde deelnemers.	83
Bijlage 6: Vragenlijst naar kwaliteit van communicatie voor actieve deelnemers APW (online in te vullen).	85
Bijlage 7: Vragenlijst naar de kwaliteit van communicatie voor gepensioneerde deelnemers APW.	87

Voorwoord

Dit onderzoek is bedoeld om uit te zoeken hoe tevreden deelnemers van Algemeen Pensioenfonds Wegener (APW) zijn met de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de communicatie. Ook wordt in dit onderzoek bepaald hoe geschikt de SERVQUAL vragenlijst is om de kwaliteit van dienstverlening te bepalen bij een pensioenfonds en hoe geschikt mijn zelf ontwikkelde vragenlijst is om de kwaliteit van communicatie te bepalen bij het APW.

Bij deze wil ik graag de heren Henk Boer en Egbert Woudstra bedanken voor hun hulp bij het afronden van mijn scriptie. Ook wil ik de heren Rob Klaassen en Mark van Vuuren bedanken voor hun hulp in de beginfase van de scriptie.

De begeleiding bij APW werd gegeven door Gerben Kamman en de eerste paar weken ook door Elvin van den Hoek. Ook hen wil ik graag bedanken voor de prima begeleiding en het beantwoorden van vele vragen.

De communicatiecommissie van APW heeft mij betrokken bij haar vergaderingen en heeft aandachtig geluisterd naar mijn verslagen over de voortgang van mijn onderzoek. Graag wil ik Roos van Aken, Sylvia Becker, Arnold Verplancke en nogmaals Gerben Kamman hiervoor bedanken.

Ook dank ik Rick ten Berge voor het meedenken met mijn onderzoek voor het inzage geven in zijn scriptie, waar ik veel aan heb gehad.

Tenslotte dank ik alle vrienden en familie die mij hebben gesteund tijdens de totstandkoming van mijn scriptie.

Bianca Brummelhuis

Hoofdstuk 1: Achtergrond en aanleiding

Achtergrond van Wegener

Wegener is een concern dat onder andere regionale dagbladen uitgeeft. Wegener is in 1903 in Apeldoorn opgericht door Johan Wegener. Het gaf toen alleen de Apeldoornse courant uit. Ondertussen is Wegener uitgegroeid tot de grootste uitgever van regionale dagbladen en huis-aan-huiskranten in Nederland. Het hoofdkantoor is altijd in Apeldoorn gebleven. Wekelijks produceert Wegener ruim 7 miljoen kranten en huis-aan-huisbladen. Daarnaast ontwikkelt en exploiteert Wegener internetproducten en levert grafische producten en diensten (Wegener, 2006, www.wegener.nl/html/organisatie.htm). Wegener geeft de volgende regionale dagbladen uit : Het Brabants Dagblad, BN/De Stem, De Gelderlander, De Stentor, De Twentsche Courant Tubantia, Het Eindhovens dagblad en De Provinciale Zeeuwse Courant. Wegener exploiteert de volgende websites: Jobtrack.nl, Autotrack.nl, Wegener dagbladen online, dorpspleinen (locale internetcommunities) , Mensenlinq en Kleintjesmarkt.nl. De grafische groep van Wegener voert opdrachten uit voor landelijke uitgeverijen van periodieken en drukt dagbladen voor derden. Wegener is van plan om binnen een aantal jaren de uitgever van online informatie te worden.

Het Wegener Pensioenfonds

De Stichting Algemeen Pensioenfonds Wegener (APW) is een zelfstandige stichting, opgericht in 1994, die de uitgifte en de opbouw van pensioenen regelt. Het kantoor is gevestigd in Apeldoorn. De bedoeling van het oprichten van APW was om op termijn binnen het Wegener concern tot één Wegener pensioenregeling te komen waarbinnen de toen bestaande regelingen konden worden geïntegreerd. Eind 2004 ontstond uiteindelijk een nieuwe geïntegreerde pensioenregeling. Dit viel samen met een fusie met het Audet pensioenfonds. De nieuwe regeling werd op 1 januari 2005 van kracht. Het overgrote deel van de werknemers van Wegener is automatisch aangesloten bij APW. De overige werknemers (namelijk de werknemers van de grafische sector) zijn bij een bedrijfstakpensioenfonds aangesloten. In totaal zijn er ongeveer 5000 actieve deelnemers en 2000 gepensioneerde deelnemers.

Het bestuur van APW bestaat uit tien leden, waarvan er vijf zijn benoemd door de raad van bestuur en vijf door de deelnemersraad. In de deelnemersraad zijn de actieve deelnemers

en de gepensioneerden vertegenwoordigd. Naast een adviserende taak heeft de deelnemersraad de taak de jaarrekening van het Wegener pensioenfonds en eventuele wijzigingen van het pensioenreglement en de statuten goed te keuren.

Het Algemeen Pensioenfonds Wegener is gevestigd in het holdingkantoor in Apeldoorn en doet de administratie van het fonds. De deelnemersadministratie is echter uitbesteed aan TKP Pensioen BV in Groningen, waar het Wegener pensioenbureau nauw mee samenwerkt. De beleggingen zijn via een beleggingscommissie ondergebracht bij elf vermogensbeheerders.

De doelstelling van het Wegener Pensioenfonds wordt in de statuten omschreven als: *“De stichting Algemeen Pensioenfonds Wegener stelt zich ten doel adequate pensioenvoorzieningen voor haar deelnemers te treffen en pensioenuitkeringen aan de gepensioneerden te verstrekken”*.

Het Wegener pensioenfonds levert een aantal diensten. Actieve deelnemers (deelnemers die nog pensioen opbouwen) krijgen aan het begin van hun betrekking een map met brochures over verschillende pensioenregelingen, de zogeheten pensioenmap, die aangevuld wordt zodra er nieuwe pensioenregelingen worden ingevoerd. Ook is er in deze map ruimte om de pensioenoverzichten in op te slaan. Verder krijgen de actieve deelnemers ieder jaar een jaaroverzicht van hun pensioenopbouw en een financieel jaarverslag van het Wegener pensioenfonds. Ook krijgen ze iedere maand een pensioenmagazine, het APW magazine geheten. Tenslotte kunnen ze terecht bij een telefonische helpdesk of een helpdesk per e-mail en bij de website www.wegenerpensioen.nl. Gepensioneerde deelnemers hebben geen pensioenmap met brochures, omdat die nog niet bestond bij het begin van hun betrekking. Ze krijgen wel ieder jaar een jaaroverzicht waarin staat hoeveel pensioen ze ontvangen en een financieel jaarverslag. Tenslotte kunnen ook zij terecht bij beide helpdesks en op de website www.wegenerpensioen.nl.

Aanleiding

Aanleiding voor deze opdracht was een vraag van de Stichting Algemeen Pensioenfonds Wegener. Er is per 1 januari 2007 nieuwe wetgeving ingevoerd, die onder andere eisen stelt aan de kwaliteit van de communicatie tussen pensioenfondsen en deelnemers. De wet wordt kortweg de Nieuwe Pensioenwet (NPW) genoemd. Dit is een verbetering van de oude Pensioen en Spaarfondsenwet (PSW) waarin geen aandacht werd besteed aan communicatie. Letterlijk zegt de nieuwe wet: “De werkgever moet de werknemer over de pensioenregeling

informereren in duidelijke en voor de werknemer begrijpelijke bewoordingen”. Dit is het onderdeel van de Nieuwe Pensioenwet waarin het Wegener Pensioenfonds het meest geïnteresseerd is.

Verder stelt de Nieuwe Pensioenwet een aantal meer specifieke eisen aan het tijdstip, waarop werknemers op de hoogte moeten worden gebracht van bepaalde veranderingen in de pensioenrechten, het wel of niet deelnemen aan een pensioenregeling, het bestaan van nieuwe regelingen en het toewijzen van toeslagen. Ook worden er eisen gesteld aan de manier waarop deze informatie verstrekt dient te worden. Een samenvatting van de informatie en communicatieverplichtingen die in de Nieuwe Pensioenwet staan is te vinden in bijlage 1.

De Nieuwe Pensioenwet is voor het Wegener Pensioenfonds aanleiding geweest om na te gaan denken over de kwaliteit van de dienstverlening en de communicatie. Ook wil het Wegener Pensioenfonds een officieel communicatiebeleid gaan opzetten, dat er eerder nog niet was. Omdat de deelnemers van het Wegener Pensioenfonds verplicht zijn aangesloten bij dit pensioenfonds kan de kwaliteit van de dienstverlening en de communicatie niet afgelezen worden aan het aantal “klanten” dat het pensioenfonds heeft.

De probleemstelling in dit onderzoek is: Hoe is het gesteld met de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de communicatie tussen het Wegener pensioenfonds en zijn actieve deelnemers en zijn gepensioneerde deelnemers en hoe kan het SERVQUAL model bijdragen aan het beantwoorden van deze vragen?

Hoofdstuk 2: Kwaliteit van dienstverlening en kwaliteit van communicatie

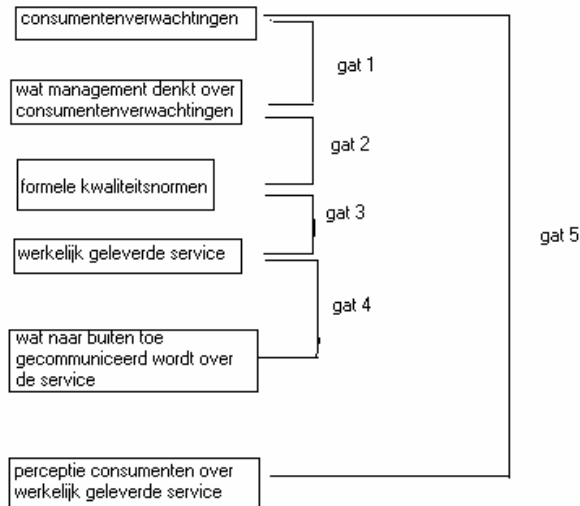
Kwaliteit van dienstverlening

Het leveren van dienstverlening met een goede kwaliteit wordt steeds belangrijker. Steeds meer dienstverleners begeven zich op de markt en de concurrentie is moordend. Om overeind te blijven in deze druk bezette markt is het belangrijk om klanten tevreden te stellen en ze zo aan je te binden. Eén van de manieren om dit te doen is het leveren van een goede dienstverlening. Onderzoek heeft uitgewezen dat goede dienstverlening leidt tot klanttevredenheid en het blijven gebruiken van een service door klanten. (Lai Lai, 2004; Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991).

De SERVQUAL vragenlijst

Lange tijd is het onduidelijk geweest hoe kwaliteit van dienstverlening het beste gemeten kan worden. Kwaliteit van dienstverlening is immers een ontastbaar en abstract begrip. Door Parasuraman, Zeithaml en Berry (1988) is het SERVQUAL model ontwikkeld om kwaliteit van dienstverlening te begrijpen. Dit model was bedoeld om de kwaliteit van dienstverlening van commerciële bedrijven te begrijpen. Parasuraman et al (1988) onderscheidden vijf dimensies aan kwaliteit van dienstverlening. Deze dimensies waren betrouwbaarheid (het vermogen om de beloofde service betrouwbaar en accuraat te leveren), responsiviteit (het willen helpen van klanten en het willen leveren van onmiddellijke service), zekerheid (kennis en betrouwbaarheid van werknemers en hun vermogen om vertrouwen op te wekken), empathie (interesse en individuele aandacht die een bedrijf geeft aan klanten) en tastbare zaken (gebouwen, apparatuur en voorkomen van personeel).

De originele versie van SERVQUAL ging uit van een 5-gatenmodel (zie figuur 1).



Figuur 1. Schematische weergave van het 5-gatenmodel.

Het eerste gat was het verschil tussen consumentenverwachtingen en datgene dat het management van een bedrijf denkt dat consumenten verwachten. Het tweede gat was het verschil tussen wat het management denkt over consumentenverwachtingen en de formele kwaliteitsnormen binnen een bedrijf. Het derde gat was het verschil tussen de kwaliteitsnormen en de werkelijk geleverde service. Het vierde gat was het verschil tussen de geleverde service en wat naar buiten toe gecommuniceerd wordt over de service. Het vijfde gat was het verschil tussen de verwachtingen van klanten over een service en hun beoordeling van de werkelijk geleverde service. Op basis van het SERVQUAL model is een vragenlijst ontwikkeld om het vijfde gat te meten. De vragenlijst bestond uit een deel over verwachtingen ten opzichte van een bepaalde service en een deel over de beoordeling van de werkelijk geleverde service (Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1988)). In de vragenlijst werden vijf aspecten van kwaliteit van dienstverlening onderscheiden, namelijk tastbare zaken, betrouwbaarheid, responsiviteit, zekerheid en empathie.

De betrouwbaarheid van SERVQUAL was hoog, bleek uit een pilot studie in vier verschillende bedrijven. De Cronbach's alpha's voor de dimensies, gemeten bij verschillende bedrijven, lag voor tastbare zaken tussen de .52 en de .64, voor betrouwbaarheid tussen de .74 en .80, voor responsiviteit tussen de .69 en .76, voor zekerheid tussen de .80 en .87 en voor empathie tussen de .71 en .80. Volgens Parasuraman et al. (1988) was ook de constructvaliditeit (de mate waarin de vragen meten wat je wilt meten) hoog omdat er veel moeite was gedaan om de constructen volledig te maken en om de domeinen van de

verschillende dimensies af te bakenen. Ook waren volgens Parasuraman et al. (1988) de items een goede afspiegeling van de domeinen. Parasuraman et al (1988) hebben verder de convergente validiteit (de mate waarin verschillende methoden om hetzelfde construct te meten tot hetzelfde resultaat leiden) gemeten door de overeenkomst te bepalen tussen de SERVQUAL scores en een globale meting van de kwaliteit van de dienstverlening. De globale meting van de kwaliteit van dienstverlening was een vraag, waarbij klanten moesten aangeven of ze de kwaliteit van de dienstverlening van een firma uitstekend, goed, matig of slecht vonden. Er werden ANOVA's gedaan met kwaliteit als onafhankelijke variabele (uitstekend, goed of matig/slecht) en de gemiddelde verschilscore op ieder aspect van dienstverlening en de gemiddelde verschilscore op de hele vragenlijst als afhankelijke variabelen. Voor iedere afhankelijke variabele werd een nieuwe ANOVA gedaan. Veel van deze ANOVA's leverden significante resultaten op. De score op de meting van de globale kwaliteit van dienstverlening hing samen met de scores op de SERVQUAL vragenlijst. De convergente validiteit was dus hoog. In 1991 is de SERVQUAL vragenlijst iets aangepast, met name met betrekking tot de formulering van bepaalde vragen (Parasuraman, Berry & Zeithaml, (1991).

Toepassingen van de SERVQUAL vragenlijst

Het SERVQUAL model is in de meest uiteenlopende onderzoeken gebruikt en in veel verschillende situaties getest. Pitt, Watson en Kavan (1995) onderzochten of SERVQUAL ook geschikt was om de service kwaliteit van informatie service afdelingen te meten. Deze afdelingen helpen klanten om kwantitatieve data zo te ordenen en interpreteren dat men er conclusies uit kan trekken, die kunnen helpen in de besluitvorming. Ook helpen ze bij het installeren van hardware en software, het maken van LAN verbindingen en het oplossen van computerproblemen. Pitt, Watson en Kavan (1995) vonden dat SERVQUAL een goede inhoudsvaliditeit (de mate waarin vragen een representatieve steekproef vormen voor alle mogelijke vragen), betrouwbaarheid en convergente validiteit had. Hun bewering over de goede inhoudskwaliteit was echter rechtstreeks gebaseerd op het onderzoek van Parasuraman, Zeithaml en Berry (1988), die de inhoudsvaliditeit bepaald hadden door middel van focusgroepen. Ze hebben dus zelf niet de inhoudsvaliditeit onderzocht. De convergente validiteit werd bepaald door de correlatie te bepalen tussen de gemiddelde scores over alle vijf SERVQUAL dimensies en de scores op een algemene vraag over de algemene

servicekwaliteit. Die bleek hoog te zijn (tussen de 0.60 en de 0.80) , afhankelijk van de firma waarbij de metingen gedaan werden.

Sahney, Banwet en Karunes (2006) gebruikten de SERVQUAL vragenlijst in een studie naar de servicekwaliteit van onderwijsinstellingen. Zij vonden dat de betrouwbaarheid en predictieve validiteit hoog waren. De Cronbach's alpha's lagen tussen de 0.67 en de 0.80. Een tabel waarin stond welke aspecten van dienstverlening welke Cronbach's alpha hadden ontbrak. Het is onduidelijk hoe Sahney et al de predictieve validiteit berekend hebben. Zij vonden dat de servicekwaliteit van de onderwijsinstellingen, die zij onderzochten, onder de maat was.

Barnes, Sheys en Morris (2005) gebruikten de SERVQUAL vragenlijst om te bepalen hoe het gesteld was met de servicekwaliteit van een club voor militairen. Zij beweerden dat de SERVQUAL vragenlijst voor dit doel uitstekend geschikt was. Een onderbouwing van deze bewering ontbreekt echter. Ook vonden ze dat de club op alle dimensies zeer laag scoorde.

Pakdil en Harwood (2005) gebruikten de SERVQUAL vragenlijst om de servicekwaliteit in een voorlichtingscentrum voor mensen die geopereerd gaan worden te meten. Er werden zowel sterke als zwakke punten in de servicekwaliteit geïdentificeerd. Met de vraag of de SERVQUAL vragenlijst achteraf gezien een goede keuze is geweest hielden Pakdil en Harwood (2005) zich niet bezig.

Ten slotte gebruikten Yoon en Suh (2004) de SERVQUAL vragenlijst als basis voor een meetinstrument voor het meten van de kwaliteit van IT services.

Uit voorgaande onderzoeken kan geconcludeerd worden dat het SERVQUAL model en de bijbehorende vragenlijst in een groot aantal situaties gebruikt kan worden en dus breed inzetbaar is. Ook vinden de meeste onderzoeken een grote betrouwbaarheid van de afzonderlijke schalen en een hoge predictieve of convergente validiteit.

Alternatieven voor SERVQUAL: SERVQUAL met belangrijkheidsscores

Er is ook een SERVQUAL vragenlijst, waarin verwachte scores vervangen worden door belangrijkheidsscores. Landrum en Prybutok (2003) toonden aan dat dit een op zichzelf staande versie van de SERVQUAL is. Belangrijkheid scores, die door sommige auteurs gebruikt worden als vervanging van verwachte service scores, bleken een ander construct te vertegenwoordigen dan verwachte service scores. Er was namelijk een significant verschil tussen de scores op vragen gebaseerd op verwachte scores en dezelfde vragen gebaseerd op belangrijkheidsscores. Ook leverde een regressieanalyse met verwachte scores als predictor

iets anders op dan een regressieanalyse met belangrijkheidscores als predictor. Deze twee kunnen dus niet zomaar verwisseld worden. Ze hadden wel beide een hoge betrouwbaarheid en validiteit.

Toepassingen van SERVQUAL met belangrijkheidscores

Van Iwaarden, Van der Wiele, Ball en Millen (2003) onderzochten of de SERVQUAL vragenlijst ook geschikt was voor het bepalen van de servicekwaliteit op websites. Maar in plaats van het verschil tussen verwachte en gepercipieerde servicekwaliteit te meten maten zij het verschil tussen de belangrijkheid van bepaalde items en tevredenheid. Dit laatste doen meer auteurs, zonder dat hier een methodologische reden voor wordt gegeven. De SERVQUAL dimensies bleken ook toepasbaar op websites te zijn. Accessibility en Relability werden als meest belangrijk gezien. Hierbij was er geen verschil tussen Amerikaanse en Europese studenten. De items die als meest belangrijk werden gezien waren ook vaak de items waarbij het grootste gat tussen belangrijkheid en tevredenheid te zien was.

Alternatieven voor het SERVQUAL model: SERVPERF

Er is redelijk veel kritiek op het SERVQUAL model gekomen. Die kritiek draaide meestal om de vraag of het meten van serviceverwachtingen wel goed was. Ook de veronderstelde 5-factorstructuur is vaak aangevochten. In 1992 stelden Cronin en Taylor het nut van de vragen over serviceverwachtingen ter discussie. Zij stelden voor SERVPERF te gebruiken, een vragenlijst die alleen percepties van geleverde service meet. Cronin en Taylor (1992) konden met de SERVPERF vragenlijst meer variantie in een globale meting van servicekwaliteit verklaren dan met de SERVQUAL vragenlijst. Verder is de SERVPERF vragenlijst de helft korter dan de SERVQUAL vragenlijst en dus efficiënter. Ook bleek dat servicekwaliteit een minder sterke invloed had op aankoopintenties dan tevredenheid.

Cronin en Taylor hadden ook kritiek op de 5-factorstructuur van SERVQUAL en zijn hiermee niet de enigen. Babakus en Boller (1992) vonden dat zowel de convergente als de discriminante validiteit van de 5 factoren laag waren. De items binnen een factor correleerden niet hoog met elkaar en de correlaties met items in andere factoren waren niet laag. Ook factoranalyses leverden geen 5 factoren op, al is dat niet per se een teken dat het model slecht is.

Er is dus onenigheid over welk model nu beter is, het SERVQUAL model of het SERVPERF model. Aan de ene kant zijn er auteurs die beweren dat het SERVPERF model een hogere validiteit, een hogere voorspellende waarde en een grotere efficiëntie hebben, aan de andere kant zijn er vele onderzoeken die juist wel een goede validiteit van SERVQUAL vinden, die beweren dat het verschil in voorspellende waarde maar klein is en die beweren dat SERVQUAL rijkere data voor het management oplevert.

De bewaren van Cronin en Taylor en Babakus en Boller lijken zeker gegrond. Ook is het SERVPERF model de helft korter en dat maakt het veel prettiger voor respondenten om hem in te vullen. Ze kunnen ook beter hun aandacht bij de vragen houden als het er minder zijn.

Toepassingen van de SERVPERF vragenlijst

Lai Lai (2004) heeft de SERVPERF vragenlijst gebruikt om te bepalen of service kwaliteit leidt tot meer tevredenheid over SMS services en tot een grotere gedragsmatige intentie om in de toekomst SMS te blijven gebruiken. Hij vond dat het uiterlijk van de gebouwen van een SMS service provider als onbelangrijk werd gezien. Ook konden mensen geen onderscheid maken tussen persoonlijke en individuele aandacht. Hij vond dat zekerheid als belangrijkste dimensie van sms service kwaliteit werd gezien, gevolgd door tastbare zaken, responsiviteit en empathie, in die volgorde. De interne consistentie (de mate waarin verschillende vragen waarmee een construct wordt gemeten onderling samenhangen) was goed. Tastbare zaken, empathie en zekerheid bleken een positief effect op klanttevredenheid te hebben, responsiviteit en betrouwbaarheid niet. Klanttevredenheid leidde tot een hogere intentie voor het verder gebruik van SMS.

Landrum en Prybutok (2003) gebruikten SERVPERF in een onderzoek naar de kwaliteit van informatie services. Zij focusten op bibliotheekafdelingen. Uit hun onderzoek bleek dat de betrouwbaarheid van alleen de beoordeling van de werkelijk geleverde kwaliteit van dienstverlening hoger was dan de betrouwbaarheid van de verschilcores tussen verwachte kwaliteit en de beoordeling van de geleverde kwaliteit, dus dat SERVPERF beter geschikt was om de kwaliteit van dienstverlening te meten bij bibliotheekafdelingen dan SERVQUAL. De Cronbach's alpha voor tastbare zaken in de SERVPERF was .84 en in de SERVQUAL .78. De Cronbach's alpha voor betrouwbaarheid in de SERVPERF was .91 en in de SERVQUAL .88. De Cronbach's alpha voor responsiviteit in de SERVPERF was .89 en in de SERVQUAL .84. De Cronbach's alpha voor zekerheid in de SERVPERF was .87 en in de

SERVQUAL .84. De Cronbach's alpha voor empathie in de SERVPERF was .92 en in de SERVQUAL .87. De convergente en discriminante validiteit bleken goed. De convergente validiteit werd bepaald door de correlatie te meten tussen elk item en andere items uit dezelfde dimensie. Deze correlaties bleken allemaal significant met $p < .01$. De discriminante validiteit werd bepaald door te tellen hoe vaak een item een hogere correlatie had met een item uit een andere dimensie dan met items uit zijn eigen dimensie. Dit was in minder dan de helft van de mogelijke correlaties het geval. De gepercipieerde kwaliteit bleek een betere predictor te zijn voor algehele servicekwaliteit in bibliotheken dan verschilcores tussen verwachte en gepercipieerde kwaliteit.

Kwaliteit van communicatie

Over de kwaliteit van communicatie tussen organisaties en klanten is weinig tot niets geschreven. Dit is niet verwonderlijk, omdat het begrip communicatie voor ieder bedrijf iets anders betekent. Het ene bedrijf gebruikt heel andere communicatiemiddelen dan het andere bedrijf. Sommige bedrijven doen veel aan directe mondelinge communicatie, terwijl andere bedrijven uitsluitend schriftelijk communiceren via folders of nieuwsbrieven. Ook is bij sommige bedrijven de communicatie eenzijdig (mensen krijgen informatie maar kunnen daar niet op reageren) en is het bij andere bedrijven voor klanten mogelijk om ook informatie aan het bedrijf te leveren. Dit maakt het erg moeilijk om tot een eenduidig model voor de kwaliteit van informatie te komen dat in verschillende situaties inzetbaar is.

Er zijn twee dingen, die wel in alle gevallen van belang zijn, en die in deze studie ook als basis voor de vragenlijst over kwaliteit van communicatie zijn gebruikt. Het eerste is de duidelijkheid van de taal, waarin de informatie is opgesteld. Het is altijd belangrijk dat het taalgebruik begrijpelijk is voor de klanten waarop de informatie gericht is, ongeacht het communicatiemiddel waarmee deze informatie verspreid wordt. Het tweede is de effectiviteit van de communicatiemiddelen die gebruikt worden. Deze wordt in deze studie afgemeten aan het aantal klanten die ook werkelijk gebruik maken van een bepaald communicatiemiddel. Als de informatie die via een bepaald communicatiemiddel verstuurd wordt de meeste klanten niet bereikt, is het communicatiemiddel niet effectief.

Recentelijk heeft een onderzoek plaatsgevonden van een andere student van de UT, Rick ten Berge. Deze student deed kwalitatief onderzoek naar de kwaliteit van de communicatie tussen het Wegener pensioenfonds en haar deelnemers de kwaliteit van de dienstverlening. Hij maakte hierbij gebruik van focusgroepen en diepte interviews en

baseerde zijn vragen op het SERVQUAL model. Mijn onderzoek zal een kwantitatieve voortzetting van het onderzoek van Rick ten Berge zijn.

In dit onderzoek wordt het SERVQUAL model in een nieuwe situatie getest. Een pensioenfonds waar mensen automatisch bij aangesloten zijn is een heel ander soort bedrijf dan een bedrijf dat moet vechten voor zijn klanten. Het is voor een klant ook heel anders om min of meer gedwongen gebruikt te maken van de diensten van een pensioenfonds dan het is om gebruik te maken van de diensten van een bedrijf waar men zelf voor gekozen heeft. Tot nu toe is het SERVQUAL model nog niet in een dergelijke situatie getest. Het is erg nuttig om te weten of het SERVQUAL model in een dergelijke situatie werkt.

Het meten van de kwaliteit van de dienstverlening zal in dit onderzoek gedaan worden door zo veel mogelijk deelnemers van het Wegener Pensioenfonds een vragenlijst voor te leggen die gebaseerd is op de SERVQUAL vragenlijst van Parasuraman, Zeithaml en Berry (1988). Een aantal vragen van de SERVQUAL zullen iets aangepast worden om beter aan te sluiten op de situatie waarin het Wegener Pensioenfonds zich bevindt.

Het meten van de kwaliteit van de communicatie zal gedaan worden door deelnemers een aantal door de onderzoekster gemaakte vragen voor te leggen die gaan over de effectiviteit van de verschillende communicatiekanalen die het Wegener Pensioenfonds gebruikt.

Onderzoeksvragen

Wat in deze studie onderzocht wordt is of SERVQUAL of SERVPERF ook geschikt is om de kwaliteit van dienstverlening van een pensioenfonds te meten. Dit is nieuw, omdat een pensioenfonds geen commerciële instelling is. Er wordt ook gemeten hoe tevreden de deelnemers van Wegener pensioenfonds zijn over de kwaliteit van de dienstverlening. Deelnemers zijn mensen voor wie het pensioen geregeld wordt door het Wegener Pensioenfonds. Ook wordt er met behulp van een zelfgemaakte vragenlijst bekeken wat de kwaliteit van de communicatie door het Wegener pensioenfonds is. Ook zal gekeken worden naar het gat tussen wat managers denken dat deelnemers verwachten en de werkelijke verwachtingen van deelnemers.

De vragen die in dit onderzoek beantwoord zullen worden zijn:

1. Hoe groot is het gat tussen wat managers denken wat deelnemers verwachten en belangrijk vinden en de werkelijke verwachtingen van de deelnemers en wat deelnemers belangrijk vinden?
2. Hoe tevreden zijn de actieve en gepensioneerde deelnemers van Wegener pensioenfonds met de kwaliteit van de dienstverlening?
3. Is de SERVPERF vragenlijst geschikt om de kwaliteit van dienstverlening te meten bij een pensioenfonds?
4. Hoe tevreden zijn de actieve en gepensioneerde deelnemers met de kwaliteit van de communicatie van het Wegener pensioenfonds?
5. Is de vragenlijst voor het meten van communicatiekwaliteit geschikt om de kwaliteit van communicatie bij een pensioenfonds te meten?

Hoofdstuk 3: Onderzoek naar verwachtingen van managers en deelnemers van APW

Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek was de kennis van het bestuur van het Wegener pensioenfonds (APW) over de verwachtingen van deelnemers aan het pensioenfonds inventariseren. Het doel was het beantwoorden van de volgende vragen: “Hoe groot is het gat tussen wat managers denken wat deelnemers verwachten en de werkelijke verwachtingen van de deelnemers?” en “Hoe groot is het gat tussen wat managers denken wat deelnemers belangrijk vinden en wat deelnemers werkelijk belangrijk vinden?”. Hiervoor zijn de verwachtingen van de deelnemers, en wat managers denken dat deelnemers verwachten vastgesteld. Ook is vastgesteld aan welke aspecten van dienstverlening deelnemers waarde hechten en waar managers denken dat deelnemers belang aan hechten.

Studie 1: De verwachtingen van deelnemers van het pensioenfonds.

Respondenten

Voor deze studie zijn e-mails verstuurd naar 200 actieve deelnemers (deelnemers die nog pensioen opbouwen) van het Algemeen Pensioenfonds Wegener te Apeldoorn. In deze mail stond een link naar een online vragenlijst. Er reageerden 29 mensen. Dit leverde een responsratio op van 14,5%. De gemiddelde leeftijd van de mensen die de vragenlijst invulden was 43,42 jaar (*SD* 15,90). Er deden 16 mannen en 13 vrouwen mee aan het onderzoek.

Vragenlijst

Als meetinstrument werd een op Parasuraman et al (1988) gebaseerde vragenlijst gebruikt. Met de vragenlijst zijn de verwachtingen van de deelnemers over vijf aspecten van de dienstverlening vastgesteld. De vragenlijst bestond uit stellingen. De deelnemers konden aangeven in hoeverre ze het met deze stellingen eens waren (1 is zeer mee oneens en 7 is zeer mee eens). De verwachtingen over het aspect tastbare zaken zijn gemeten met drie stellingen, zoals “Een goed pensioenfonds heeft een moderne website”. De verwachtingen over het aspect betrouwbaarheid zijn gemeten met vijf stellingen, zoals “Als een goed pensioenfonds

belooft iets te doen binnen een bepaalde tijd, dan doet het dat ook”. De verwachtingen over het aspect responsiviteit zijn gemeten met vier stellingen, zoals “Werknemers van een goed pensioenfonds vertellen mij altijd precies wanneer ik bepaalde informatie opgestuurd zal krijgen”. De verwachtingen over het aspect zekerheid zijn gemeten met vier stellingen, zoals “Het gedrag van werknemers van een goed pensioenfonds wekt vertrouwen bij mij als klant”. De verwachtingen over het aspect empathie tenslotte zijn gemeten met vijf stellingen, zoals “Een goed pensioenfonds geeft mij informatie die op mij is toegespitst”. Ook zijn er nog twee vragen naar leeftijd en geslacht gesteld.

Procedure

Mensen konden via een link in een mail die ze kregen de vragenlijst invullen op een website, die speciaal voor dit doel gemaakt was. De data werden automatisch opgeslagen en konden naar behoeven gedownload worden door de onderzoekster.

Studie 2: De belangrijkheid van de verschillende aspecten van dienstverlening voor deelnemers van het pensioenfonds.

Respondenten

Voor deze studie zijn e-mails verstuurd naar 200 actieve deelnemers (deelnemers die nog pensioen aan het opbouwen zijn) van het Algemeen Pensioenfonds Wegener te Apeldoorn. Dit waren andere deelnemers dan in studie 1. In deze mails stond een link naar een online vragenlijst. Er reageerden 23 mensen. Dit leverde een responsratio op van 11%. De gemiddelde leeftijd van de mensen die deze vragenlijst invulden, was 37,16 jaar (*SD* 13,15). Er deden 9 mannen en 13 vrouwen mee aan dit onderzoek.

Vragenlijst

De vragenlijst was gebaseerd op Parasuraman et al. (1988). Deelnemers is gevraagd aan te geven hoe belangrijk ze het vonden dat verschillende aspecten van de dienstverlening goed geregeld waren. De vragenlijst bestond uit een aantal stellingen. De deelnemers konden op een schaal van 1 tot 7 aangeven in hoeverre ze het met deze stellingen eens waren (1= zeer mee oneens en 7= zeer mee eens). De belangrijkheid van het aspect tastbare zaken is gemeten

met drie stellingen, zoals “Het is belangrijk dat een pensioenfonds een moderne website heeft”. De belangrijkheid van het aspect betrouwbaarheid is gemeten met vijf stellingen, zoals “Het is belangrijk dat als een pensioenfonds belooft iets te doen binnen een bepaalde tijd, het dat ook doet”. De belangrijkheid van het aspect responsiviteit is gemeten met vier stellingen, zoals “Het is belangrijk dat werknemers van een pensioenfonds mij altijd precies vertellen wanneer ik bepaalde informatie opgestuurd zal krijgen”. De belangrijkheid van het aspect zekerheid is gemeten met vier stellingen, zoals “Het is belangrijk dat het gedrag van werknemers van een pensioenfonds vertrouwen wekt bij mij als klant”. De belangrijkheid van het aspect empathie tenslotte is gemeten met vijf stellingen, zoals “Het is belangrijk dat een pensioenfonds mij informatie geeft die op mij is toegespitst”. Ook zijn er nog twee vragen gesteld naar leeftijd en geslacht.

Procedure

De respondenten konden op een 7- puntsschaal aangeven hoezeer ze het eens of oneens waren met een aantal stellingen. Dit konden ze doen door op een van de zeven rondjes te klikken die achter iedere stelling stonden. Hoe meer naar rechts het rondje stond dat ze aanklikten, hoe meer ze het eens waren met de stelling. Deze stellingen waren bedoeld om te meten hoe belangrijk mensen het vonden dat verschillende aspecten van de dienstverlening goed geregeld waren. Mensen konden via een link de vragenlijst invullen op een website, die speciaal voor dit doel gemaakt was. De data werden automatisch opgeslagen en konden naar behoeven gedownload worden door de onderzoekster.

Studie 3: Opvattingen van managers over verwachtingen van deelnemers

Respondenten

Voor deze studie zijn per e-mail vragenlijsten verstuurd naar alle elf leden van het Bestuur. Zeven van de elf benaderde leden hebben gereageerd. De responsratio was dus 63,6%.

Vragenlijst

Met de vragenlijst is vastgesteld wat managers dachten dat deelnemers verwachtten van vijf aspecten van dienstverlening, namelijk tastbare zaken, betrouwbaarheid, responsiviteit, zekerheid en empathie. Ook is vastgesteld aan welke aspecten managers dachten dat deelnemers belang zouden hechten. De managers kregen hiervoor een aantal stellingen. Dit waren dezelfde stellingen die in de studies 1 en 2 gebruikt zijn. De managers kregen de instructie zich in te leven in de gemiddelde actieve (nog pensioenopbouwend) deelnemer van het pensioenfonds en de vragen te beantwoorden vanuit het perspectief van deze deelnemers. Ze konden op een 7-puntsschaal aangeven wat zij dachten dat deelnemers van het pensioenfonds zouden antwoorden als ze dezelfde vragen voorgelegd zouden krijgen (1=zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens).

Procedure

De managers kregen de vragenlijst per mail toegestuurd en konden hem ingevuld terugmailen of uitprinten, invullen en dan persoonlijk aan de onderzoekster geven.

Resultaten

Verwachtingen over de dienstverlening

Verwachtingen over tastbare zaken

In tabel 1 staan de gemiddelde verwachtingen van de deelnemers en datgene wat managers dachten dat deelnemers verwachten ten aanzien van tastbare zaken.

Tabel 1: Gemiddelde verwachtingen van de deelnemers over tastbare zaken, de inschattingen van managers over deze verwachtingen en de berekende verschilcores.

Vraag	Gemiddelde deelnemers	Gemiddelde management	Vershil
Een goed pensioenfonds heeft aantrekkelijk materiaal	6,07	5,29	0,78
Een goed pensioenfonds heeft net drukwerk	6,21	5,57	0,64
Een goed pensioenfonds heeft een moderne website	6,14	6,43	-0,29

Deelnemers hebben hogere verwachtingen over de wenselijkheid van aantrekkelijk materiaal en de wenselijkheid van net drukwerk dan het management denkt. Het management denkt dat deelnemers een hoge verwachting hebben van een moderne website terwijl de deelnemers hier niet zulke hoge verwachtingen van hebben als de managers verwachten.

Betrouwbaarheid

In tabel 2 staan de gemiddelde verwachtingen van de deelnemers en datgene wat managers dachten dat deelnemers verwachten over betrouwbaarheid.

Tabel 2: Gemiddelde verwachtingen van de deelnemers over betrouwbaarheid, de inschattingen van managers over deze verwachtingen en de berekende verschilcores.

Vraag	gemiddelde deelnemers	Gemiddelde management	Vershil
Een goed pensioenfonds heeft foutloze gegevensbestanden	6,24	5,29	0,95
Een goed pensioenfonds toont interesse in oplossen problemen	6,48	6,00	0,48
Een goed pensioenfonds verstrekt meteen juiste informatie	6,21	6,14	0,07
Een goed pensioenfonds doet op tijd wat beloofd is	6,34	6,29	0,05
Een goed pensioenfonds verstrekt op tijd verstrekken informatie	5,55	6,29	-0,74

Deelnemers hebben hogere verwachtingen over de wenselijkheid van foutloze gegevensbestanden dan managers denken. De managers denken dat deelnemers de hoogste verwachtingen hebben van het op tijd verstrekken van informatie, maar dit blijkt niet zo te zijn.

Responsiviteit

In tabel 3 staan de gemiddelde verwachtingen van de deelnemers en datgene wat managers dachten dat deelnemers verwachten over responsiviteit.

Tabel 3: Gemiddelde verwachtingen van de deelnemers over responsiviteit, de inschattingen van managers over deze verwachtingen en de berekende verschilcores.

Vraag	Gemiddelde deelnemers	Gemiddelde management	Vershil
Werknemers van een goed pensioenfonds zijn nooit te druk om te helpen.	5,79	3,43	2,36
Werknemers van een goed pensioenfonds laten deelnemers niet onnodig wachten.	6,17	4,83	1,34
Werknemers van een goed pensioenfonds geven een tijdsindicatie voor het sturen van informatie.	6,10	4,50	1,60
Deelnemers van een goed pensioenfonds zijn altijd bereid om te helpen	6,72	6,00	0,72

Deelnemers hebben hogere verwachtingen over het nooit te druk zijn om te helpen, het niet onnodig laten wachten van deelnemers en het geven van een tijdsindicatie voor informatie dan managers denken. Er zijn geen dingen, die managers belangrijker vinden dan deelnemers.

Zekerheid

In tabel 4 staan de gemiddelde verwachtingen van de deelnemers en datgene wat managers dachten dat deelnemers verwachten over zekerheid.

Tabel 4: Gemiddelde verwachtingen van de deelnemers over zekerheid, de inschattingen van managers over deze verwachtingen en de berekende verschilcores.

Vraag	Gemiddelde deelnemers	Gemiddelde management	Vershil
Ik voel mij veilig in interacties met een goed pensioenfonds	6,03	4,67	1,36
Het gedrag van werknemers van een goed pensioenfonds wekt vertrouwen	6,34	5,29	1,05
Werknemers van een goed pensioenfonds zijn beleefd	6,46	5,67	0,79
Werknemers van een goed pensioenfonds hebben voldoende kennis	6,54	6,00	0,54

Deelnemers hebben hogere verwachtingen van veiligheid in interacties en vertrouwenswekkend gedrag dan managers denken.

Empathie

In tabel 5 staan de gemiddelde verwachtingen van de deelnemers en datgene wat managers dachten dat deelnemers verwachten over empathie.

Tabel 5: Gemiddelde verwachtingen van de deelnemers over empathie, de inschattingen van managers over deze verwachtingen en de berekende verschillen.

Vraag	Gemiddelde deelnemers	Gemiddelde management	Vershil
Werknemers van een goed pensioenfonds begrijpen behoeften deelnemers	6,14	5,00	1,14
Werknemers van een goed pensioenfonds geven persoonlijke aandacht	5,90	5,00	0,90
Een goed pensioenfonds geeft op deelnemer toegespitste informatie	6,55	5,71	0,84
Een goed pensioenfonds heeft geschikte openingstijden	5,93	5,67	0,26
Een goed pensioenfonds heeft de belangen van deelnemers op het oog	6,00	5,86	0,14

Deelnemers hebben hoge verwachtingen over dat personeel hun behoeften begrijpt. Het management denkt dat ze hier veel minder hoge verwachtingen over hebben.

Belangrijkheid van aspecten van dienstverlening

Tastbare zaken

In tabel 6 staat het gemiddelde belang dat deelnemers hechten aan tastbare zaken en het belang waarvan managers dachten dat deelnemers zouden hechten aan tastbare zaken.

Tabel 6: Gemiddelde belangen die deelnemers hechten aan onderdelen van tastbare zaken, de inschattingen van managers over deze belangen en de berekende verschillen.

Vraag	Gemiddelde deelnemers	Gemiddelde management	Vershil
Belang net drukwerk	5,57	5,43	0,14
Belang aantrekkelijk materiaal	5,33	5,43	-0,10
Belang moderne website	5,57	5,86	-0,29

Deelnemers vinden net drukwerk belangrijk, terwijl managers denken dat ze een moderne website belangrijker vinden.

Betrouwbaarheid

In tabel 7 staat het gemiddelde belang dat deelnemers hechten aan betrouwbaarheid en het belang waarvan managers dachten dat deelnemers zouden hechten aan betrouwbaarheid.

Tabel 7: Gemiddelde belangen, die deelnemers hechten aan onderdelen van betrouwbaarheid, de inschattingen van managers over deze belangen en de berekende verschillen.

Vraag	gemiddelde deelnemers	Gemiddelde management	Vershil
Belang op tijd verstrekken informatie	6,81	6,29	0,52
Belang hebben foutloze gegevensbestanden	6,9	6,43	0,47
Belang tonen interesse in oplossen problemen	6,68	6,43	0,25
Belang op tijd doen wat beloofd is	6,68	6,86	-0,18
Belang meteen juiste informatie verstrekken	6,50	6,71	-0,21

Deelnemers vinden het belang van het op tijd verstrekken van informatie groot. Managers denken dat dat niet zo is. Managers denken verder dat het belang dat deelnemers hechten aan

het meteen juiste informatie verstrekken het grootst is, terwijl deelnemers daar juist minder belang aan hechten dan verwacht.

Responsiviteit

In tabel 8 staat het gemiddelde belang dat deelnemers hechten aan responsiviteit en het belang waarvan managers dachten dat deelnemers zouden hechten aan responsiviteit.

Tabel 8: Gemiddelde belangen die deelnemers hechten aan onderdelen van responsiviteit, de inschattingen van managers over deze belangen en de berekende verschilcores.

Vraag	Gemiddelde deelnemers	Gemiddelde management	Vershil
Belang nooit te druk zijn om te helpen	5,59	4,14	1,45
Belang tijdsindicatie verstrekken informatie	5,9	4,86	1,04
Belang niet onnodig laten wachten	5,95	5,29	0,66
deelnemers			
Belang altijd bereid zijn om te helpen	6,5	6,29	0,21

Deelnemers vinden het belang van nooit te druk zijn om te helpen erg groot. Managers denken dat dit niet zo belangrijk wordt gevonden.

Zekerheid

In tabel 9 staat het gemiddelde belang dat deelnemers hechten aan zekerheid en het belang waarvan managers dachten dat deelnemers zouden hechten aan zekerheid.

Tabel 9: Gemiddelde belangen die deelnemers hechten aan onderdelen van zekerheid, de inschattingen van managers over deze belangen en de berekende verschilcores.

Vraag	Gemiddelde deelnemers	Gemiddelde management	Vershil
Belang veiligheid in interacties	6,29	5,33	0,96
Belang vertrouwenwekkend gedrag	6,27	5,71	0,56
Belang voldoende kennis personeel	6,55	6,71	-0,16
Belang beleefdheid APW personeel	6,18	6,67	-0,49

Managers denken dat het belangrijk is dat personeel beleefd is en voldoende kennis heeft, terwijl deelnemers dit minder belangrijk vinden dan gedacht. Deelnemers hechten juist meer belang aan veiligheid in interacties. Managers zien dit niet in.

Empathie

In tabel 10 staat het gemiddelde belang dat deelnemers hechten aan empathie en het belang waarvan managers dachten dat deelnemers zouden hechten aan empathie.

Tabel 10: Gemiddelde belangen die deelnemers hechten aan onderdelen van empathie, de inschattingen van managers over deze belangen en de berekende verschillcores.

Vraag	Gemiddelde deelnemers	Gemiddelde management	Vershil
Belang begrijpen behoeften deelnemers	6,27	6,00	0,27
Belang belangen deelnemers op oog hebben	6,41	6,29	0,12
Belang geven op deelnemer toegespitste informatie	6,45	6,43	0,02
Belang geschikte openingstijden	5,64	6,00	-0,36
Belang geven persoonlijke aandacht	5,9	6,57	-0,67

Het management denkt dat het vooral belangrijk is om persoonlijke aandacht te geven, terwijl deelnemers dit minder belangrijk vinden dan verwacht. Deelnemers vinden het veel belangrijker dat hun behoeften begrepen worden.

Algemene resultaten

Wat als eerste opvalt aan de resultaten is dat de deelnemers van het pensioenfonds aan bijna alle vragen een hogere score geven dan de managers van het pensioenfonds. Dit betekent dat de deelnemers van het pensioenfonds de meeste punten waar een vraag over gesteld werd wenselijker en belangrijker vonden dan de managers dachten dat de deelnemers zouden vinden. Managers hebben dus geen goed idee van hoe wenselijk en belangrijk deelnemers van het pensioenfonds bepaalde punten vinden. De enige twee uitzonderingen hierop zijn de vragen naar de wenselijkheid van het op tijd verstrekken van informatie en het belang van het geven persoonlijke aandacht. Het criterium dat hiervoor genomen is dat het management minstens 0,5 punt op de schaal van 1 tot 7 lager scoorde dan de deelnemers van het pensioenfonds.

Verder valt op dat over het algemeen de scores op vragen over het **belang** van goede service minder verschillen tussen managers en deelnemers dan de vragen over de **verwachtingen ten**

opzichte van goede service. Het zijn vooral de vragen over directe interactie en de betrouwbaarheid van werknemers die door het management te laag ingeschat worden. De scores, oftewel de wenselijkheid en het belang dat deelnemers hechten aan vragen over directe interactie en betrouwbaarheid van werknemers zijn hoger dan de scores die managers voorspeld hadden. Het gaat hierbij om vragen over bereidheid tot helpen en het niet laten wachten van klanten. Ook binnen deze categoriën zijn het echter vooral de vragen naar de wenselijkheid die te laag ingeschat worden en vragen naar het belang die juist ingeschat worden. Als naar de dimensies gekeken wordt valt op dat vooral de responsiveness (het willen helpen van klanten en het willen leveren van onmiddellijke service) en de assurance (kennis en betrouwbaarheid van werknemers en hun vermogen om vertrouwen op te wekken) dimensies lager gescoord worden door het management dan door de deelnemers van het pensioenfonds. De managers onderschatten dus het belang en de wenselijkheid van de service die onder deze dimensies vallen. Het meest zijn het management en de deelnemers het eens over de tangibles (gebouwen, apparatuur en voorkomen van personeel) dimensie. Dit is ook te zien in tabel 1.

Binnen de responsiveness dimensie worden bijna alle vragen duidelijk te laag ingeschat.

Alleen het belang van altijd bereid zijn om te helpen wordt redelijk goed ingeschat.

Binnen de assurance dimensie worden ook bijna alle vragen te laag ingeschat, zij het minder te laag dan in de responsiveness dimensie. Alleen het belang van beleefdheid van pensioenfondsmedewerkers en het belang van voldoende kennis bij pensioenfondsmedewerkers worden redelijk goed ingeschat.

Hoofdstuk 4: Hoofdonderzoek

Doel

Het doel van dit hoofdonderzoek was het beantwoorden van de volgende vragen: “Hoe tevreden zijn de deelnemers van het Wegener pensioenfonds over de kwaliteit van de dienstverlening?”, “Hoe tevreden zijn de deelnemers van het Wegener pensioenfonds over de kwaliteit van de communicatie, waarbij kwaliteit van communicatie is opgesplitst in duidelijkheid van taalgebruik en de effectiviteit van de verschillende communicatiemiddelen?”, en “Voldoet het pensioenfonds aan de eisen die gesteld zijn in de nieuwe communicatiewet die begin dit jaar is ingevoerd?”.

Studie 4: Onderzoek naar de beoordeling door actieve deelnemers van de kwaliteit van dienstverlening en de communicatie van het Wegener pensioenfonds.

Deelnemers

Er zijn voor dit onderzoek vragenlijsten verstuurd naar 2800 actieve deelnemers. Daarvan hebben er 305 inderdaad deelgenomen. Dit is een responspercentage van 10.9 procent. De leeftijd van de deelnemers lag tussen de 24 en de 66 jaar. De gemiddelde leeftijd was 45,95 jaar (SD 9,351). Er deden 214 mannen en 91 vrouwen mee.

Vragenlijst

De vragenlijst die is gebruikt voor de beoordeling van de kwaliteit van dienstverlening was gebaseerd op de SERVPERF vragenlijst, voorgesteld door onder andere Cronin en Taylor (1992). Voor dit onderzoek is de SERVPERF vragenlijst iets aangepast aan de situatie bij het Wegener pensioenfonds. Ook zijn er vragen toegevoegd over leeftijd en geslacht. Er werden vijf aspecten van kwaliteit van dienstverlening onderzocht. De beoordeling van het aspect tastbare zaken werd gemeten met drie stellingen, zoals “Het pensioenfonds Wegener heeft een moderne website”. De beoordeling van het aspect betrouwbaarheid werd gemeten met vijf stellingen zoals “Als pensioenbureau Wegener belooft iets te doen binnen een bepaalde tijd, dan doet het dat ook”. De beoordeling van het aspect responsiviteit werd gemeten met vier stellingen, zoals “werknemers van pensioenbureau Wegener vertellen mij altijd precies

wanneer ik bepaalde informatie opgestuurd zal krijgen”. De beoordeling van het aspect zekerheid werd gemeten met stellingen, zoals “het gedrag van werknemers van pensioenbureau Wegener wekt vertrouwen bij mij als klant” . Het aspect empathie werd gemeten met vijf stellingen, zoals “Pensioenbureau Wegener geeft mij informatie die op mij is toegespitst”. De redenen voor het feit dat de vragenlijst gebaseerd is op de SERVPERF in plaats van de SERVQUAL zijn dat Cronin en Taylor (1992) hebben aangetoond dat de SERVPERF meer variantie in een globale meting van servicekwaliteit verklaarde dan de SERVQUAL en dat Landrum en Prybutok (2003) aantoonde dat de gepercipieerde kwaliteit een betere predictor was voor algehele servicekwaliteit in bibliotheken dan verschillen tussen verwachte en gepercipieerde kwaliteit. Ten slotte is de SERVPERF de helft korter dan de SERVQUAL, wat het voor potentiële deelnemers makkelijker maakt om deel te nemen. Naast de SERVPERF als meting van kwaliteit van dienstverlening is er ook aan deelnemers gevraagd om een cijfer voor de kwaliteit van dienstverlening te geven. Dit diende als tweede meting van kwaliteit van dienstverlening.

De vragenlijst die is gebruikt voor de kwaliteit van de communicatie was een zelf ontwikkelde vragenlijst. Er waren stellingen over de verschillende communicatiemiddelen die Wegener Pensioenfonds gebruikt en over de duidelijkheid van het taalgebruik in brieven. De duidelijkheid van het taalgebruik kon worden beoordeeld met vier stellingen, zoals “ik vind het taalgebruik in brieven die ik krijg van APW duidelijk en goed te begrijpen. Over het APW magazine waren er twee typen stellingen, namelijk een stelling over het gebruik van het APW magazine (“ik lees het APW magazine vaak”) en over de beoordeling, zoals “Ik vind de indeling van het APW magazine duidelijk”. Over de mogelijkheid tot vragen stellen was er ook een stelling die het gebruik bepaalde (“ik maak vaak gebruik van de mogelijkheid tot het telefonisch of per email vragen stellen”) en een over de kwaliteit (“ik vind de afhandeling van vragen die ik telefonisch of per email stel goed”). Ook over de website van APW was er een stelling over het gebruik (“ik kom vaak op de website www.wegenerpensioen.nl”) en twee over de kwaliteit zoals “ik vind de indeling van de website aantrekkelijk”. Over het jaarverslag was er een stelling, namelijk “ik heb interesse in een gemakkelijk leesbare versie van het jaarverslag, zonder moeilijk taalgebruik. Er waren twee stellingen over de pensioenmap, zoals “ik raadpleeg de pensioenmap vaak”. Tenslotte waren er vier stellingen over de duidelijkheid van de informatie over verschillende onderwerpen, zoals “informatie die ik krijg over de hoogte van het al door mij opgebouwde pensioen (oftewel de pensioenopgave) is duidelijk. Alle vragen, zowel die over de kwaliteit van de dienstverlening als over de kwaliteit van de communicatie, waren opgesteld als stellingen, waarbij mensen

moesten aangeven op een schaal van 1 tot 7 in hoeverre ze het met deze stellingen eens waren. Er werd ook aan deelnemers gevraagd een cijfer te geven voor de algehele kwaliteit van de communicatie.

Procedure

De vragenlijsten werden op een website gezet, waar ze online ingevuld konden worden door een van 7 rondjes aan te vinken en daarmee zwart te maken. De link naar de vragenlijst werd per mail opgestuurd naar de deelnemers. De antwoorden werden automatisch weggeschreven naar een excel file, die gedownload kon worden door de onderzoekster.

Resultaten studie 4

De Cronbach's alpha voor tastbare zaken was .75. De alpha voor betrouwbaarheid was .89. De alpha voor responsiviteit was .87. De alpha voor zekerheid was .88. De alpha voor empathie was .88. Alle aspecten van dienstverlening waren dus betrouwbaar.

Beoordeling tastbare zaken

De beoordeling van de tastbare zaken bij het pensioenfonds Wegener (APW) door de actieve deelnemers is te vinden in tabel 11.

Tabel 11: Frequenties van antwoorden op de vragen over tastbare zaken, gegeven door actieve deelnemers (1=zeer mee oneens, 7= zeer mee eens).

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
APW heeft een moderne website (n=226)	13 6%	18 8%	33 15%	116 51%	31 14%	8 4%	7 3%	3,82	1,23
APW heeft aantrekkelijk materiaal (n=285)	10 4%	13 5%	28 10%	94 33%	71 25%	51 18%	18 6%	4,5	1,37
APW heeft net drukwerk (n=292)	3 1%	3 1%	14 5%	67 23%	75 26%	82 28%	48 16%	5,21	1,26
Totaal								4,51	1,29

De meeste deelnemers hadden een neutrale mening over de website van APW en het materiaal dat APW gebruikt. Over het materiaal was nog 24% van de mensen zeer tevreden (een score van 6 of 7). Over de netheid van het drukwerk waren veel mensen ronduit positief (44% geeft een score van 6 of 7). Slechts twee procent van de mensen vond het drukwerk niet netjes (een score van 1 of 2). Over het algemeen scoort Wegener goed op tastbare zaken.

Beoordeling betrouwbaarheid van APW

De beoordeling van de betrouwbaarheid bij het pensioenfonds Wegener (APW) door de actieve deelnemers is te vinden in tabel 12.

Tabel 12: Frequenties van antwoorden op de vragen over betrouwbaarheid, gegeven door actieve deelnemers (1=zeer mee oneens, 7= zeer mee eens).

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
APW heeft foutloze gegevensbestanden(n=207)	11 5%	10 5%	34 16%	123 59%	15 7%	9 4%	5 2%	3,81	1,13
APW toont interesse in oplossen problemen (n=210)	11 5%	20 10%	20 10%	116 55%	21 10%	12 6%	10 5%	3,91	1,31
APW doet op tijd wat beloofd is (n=225)	17 8%	12 5%	20 9%	132 59%	20 9%	13 6%	11 5%	3,93	1,32
APW levert meteen juiste informatie (n=225)	8 4%	14 6%	32 14%	113 50%	35 16%	16 7%	7 3%	4,02	1,20
APW Levert informatie op beloofde tijd (n=223)	9 4%	9 4%	29 13%	119 53%	31 14%	14 6%	12 5%	4,09	1,24
Totaal								3,95	1,24

Over alle stellingen hadden de meeste deelnemers een neutrale mening. Over foutloze gegevensbestanden, interesse in het oplossen van problemen en het op tijd doen wat beloofd is was meer dan 10 procent zeer ontevreden (een score van 1 of 2). Over het tonen van interesse in het oplossen van problemen en het op tijd doen wat beloofd was tegelijkertijd ook meer dan 10 procent zeer tevreden (6 of 7). De meningen zijn over deze laatste twee punten dus verdeeld. De gemiddelde score voor betrouwbaarheid is 3,95 en dus neutraal.

Beoordeling responsiviteit van APW

De beoordeling van de responsiviteit bij het pensioenfonds Wegener (APW) door de actieve deelnemers is te vinden in tabel 13.

Tabel 13: Frequenties van antwoorden op de vragen over responsiviteit, gegeven door actieve deelnemers (1=zeer mee oneens, 7= zeer mee eens).

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
APW geeft tijdsindicatie informatie (n=210)	14 7%	9 4%	28 13%	127 61%	20 10%	7 3%	5 2%	3,81	1,15
APW laat je niet onnodig wachten (n=200)	11 6%	2 1%	23 12%	127 64%	20 10%	12 6%	5 3%	4	1,11
Werknemers van APW zijn niet te druk om te helpen (n=196)	6 4%	5 3%	27 12%	11939 56%	20 13%	12 8%	7 4%	4,05	1,09
Medewerkers APW Tonen bereidheid tot helpen (n=210)	4 2%	7 3%	19 9%	115 55%	24 11%	29 14%	12 6%	4,35	1,21
Totaal								4,05	1,14

Over alle stellingen hadden de meeste deelnemers een neutrale mening. Over het geven van een tijdsindicatie was meer dan 10% van de deelnemers ontevreden (een score van 1 of 2).

Over het niet te druk zijn om te helpen was meer dan 10 procent juist wel tevreden (een score van 6 of 7) en over de bereidheid tot helpen was zelfs 20% zeer tevreden (een score van 6 of 7). De gemiddelde score van APW op responsiviteit is 4,05, dus neutraal.

Beoordeling zekerheid

De beoordeling van de zekerheid bij het pensioenfonds Wegener (APW) door de actieve deelnemers is te vinden in tabel 14.

Tabel 14: Frequenties van antwoorden op de vragen over zekerheid, gegeven door actieve deelnemers (1=zeer mee oneens, 7= zeer mee eens).

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Medewerkers van APW tonen vertrouwen wekkend gedrag (n=206)	8 4%	7 3%	24 12%	116 56%	27 13%	16 8%	8 4%	4,1	1,18
Medewerkers van APW geven een gevoel van veiligheid in interacties (n=216)	8 4%	16 7%	23 11%	106 49%	30 14%	21 10%	12 6%	4,13	1,33
Medewerkers van APW hebben voldoende kennis (n=207)	3 1%	10 5%	16 8%	116 56%	28 14%	23 11%	11 5%	4,3	1,17
Medewerkers APW tonen beleefdheid in hun correspondentie (n=214)	3 1%	3 1%	17 8%	110 51%	36 15%	35 16%	15 7%	4,53	1,19
Totaal								4,27	1,22

Over alle stellingen hadden de meeste deelnemers een neutrale mening. Over het geven van een gevoel van veiligheid was meer dan 10% van de deelnemers zeer ontevreden (een score van 1 of 2). Tegelijkertijd was ook meer dan 10% van de deelnemers juist zeer tevreden over het geven van een gevoel van veiligheid (een score van 6 of 7) Ook over het tonen van vertrouwenwekkend gedrag en het hebben van voldoende kennis was meer dan 10% van de deelnemers zeer tevreden. Over de beleefdheid in de correspondentie was zelfs meer dan 20% van de deelnemers zeer tevreden. De gemiddelde score voor zekerheid was 4,27, dus neutraal.

Empathie

Beoordeling Empathie van APW

De beoordeling van de empathie bij het pensioenfonds Wegener (APW) door de actieve deelnemers is te vinden in tabel 15.

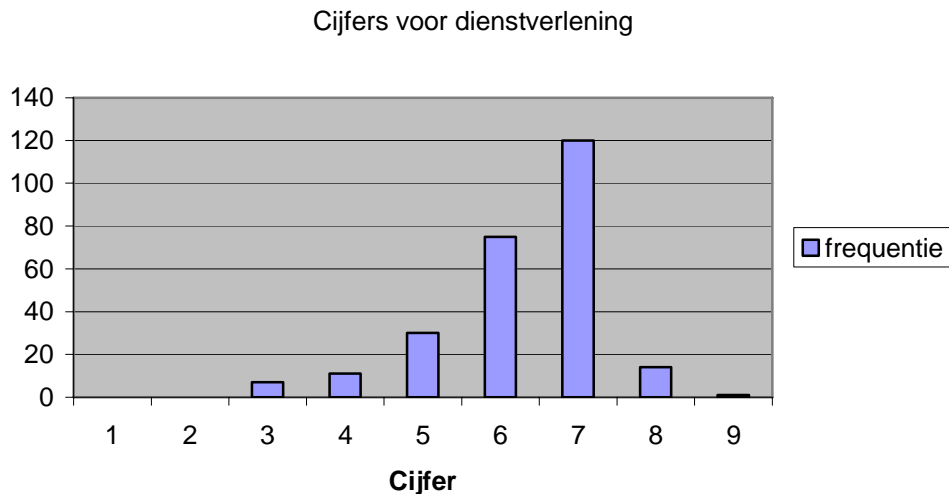
Tabel 15: Frequenties van antwoorden op de vragen over empathie, gegeven door actieve deelnemers (1=zeer mee oneens, 7= zeer mee eens).

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
APW heeft belangen klant op het oog (n=229)	19 8%	26 11%	27 12%	100 44%	37 16%	13 6%	7 3%	3,77	1,39
Werknemers van APW begrijpen behoeften klant. (n=198)	12 6%	22 11%	23 12%	101 51%	24 12%	9 5%	7 4%	3,8	1,30
APW geeft op deelnemer toegespitste informatie (n=221)	17 8%	24 11%	27 12%	38 44%	31 14%	17 7%	7 3%	3,82	1,40
Werknemers APW geven persoonlijke aandacht (n=194)	6 3%	17 9%	20 10%	114 59%	21 11%	10 5%	6 3%	3,93	1,15
APW heeft geschikte openingstijden (n=208)	1 1%	7 3%	15 7%	130 63%	22 11%	26 13%	7 3%	4,3	1,04
Totaal								3,92	1,26

Over alle stellingen hadden de meeste deelnemers een neutrale mening. Bijna 20% van alle deelnemers vond dat APW absoluut niet de belangen van de klant op het oog had, dat werknemers van APW absoluut niet de behoeften begrepen van de klant en dat APW absoluut geen op de deelnemer toegespitste informatie gaf. Zij gaven voor deze stellingen een score van 1 of 2. Meer dan 10% van de deelnemers vonden wel dat APW geschikte openingstijden heeft. De gemiddelde score van APW op empathie is 3,92, dus neutraal.

Cijfers voor dienstverlening

De verdeling van de deelnemers over de gegeven cijfers voor dienstverlening zijn te vinden in figuur 2.



Figuur 2: Frequenties van cijfers gegeven aan de dienstverlening door actieve deelnemers.

Correlaties tussen aspecten van dienstverlening

De correlaties tussen de verschillende aspecten van dienstverlening zijn te vinden in tabel 16.

Tabel 16: Correlaties tussen de verschillende aspecten van dienstverlening onderling en de aspecten van dienstverlening en de cijfers voor dienstverlening.

	Cijfer dienstverlening	Geslacht	Leeftijd	Tastbare zaken	Betrouwbaarheid	Responsiviteit	Zekerheid	Empathie
Cijfer dienstverlening	1							
Geslacht	-.04	1						
Leeftijd	.02	-.18**	1					
Tastbare Zaken	.29***	-.04	.09	1				
Betrouwbaarheid	.49***	-.13*	.04	.37***	1			
Responsiviteit	.45***	-.16*	.07	.38***	.75***	1		
Zekerheid	.49***	-.07	.08	.48***	.71***	.82***	1	
Empathie	.46***	-.04	.07	.42***	.64***	.67***	.71***	1

Noot: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

De aspecten van de dienstverlening correleerden zeer hoog met het cijfer voor dienstverlening. Dit duidt op een hoge predictieve validiteit van de SERVQUAL. De dimensies zelf correleerden zeer hoog met elkaar. Alle correlaties tussen de SERVPERF dimensies waren significant.

Regressieanalyse kwaliteit van dienstverlening

Tenslotte zijn er nog lineaire regressieanalyses gedaan met de SERVPERF dimensies en leeftijd als predictoren en het cijfer voor kwaliteit van dienstverlening als afhankelijke variabele. Bij deze analyse waren de beta's voor betrouwbaarheid en empathie significant. De resultaten zijn ook te vinden in tabel 17. De R^2 was 0,34.

Tabel 17: Resultaten van regressieanalyse met de SERVPERF dimensies en leeftijd als predictoren en het cijfer voor kwaliteit van dienstverlening als afhankelijke variabele.

Predictor	Beta	Significantie
Leeftijd	.08	.44
Geslacht	.08	.21
Tastbare zaken	.06	.44
Betrouwbaarheid	.45	.00
Responsiviteit	-.08	.50
Zekerheid	.02	.90
Empathie	.21	.03

De gebruikte vragenlijst gebaseerd op de SERVPERF dimensies is geschikt om de kwaliteit van de dienstverlening mee te meten. Vooral betrouwbaarheid en empathie zijn goede voorspellers voor de kwaliteit van dienstverlening. Met deze twee aspecten van dienstverlening kan 33,8% van de variantie in de cijfers voor dienstverlening verklaard worden. Als de intercorrelaties niet zo hoog zouden zijn, had de regressieanalyse misschien nog een hogere voorspellingswaarde aangegeven.

De beoordeling van de kwaliteit van communicatie

Duidelijk taalgebruik

De beoordeling van het taalgebruik bij APW door actieve deelnemers is te vinden in tabel 18.

Tabel 18: Frequenties van antwoorden op de vragen over duidelijk taalgebruik gegeven door actieve deelnemers (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Duidelijkheid taalgebruik brieven (n=301)	25 8%	50 17%	46 15%	67 22%	62 21%	38 13%	13 4%	3,85	1,63
Duidelijkheid taalgebruik website (n=265)	18 7%	30 11%	40 15%	86 33%	52 20%	29 11%	10 4%	3,95	1,48
Duidelijkheid taalgebruik folders(n=295)	22 8%	43 15%	48 16%	75 25%	61 21%	35 12%	11 4%	3,88	1,56
Duidelijkheid taalgebruik APW magazine (n=286)	17 6%	29 10%	54 19%	79 28%	63 22%	33 12%	11 4%	4	1,47

Meer dan 20% van de deelnemers was zeer ontevreden over de duidelijkheid van taalgebruik in brieven en folders (score van 1 of 2). Meer dan 10% was zeer ontevreden over het taalgebruik op de website en in het APW magazine. Tegelijkertijd was ook meer dan 10% van de deelnemers juist zeer tevreden over de duidelijkheid van het taalgebruik in brieven, folders, de website en het APW magazine. De meningen over de duidelijkheid van het taalgebruik waren verdeeld.

Het APW magazine

Antwoorden op stellingen over het gebruik van het APW magazine en de beoordeling van het APW magazine zijn te vinden in tabel 19.

Tabel 19: Frequenties van antwoorden op vragen over het APW magazine gegeven door actieve deelnemers (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Frequentie lezen APW magazine (n=298)	52 17%	53 18%	40 13%	48 16%	43 14%	35 12%	27 9%	3,64	1,93
Duidelijkheid indeling APW magazine (n=274)	11 4%	18 7%	37 14%	89 33%	74 27%	33 12%	12 4%	4,26	1,36
Aantrekkelijkheid indeling APW magazine (n=275)	19 7%	33 12%	42 15%	103 37%	59 21%	14 5%	6 2%	3,78	1,35

Meer dan 30% van de deelnemers leest het APW magazine zelden tot nooit. Meer dan 20% leest het echter vaak tot altijd. Over de duidelijkheid van de indeling van het APW magazine waren de meningen verdeeld. De aantrekkelijkheid van de indeling werd door bijna 20% van de deelnemers als sterk onvoldoende beoordeeld (een score van 1 of 2).

Het stellen van vragen aan APW

Antwoorden op vragen over het gebruik maken van de mogelijkheid tot vragen stellen en de beoordeling daarvan zijn te vinden in tabel 20.

Tabel 20: Frequenties van antwoorden op vragen over het stellen van vragen aan APW gegeven door actieve deelnemers. (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Frequentie stellen vragen (n=294)	193 66%	40 14%	21 7%	21 7%	10 3%	5 2%	4 1%	1,8	1,38
Kwaliteit afhandeling vragen (n=207)	34 16%	18 9%	19 9%	98 47%	20 10%	9 4%	9 4%	3,56	1,55

Tachtig procent van de deelnemers stelde zelden tot nooit vragen aan APW. Slechts 3% stelde regelmatig vragen. Meer dan 20% van de deelnemers gaf aan de kwaliteit van de afhandeling van vragen onvoldoende te vinden. Aangezien maar 6% überhaupt wel eens vragen heeft

gesteld, moet een gedeelte van deze 20% ontevreden klanten nooit een vraag gesteld hebben. Het is dus de vraag hoe betrouwbaar de antwoorden op de stelling over de kwaliteit van afhandeling van vragen zijn.

De website

Antwoorden op stellingen over het gebruik maken van de website en de beoordeling van de website zijn te vinden in tabel 21.

Tabel 21: Frequenties van antwoorden op vragen over de website gegeven door actieve deelnemers (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Frequentie bezoek website (n=295)	170 58%	45 15%	31 11%	28 10%	9 3%	9 3%	2 1%	1,97	1,42
Aantrekkelijk- heid indeling website (n=225)	20 9%	19 8%	26 12%	125 56%	22 10%	10 4%	3 1%	3,68	1,25
Duidelijkheid informatie website (n=222)	18 8%	18 8%	39 18%	105 47%	21 10%	16 7%	5 2%	3,73	1,32

Bijna 75% van de deelnemers bezocht zelden tot nooit de website. Meer dan 10% van de deelnemers was zeer ontevreden over de aantrekkelijkheid van de indeling van de website en de duidelijkheid van de informatie op de website (een score van 1 of 2). Tegelijkertijd was ook meer dan 10% van de deelnemers juist zeer tevreden over de duidelijkheid van de informatie op de website (een score van 6 of 7).

Het jaarverslag

Antwoorden op de stelling over het jaarverslag zijn te vinden in tabel 22.

Tabel 22: Frequenties van antwoorden op de vraag over het jaarverslag gegeven door actieve deelnemers (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Interesse in simpele versie jaarverslag (n=293)	27 9%	14 5%	17 6%	33 11%	35 12%	54 18%	113 39%	5,22	2,00

Meer dan 50% van de deelnemers gaf aan interesse te hebben in een simpele versie van het jaarverslag, zonder moeilijk taalgebruik.

De pensioenmap

Antwoorden op de stellingen over het gebruik maken van de pensioenmap zijn te vinden in tabel 23.

Tabel 23: Frequenties van antwoorden op de vragen over de pensioenmap gegeven door actieve deelnemers (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Frequentie raadplegen pensioenmap (n=300)	122 41%	58 19%	35 12%	41 14%	24 8%	16 5%	4 1%	2,5	1,65
Up to date houden pensioenmap (n=301)	70 23%	35 12%	21 7%	33 11%	27 9%	44 15%	71 24%	4,09	2,33

60% van de deelnemers raadpleegt zelden of nooit de pensioenmap. 39% houdt hem wel up to date door hem aan te vullen met nieuwe folders. 35% van de deelnemers houdt echter de pensioenmap niet up to date. Er zijn even veel mensen die hem wel up to date houden als mensen die hem niet up to date houden.

De duidelijkheid van informatie

De antwoorden op stellingen over de duidelijkheid van informatie zijn te vinden in tabel 24.

Tabel 24: Frequenties van antwoorden op de vragen over duidelijkheid van informatie gegeven door actieve deelnemers (N=305) (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Duidelijkheid over hoogte opgebouwd pensioen (n=282)	43 15%	43 15%	43 15%	68 24%	38 14%	34 12%	13 5%	3,6	1,74
Duidelijkheid over hoogte pensioen-premies (n=281)	38 14%	45 16%	42 15%	73 26%	41 15%	29 10%	13 5%	3,62	1,69
Duidelijkheid gevolgen verandering wetgeving (n=283)	46 16%	43 15%	43 15%	72 25%	46 16%	22 8%	11 4%	3,49	1,67
Duidelijkheid informatie aanvullend pensioen (n=277)	44 16%	37 13%	46 17%	68 25%	51 18%	24 9%	7 3%	3,52	1,63

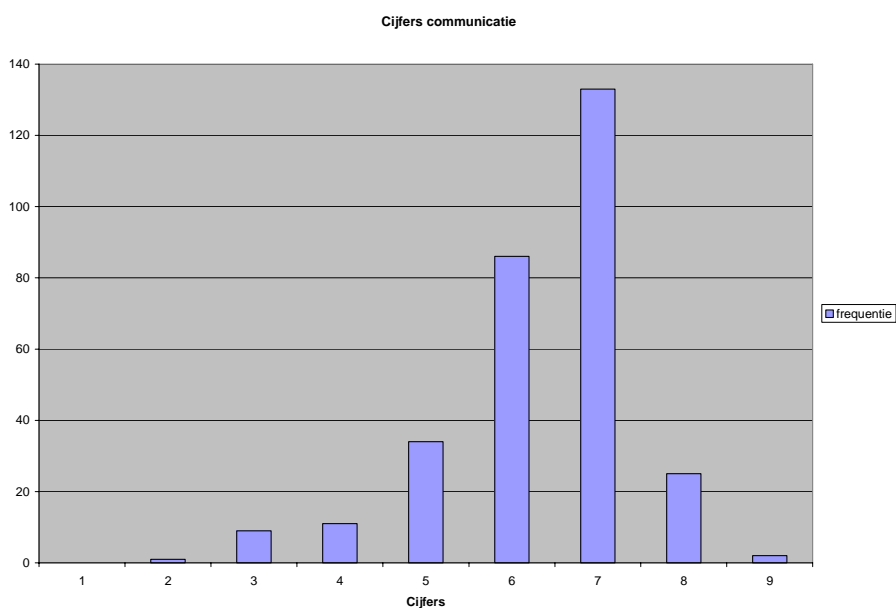
Rond de 30% van de deelnemers was zeer ontevreden over de duidelijkheid van de informatie over de hoogte van het opgebouwde pensioen, de pensioenpremies, de gevolgen van verandering in wetgeving en aanvullende pensioenen (een score van 1 of 2). Iets meer dan 10% was juist zeer tevreden over de duidelijkheid van de informatie.

Er wordt vooral negatief gescoord op de vragen over het raadplegen van de verschillende communicatiekanalen door deelnemers en de duidelijkheid van de informatie over verschillende onderwerpen. Dit betekent dus dat deelnemers aan het pensioenfonds weinig gebruik maken van verschillende communicatiemiddelen en dat ze niet tevreden zijn over de duidelijkheid van informatie die ze krijgen over verschillende onderwerpen.

Er zijn drie onderdelen van de vragenlijst die puur over de communicatie zelf gaan en dat zijn de duidelijkheid van taalgebruik, de duidelijkheid van informatie en het APW magazine. De Cronbach's alpha voor duidelijkheid van taalgebruik was .98. De alpha voor APW magazine was .87. De alpha voor duidelijkheid van informatie was .92.

Cijfers voor dienstverlening

De verdeling van de deelnemers over de gegeven cijfers voor dienstverlening zijn te vinden in figuur 2.



Figuur 3: Frequenties van cijfers gegeven voor communicatie.

Correlaties tussen verschillende onderdelen van communicatie

De correlaties tussen de verschillende onderdelen van communicatie onderling en de onderdelen van communicatie en het cijfer voor communicatie zijn te vinden in tabel 25.

Tabel 25: Correlaties tussen verschillende onderdelen van communicatie onderling en de onderdelen van communicatie en het cijfer voor communicatie.

	Cijfer voor communi catie	Geslacht	Leeftijd	Taalgebruik	Apw magazine	Duidelijk heid info
Cijfer voor communicatie	1					
Geslacht	-.02	1				
Leeftijd	.05	-,18**	1			
Taalgebruik	.53***	-,07	,06	1		
Apw magazine	.45***	-,04	,13*	,57***	1	
Duidelijkheid info	.53***	-,10	,09	,61***	,50***	1

Noot: * $p < .05$, ** $p < .01$ en *** $p < .001$

De correlaties tussen de onderdelen van communicatie en cijfer voor communicatie allemaal significant. Dit duidt op een hoge predictieve validiteit.

Alle correlaties tussen de verschillende onderdelen van communicatie zijn significant.

Regressieanalyse kwaliteit van communicatie

Er is ook een regressieanalyse gedaan met cijfer voor communicatie als afhankelijke variabele en leeftijd, geslacht, duidelijkheid van taalgebruik, duidelijkheid van informatie en APW magazine als predictoren. De resultaten zijn te vinden in tabel 24 De R^2 was .372

Tabel 26: Resultaten van regressieanalyse

Predictor	Beta	Significantie
Leeftijd	.00	.98
Geslacht	.06	.20
Taalgebruik	.25	.00
Apw magazine	.12	.05
Duidelijkheid info	.34	.00

De gebruikte vragenlijst is geschikt om de kwaliteit van de communicatie te meten onder actieve deelnemers. Taalgebruik en duidelijkheid info zijn goede voorspellers voor het cijfer voor communicatie. Een model met Taalgebruik, APW magazine en Duidelijkheid info als onderdelen van communicatie kan 37,2% van de variantie in cijfer voor communicatie verklaren.

Studie 5 Onderzoek naar de tevredenheid van gepensioneerde deelnemers over de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de communicatie.

Respondenten

Voor dit onderzoek zijn 2000 gepensioneerde deelnemers benaderd. Daarvan hebben er 235 inderdaad deelgenomen. Dit is een responspercentage van 11.8 procent. De leeftijd van de deelnemers lag tussen de 65 en de 87 jaar. De gemiddelde leeftijd was 71,65 jaar (SD 6,37). Er deden 220 mannen en 15 vrouwen mee.

Vragenlijst

De vragenlijst voor de kwaliteit van de dienstverlening was hetzelfde als in studie 4. De vragenlijst voor de kwaliteit van de communicatie was bijna hetzelfde als in studie 4, alleen de vragen over de folders en de pensioenmap ontbraken en de vragen over de duidelijkheid van de informatie gingen over andere onderwerpen.

Procedure

De respondenten kregen een vragenlijst op papier opgestuurd. Vervolgens konden ze de vragenlijst in een retourenvelop terugsturen.

Resultaten

De Cronbach's alpha voor tastbare zaken was .75. De alpha voor betrouwbaarheid was .91. De alpha voor responsiviteit was .80. De alpha voor zekerheid was .93. De alpha voor empathie was .89.

Beoordeling tastbare zaken

De beoordeling van de tastbare zaken bij het pensioenfonds Wegener (APW) door de gepensioneerde deelnemers is te vinden in tabel 27.

Tabel 27: Frequenties van antwoorden op de vragen over factor tastbare zaken, gegeven door gepensioneerde deelnemers (1=zeer mee oneens, 7= zeer mee eens).

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
APW heeft een moderne website (n=80)	13 16%	2 3%	1 1%	30 38%	9 11%	14 18%	11 14%	4,33	1,89
APW heeft aantrekkelijk materiaal (n=178)	5 3%	4 2%	4 2%	20 11%	27 15%	54 30%	64 36%	5,69	1,46
APW heeft net drukwerk (n=188)	5 3%	1 1%	0 0%	14 7%	11 6%	66 35%	91 48%	6,12	1,26
Totaal								5,38	1,54

Verreweg de meeste deelnemers waren zeer tevreden over de moderniteit van de website, de aantrekkelijkheid van het materiaal en de netheid van het drukwerk. Over het drukwerk was zelfs bijna 85% zeer tevreden(een score van 6 of 7). De gemiddelde score voor tastbare zaken was 5,38 dus licht positief.

Beoordeling betrouwbaarheid van APW

De beoordeling van de betrouwbaarheid bij het pensioenfonds Wegener (APW) door de gepensioneerde deelnemers is te vinden in tabel 28.

Tabel 28: Frequenties van antwoorden op de vragen over betrouwbaarheid, gegeven door gepensioneerde deelnemers (1=zeer mee oneens, 7= zeer mee eens).

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
APW toont interesse in het oplossen van problemen (n=113)	8 7%	4 4%	3 3%	28 25%	22 20%	19 17%	29 26%	4,99	1,74
APW heeft foutloze gegevensbestanden (n=114)	6 5%	0 0%	4 4%	38 33%	15 13%	23 20%	28 25%	5,08	1,59
APW levert meteen juiste informatie (n=128)	6 5%	3 2%	3 2%	34 27%	20 16%	28 22%	34 27%	5,18	1,61
APW doet op tijd wat beloofd is (n=149)	9 6%	4 3%	3 2%	32 22%	25 17%	35 24%	41 28%	5,21	1,68
APW levert informatie op beloofde tijd (n=127)	5 4%	4 3%	1 1%	34 27%	14 11%	33 26%	36 28%	5,29	1,60
Totaal								5,15	1,64

Rond de 50% van de deelnemers waren zeer tevreden over alle aspecten van betrouwbaarheid (een score van 6 of 7). Rond de 10% van de deelnemers was juist helemaal niet tevreden over het tonen van interesse in het oplossen van problemen en het op tijd doen wat beloofd is. De gemiddelde score voor betrouwbaarheid was 5,15 dus licht positief.

Beoordeling responsiviteit van APW

De beoordeling van de responsiviteit bij het pensioenfonds Wegener (APW) door de gepensioneerde deelnemers is te vinden in tabel 29.

Tabel 29: Frequenties van antwoorden op de vragen over responsiviteit, gegeven door gepensioneerde deelnemers (1=zeer mee oneens, 7= zeer mee eens).

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Werknemers van APW geven een tijdsindicatie voor informatie (n=105)	18 17%	6 6%	2 2%	36 34%	13 12%	9 9%	21 20%	4,25	2,01
Werknemers van APW laten klanten niet onnodig wachten (n=100)	7 7%	0 0%	3 3%	32 32%	16 16%	16 16%	26 26%	5,02	1,67
Werknemers van APW zijn nooit te druk om te helpen(n=107)	2 2%	1 1%	1 1%	33 31%	18 17%	27 25%	25 23%	5,29	1,36
Werknemers van APW tonen een bereidheid tot helpen (n=115)	2 2%	0 0%	1 1%	26 23%	19 17%	28 24%	39 34%	5,61	1,34
Totaal								5,04	1,60

Meer dan 20% van de deelnemers was zeer ontevreden over het geven van een tijdsindicatie voor het opsturen van informatie (een score van 1 of 2). Bijna 30% was hierover echter juist zeer tevreden (een score van 6 of 7). Over de rest van de aspecten van responsiviteit was 40 tot 50% van de deelnemers zeer tevreden.

Beoordeling zekerheid

De beoordeling van de zekerheid bij het pensioenfonds Wegener (APW) door de gepensioneerde deelnemers is te vinden in tabel 30.

Tabel 30: Frequenties van antwoorden op de vragen over zekerheid, gegeven door gepensioneerde deelnemers (1=zeer mee oneens, 7= zeer mee eens).

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
APW geeft een gevoel van veiligheid in interacties (n=114)	11 10%	2 2%	1 1%	26 23%	18 16%	29 25%	27 24%	5,04	1,79
Werknemers van APW tonen vertrouwen wekkend gedrag (n=117)	7 6%	1 1%	0 0%	25 21%	16 14%	33 28%	35 30%	5,4	1,61
Werknemers van APW hebben voldoende kennis (n=120)	2 2%	1 1%	0 0%	27 23%	17 14%	36 30%	37 31%	5,6	1,33
Werknemers van APW zijn beleefd in hun correspondentie (n=132)	3 2%	0 0%	1 1%	22 17%	14 11%	42 32%	50 38%	5,8	1,33
Totaal								5,46	1,51

Verreweg de meeste deelnemers waren zeer tevreden over alle aspecten van zekerheid. Alleen over het geven van een gevoel van veiligheid in interacties was nog meer dan 10% zeer ontevreden. Het gemiddelde voor zekerheid is 5,46 dus licht positief.

Beoordeling empathie van APW

De beoordeling van de empathie bij het pensioenfonds Wegener (APW) door de gepensioneerde deelnemers is te vinden in tabel 31.

Tabel 31: Frequenties van antwoorden op de vragen over empathie, gegeven door gepensioneerde deelnemers (1=zeer mee oneens, 7= zeer mee eens).

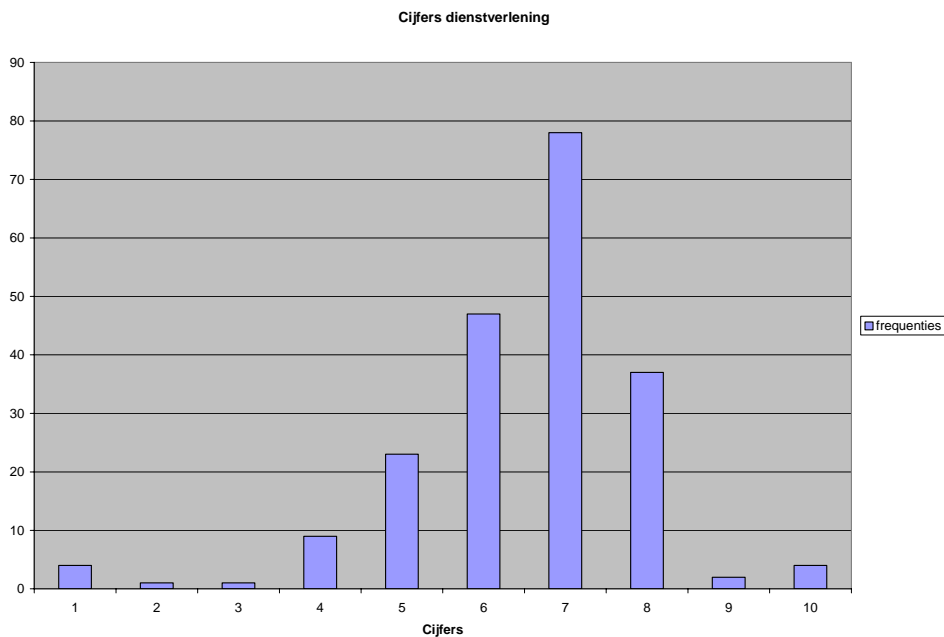
	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
APW heeft de belangen van de klant op het oog (n=135)	17 13%	4 3%	8 6%	28 21%	15 11%	29 22%	34 25%	4,8	1,99
Werknemers van APW begrijpen behoeften van de klant. (n=125)	11 10%	2 2%	4 4%	33 30%	16 15%	16 15%	27 25%	4,81	1,83
Werknemers van APW geven persoonlijke aandacht (n=119)	9 8%	3 3%	3 3%	34 29%	15 13%	22 19%	33 28%	5,03	1,77
APW geeft op de deelnemer toegespitste informatie (n=122)	7 6%	3 3%	7 6%	30 25%	16 13%	31 25%	28 23%	5,05	1,68
APW heeft geschikte openingstijden (n=117)	1 1%	0 0%	2 2%	33 28%	13 11%	29 25%	39 33%	5,56	1,33
Totaal								5,05	1,72

Meer dan 20% van de deelnemers vond dat APW zeer zeker niet de belangen van de klant op het oog had. Bijna 50% vond echter dat APW zeker wel de belangen van de klant op het oog had. Meer dan 10% van de deelnemers vond dat Werknemers van APW de behoeften van de klant zeker niet begrijpen, geen persoonlijke aandacht geven en zeker geen op de deelnemer toegespitste informatie geven. Tegelijkertijd vind 40 tot 60% van de deelnemers deze dingen juist wel in orde. Het gemiddelde voor empathie is 5,05, dus licht positief.

Over het algemeen lijkt het alsof de meeste gepensioneerde deelnemers zeker tevreden zijn over de dienstverlening. Op bepaalde punten is er echter ook nog een behoorlijke groep ontevreden.

Cijfers voor kwaliteit van dienstverlening

De cijfers die gegeven zijn voor kwaliteit van dienstverlening zijn te vinden in figuur 4.



Figuur 4: Frequenties van cijfers voor dienstverlening.

De correlaties tussen de verschillende SERVPERF dimensies onderling en de SERVPERF dimensies en de cijfers voor dienstverlening zijn te vinden in tabel 32.

Tabel 32: De correlaties tussen de SERVPERF dimensies onderling en de SERVPERF dimensies en de cijfers voor dienstverlening.

	Cijfer dienstverlening	Leeftijd	Geslacht	Tastbare zaken	Betrouwbaarheid	Responsiviteit	Zekerheid	Empathy
Cijfer dienstverlening	1							
Leeftijd	-.09	1						
Geslacht	-.11	-.06	1					
Tastbare zaken	.22	.08	-.00	1				
Betrouwbaarheid	.55***	.06	.01	.54***	1			
Responsiviteit	.38***	.06	.01	.31***	.54***	1		
Zekerheid	.58***	.02	.00	.46***	.69***	.72***	1	
Empathie	.54***	.01	-.01	.42***	.69***	.76***	.82***	1

Noot: * $p < .05$, ** $p < .01$ en *** $p < .001$

Bijna alle correlaties tussen de aspecten van kwaliteit van dienstverlening en het cijfer van dienstverlening waren significant. Dit duidt op een hoge predictiviteit van SERVPERF, zolang tastbare zaken niet gebruikt wordt.

Bijna alle correlaties tussen de verschillende aspecten van kwaliteit van dienstverlening onderling waren significant.

Een regressieanalyse kon niet gedaan worden omdat slechts 44 gepensioneerde deelnemers voldoende vragen hadden ingevuld om meegenomen te worden in de analyse.

De tevredenheid van de gepensioneerde deelnemers over de kwaliteit van de communicatie

De frequenties van alle antwoorden die zijn gegeven door gepensioneerde deelnemers zijn te vinden in onderstaande tabellen.

Duidelijkheid taalgebruik

De beoordeling van de duidelijkheid van het taalgebruik is te vinden in tabel 34.

Tabel 34: Frequenties van antwoorden op vragen over duidelijk taalgebruik gegeven door gepensioneerde deelnemers (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Duidelijkheid taalgebruik brieven (n=215)	10 5%	4 2%	9 4%	15 7%	29 14%	65 30%	83 39%	5,68	1,60
Duidelijkheid taalgebruik website (n=103)	4 4%	2 2%	2 2%	18 18%	18 18%	30 29%	29 28%	5,43	1,52
Duidelijkheid taalgebruik APW magazine (n=27)	5 19%	1 4%	4 15%	0 0%	1 4%	8 30%	8 30%	4,74	2,35

Meer dan 60% van de deelnemers is zeer tevreden over de duidelijkheid van het taalgebruik in brieven, de website en het APW magazine (een score van 6 of 7).

Het APW magazine

Antwoorden op vragen over het gebruik maken van het APW magazine en de beoordeling van het APW magazine zijn te vinden in tabel 35.

Tabel 35: Frequenties van antwoorden op vragen over het APW magazine gegeven door gepensioneerde deelnemers (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Frequentie lezen APW magazine (n=198)	20 10%	4 2%	8 4%	17 9%	39 20%	49 25%	61 31%	5,23	1,87
Duidelijkheid indeling APW magazine (n=185)	6 3%	2 1%	2 1%	25 14%	33 18%	60 32%	57 31%	5,62	1,41
Aantrekkelijkheid indeling APW magazine (n=181)	11 6%	2 1%	8 4%	40 22%	41 23%	42 23%	37 20%	5,06	1,59

Meer dan 50% van de deelnemers las het APW magazine vaak tot altijd. Meer dan 10% las het echter zelden tot nooit. Over de duidelijkheid van de indeling van het APW magazine was meer dan 60% zeer tevreden. Over de aantrekkelijkheid van het APW magazine was meer dan 40% zeer tevreden.

Het stellen van vragen aan APW

Antwoorden op stellingen over het gebruik maken van de mogelijkheid tot vragen stellen en de beoordeling van het afhandelen van vragen zijn te vinden in tabel 36.

Tabel 36: Frequenties van antwoorden op stellingen over het stellen van vragen aan APW gegeven door gepensioneerde deelnemers (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Frequentie stellen vragen (n=173)	120 69%	23 13%	9 5%	11 6%	5 3%	1 1%	4 2%	1,71	1,36
Kwaliteit afhandeling vragen (n=102)	30 29%	3 3%	3 3%	23 23%	9 9%	17 17%	16 15%	3,96	2,27

Meer dan 80% van de deelnemers stelde zelden of nooit vragen aan APW. Meer dan 30% van de deelnemers gaf aan de kwaliteit van de afhandeling van vragen onvoldoende te vinden. Aangezien echter maar 6% van de deelnemers ooit een vraag heeft gesteld is het de vraag hoe betrouwbaar dat antwoord is.

Vragen over de website

Antwoorden op stellingen over het gebruik maken van de website en de beoordeling van de website zijn te vinden in tabel 37.

Tabel 37:Frequenties van antwoorden op stellingen over de website gegeven door gepensioneerde deelnemers (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Frequentie bezoek website (n=96)	97 70%	13 9%	6 4%	11 8%	4 3%	2 1%	5 4%	1,83	1,57
Aantrekkelijkheid indeling website (n=84)	20 24%	5 6%	5 6%	23 27%	11 13%	14 17%	6 7%	3,79	1,97
Duidelijkheid informatie website (n=79)	19 24%	3 4%	2 3%	22 28%	6 8%	21 27%	6 8%	4,01	2,05

Bijna 80% van de deelnemers gaf aan zelden tot nooit op de website te komen. 30% van de deelnemers is zeer ontevreden over de aantrekkelijkheid van de indeling van de website. Bijna 25% van de deelnemers is daar juist zeer tevreden over. Bijna 30% van de deelnemers is zeer ontevreden over de duidelijkheid van de informatie op de website. Meer dan 30% is daar juist zeer tevreden over.

Vraag over het jaarverslag

Tabel 38:Frequenties van antwoorden op de stelling over het jaarverslag gegeven door gepensioneerde deelnemers (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Interesse in simpele versie jaarverslag (n=190)	13 7%	0 0%	2 1%	10 5%	18 10%	34 18%	113 60%	6,02	1,649

Bijna 80% van de deelnemers is zeer geïnteresseerd in een simpele versie van het jaarverslag, zonder moeilijk taalgebruik.

Vragen over duidelijkheid informatie

De beoordeling van de duidelijkheid van informatie is te vinden in tabel 39.

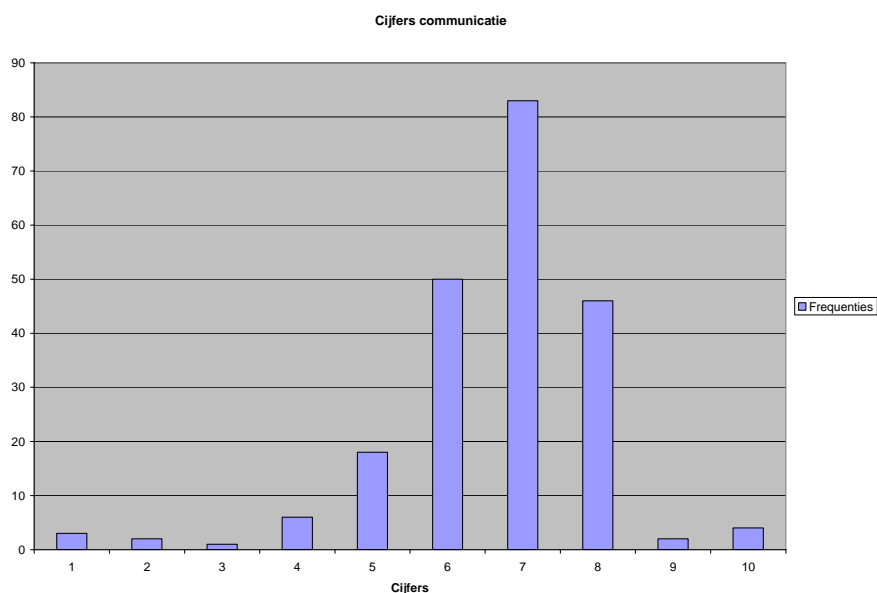
Tabel 39: Frequenties van antwoorden op de vragen over duidelijkheid van informatie gegeven door gepensioneerde deelnemers (1 = zeer mee oneens, 7 = zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde	SD
Duidelijkheid informatie indexering (n=198)	26 13%	7 4%	5 3%	16 8%	20 10%	49 25%	75 38%	5,24	2,08
Duidelijkheid informatie verandering hoogte pensioen (n=196)	18 9%	4 2%	4 2%	21 11%	16 8%	53 27%	80 41%	5,51	1,87

Bijna 20% van de deelnemers was zeer ontevreden over de duidelijkheid van de informatie over indexering (een score van 1 of 2). Meer dan 60% van de deelnemers was juist zeer tevreden over deze informatie (een score van 6 of 7). Meer dan 10% van de deelnemers was zeer ontevreden over de duidelijkheid van de informatie over veranderingen in de hoogte van het pensioen. Bijna 70% van de deelnemers was hierover juist zeer tevreden.

Cijfers voor communicatie

De cijfers die gegeven werden aan communicatie zijn te vinden in figuur 5.



Figuur 5: Frequenties van cijfers voor communicatie gegeven door gepensioneerde deelnemers.

De Cronbach's alpha voor taalgebruik was .98. De alpha voor APWmagazine was .90. De alpha voor duidelijkheid informatie was .93.

Correlaties tussen de verschillende aspecten van dienstverlening

De correlaties tussen de verschillende aspecten van communicatie onderling en de aspecten van communicatie en de cijfers voor communicatie zijn te vinden in tabel 40.

Tabel 40: De correlaties tussen de verschillende aspecten van communicatie onderling en de aspecten van communicatie en de cijfers voor communicatie.

	Cijfer communicatie	Leeftijd	Geslacht	Taalgebruik	APW magazine	Duidelijkheid info
Cijfer communicatie	1					
Leeftijd	-.10	1				
Geslacht	-.10	-.06	1			
Taalgebruik	.64***	.10	-.02	1		
APWmagazine	.34***	.190**	-.06	.44***	1	
Duidelijkheid info	.51***	.01	-.07	.56***	.35***	1

Noot: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

De correlaties tussen de verschillende aspecten van communicatie en het cijfer voor communicatie zijn allemaal significant. Dit duidt op een hoge predictieve validiteit van de vragenlijst.

De correlaties tussen de verschillende aspecten van communicatie zijn allemaal significant.

Regressieanalyse kwaliteit van communicatie

Er is ook een regressieanalyse gedaan met cijfer voor communicatie als afhankelijke variabele en leeftijd, geslacht, taalgebruik, APWmagazine en duidelijkheid informatie als predictoren.

De R^2 was .48. Alleen de beta voor Taalgebruik was significant.

De resultaten zijn te vinden in tabel 41.

Tabel 41: De resultaten van de regressieanalyse met cijfer voor communicatie als afhankelijke variabele en leeftijd, geslacht, taalgebruik, APWmagazine en duidelijkheid informatie als predictoren.

Predictor	Beta	Significantie
Leeftijd	-.10	.07
Geslacht	-.09	.10
Taalgebruik	.58	.00
Apw magazine	.08	.20
Duidelijkheid info	.12	.08

De vragenlijst die gebruikt is om de kwaliteit van de communicatie te meten is geschikt voor dat doel. Taalgebruik is een goede predictor.

Discussie

Hier worden de hoofdvragen van dit onderzoek beantwoord.

Hoe groot is het gat tussen wat managers denken wat klanten verwachten en belangrijk vinden en de werkelijke verwachtingen van de klanten en wat ze belangrijk vinden?

Veel aspecten van dienstverlening wekken hogere verwachtingen bij deelnemers dan het management denkt. Deelnemers hebben bijvoorbeeld hogere verwachtingen over de aantrekkelijkheid van materiaal en de netheid van het drukwerk dan het management denkt. Ook hebben deelnemers hogere verwachtingen over foutloze gegevensbestanden dan managers denken. Verder hebben deelnemers hogere verwachtingen over bijvoorbeeld het nooit te druk zijn om te helpen, veiligheid in interacties, en het begrijpen van hun behoeften door werknemers dan het management denkt. Bij belangrijkheid speelt hetzelfde probleem. Deelnemers vinden dingen als het drukwerk, het op tijd verstrekken van informatie en het nooit te druk zijn om te helpen belangrijker dan het management denkt. Hetzelfde geldt voor veiligheid in interacties en het begrijpen van behoeften van de klant.

Andere verwachtingen worden juist weer te hoog ingeschat door het management, zoals verwachtingen over moderniteit van de website en het op tijd verstrekken van informatie. Hetzelfde geldt voor enkele dingen die deelnemers belangrijk vinden. Het management onderschat over het algemeen de verwachtingen die mensen hebben over goede service. Ook weten ze niet goed wat deelnemers belangrijk vinden.

Wat het meest opvalt is dat mensen bij de vragen naar de verwachtingen en het belang van goede service altijd een positief antwoord geven. Ze verwachten als vanzelfsprekend veel van goede service en vinden alle aspecten van goede service als belangrijk. De manier waarop de vragen gesteld worden laat duidelijk geen ruimte voor overwegingen over de haalbaarheid van sommige punten van goede service. Dit kan ook een reden zijn waarom het management de wenselijkheid van goede service te laag inschat. Zij gaan er van uit dat deelnemers wel rekening houden met wat voor APW haalbaar is terwijl dat, mede door de vraagstelling, niet gebeurt.

Wat daarna meteen opvalt is dat het belang van goede service beter ingeschat wordt dan de wenselijkheid. Dit verschil is veel duidelijker dan het verschil in inhoud of thema van de vragen die goed of slecht ingeschat worden. Er lijkt geen duidelijk verschil in thema tussen goed ingeschatte en slecht ingeschatte vragen maar wel een verschil tussen of er naar belang

of wenselijkheid gevraagd wordt. Ook dit kan verklaard worden door de vraagstelling in de vragenlijsten. Het zou kunnen dat mensen bij het bepalen van het belang van goede service meer geneigd zijn rekening te houden met de haalbaarheid voor APW zelf dan bij het bepalen van de wenselijkheid. Wenselijkheid heeft toch iets meer te maken met wat men zou willen in een ideaal geval en belang heeft meer te maken met wat men belangrijk vindt in een reële situatie.

De dimensies responsiviteit en zekerheid worden het meest te laag ingeschat. Dit zijn de dimensies die het meest met direct contact te maken hebben. Ook in andere dimensies is te zien dat zaken die met directe interactie, dus het telefonische contact tussen medewerker van pensioenfonds en deelnemer van pensioenfonds, te maken hebben het slechtst ingeschat worden. Dit kan komen doordat de hoofdmoot van de communicatie van APW niet verloopt via direct contact maar via brieven, folders, internet en formulieren. Daarom kan het management minder oog krijgen voor direct contact en het ook minder belangrijk gaan vinden.

Er kan dus geconcludeerd worden dat managers de verwachtingen ten aanzien van goede service door deelnemers onderschatten, vooral waar het directe dienstverlening betreft waarbij sprake is van direct contact. Hetzelfde geldt voor de mate waarin deelnemers belang hechten aan bepaalde aspecten van goede service.

Hoe tevreden zijn de actieve en gepensioneerde deelnemers over de kwaliteit van de dienstverlening?

De actieve deelnemers geven voor de kwaliteit van dienstverlening een gemiddeld cijfer van 6,3. Volgens de cijfers die ze geven zijn de actieve deelnemers matig tevreden over de kwaliteit van dienstverlening. De gepensioneerde deelnemers geven gemiddeld een 6,7 voor de kwaliteit van dienstverlening. Zij zijn dus iets meer tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening dan de actieve deelnemers, maar nog steeds niet heel tevreden.

Dit beeld wordt bevestigd door de antwoorden die gegeven worden op de stellingen. Zaken waar meer dan 10% van de actieve deelnemers ontevreden over zijn zijn foutloze gegevensbestanden, geven van een tijdsindicatie voor het leveren van informatie, de belangen van de klant op het oog hebben, het begrijpen van de behoeften van de klant en het geven van op deelnemers toegespitste informatie. Over sommige zaken zoals tonen van interesse in het oplossen van problemen, het op tijd doen wat beloofd is en het geven van een gevoel van veiligheid zijn de meningen van actieve deelnemers beleefd. De andere aspecten van

dienstverlening worden als voldoende beoordeeld.

De meningen van gepensioneerde deelnemers zijn verdeeld over het tonen van interesse in het oplossen van problemen, het op tijd doen wat beloofd is en het geven van een gevoel van veiligheid in interacties. Ook zijn de meningen verdeeld over het belangen van de klant op het oog hebben, de behoefte van de klanten begrijpen en het op de deelnemer toegespitste informatie geven. De andere aspecten van dienstverlening worden als voldoende tot ruim voldoende beoordeeld.

Het verschil tussen actieve en gepensioneerde deelnemers zou kunnen komen doordat oudere deelnemers gewoon minder eisen stellen aan een pensioenfonds. Ze krijgen netjes iedere maand hun pensioen en verder kan het ze weinig schelen. Actieve deelnemers hebben nog echt informatie en service nodig van een pensioenfonds omdat hun pensioen nog steeds moet groeien en er veranderingen in hun levenssituatie optreden (trouwen bijvoorbeeld) waardoor hun pensioen verandert.

Is de SERVPERF vragenlijst geschikt om de kwaliteit van dienstverlening te meten bij een pensioenfonds?

De betrouwbaarheid van de verschillende subschalen en de gehele vragenlijst is erg hoog, zowel bij de actieve als de gepensioneerde deelnemers. Dit is een aanwijzing dat de SERVPERF vragenlijst inderdaad erg geschikt is om de kwaliteit van dienstverlening te meten bij een pensioenfonds.

Voor een meting onder actieve deelnemers van een pensioenfonds is de SERVPERF vragenlijst zeker geschikt om de kwaliteit van dienstverlening te meten. De correlaties tussen de verschillende aspecten van dienstverlening en het cijfer voor kwaliteit van dienstverlening zijn hoog. Dit duidt op een hoge predictieve validiteit. Verder bleken betrouwbaarheid en empathie goede predictoren voor het cijfer voor de kwaliteit van dienstverlening. Dit duidt ook op een hoge predictieve validiteit.

Voor een meting onder gepensioneerde deelnemers is de SERVPERF waarschijnlijk ook zeer geschikt. De hoge correlaties tussen de verschillende aspecten van dienstverlening uit de SERVPERF en het cijfer voor dienstverlening geven aan dat de predictieve validiteit hoog is. Een regressieanalyse kon helaas niet gedaan worden omdat heel veel vragen niet ingevuld waren door de meeste gepensioneerde deelnemers.

De bevinding dat de SERVPERF vragenlijst een hoge convergente of predictieve validiteit heeft is in eerdere onderzoeken ook al naar voren gekomen. Lai Lai (2004) vond

bijvoorbeeld al dat tastbare zaken, empathie en zekerheid een positief effect op klanttevredenheid bleken te hebben. Landrum en Prybutok (2003) vonden ook al dat de correlaties tussen elk item en andere items uit dezelfde dimensie allemaal significant waren met $p < .01$. Dit zijn echter andere methoden om de convergente validiteit vast te stellen dan de methoden die in het huidige onderzoek zijn gebruikt. Pitt, Watson en Kavan (1995) hebben wel een van de in het huidige onderzoek gebruikte methoden gebruikt om de convergente validiteit vast te stellen van de SERVQUAL vragenlijst, waar de SERVPERF vragenlijst in feite een onderdeel van is. Dit was de methode van het vaststellen van de correlaties tussen de aspecten van dienstverlening en een algemene meting van tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening. Zij vonden hogere correlaties dan in het huidige onderzoek. Dat werd waarschijnlijk veroorzaakt door het feit dat Pitt et al (1995) hun onderzoek onder klanten van een erg servicegericht bedrijf hebben gedaan. Alle klanten van dat bedrijf hadden veel ervaring met de dienstverlening van het bedrijf. Bij een pensioenfonds hebben lang niet alle deelnemers veel ervaring met de dienstverlening.

Niet de hele SERVPERF vragenlijst is nodig om de kwaliteit van dienstverlening te meten. Voor actieve deelnemers van het pensioenfonds waren betrouwbaarheid en empathie goede predictoren voor het cijfer voor dienstverlening. Voor gepensioneerde deelnemers is onbekend welke aspecten van dienstverlening goede predictoren zijn. Een aangepaste versie van de SERVPERF vragenlijst met alleen de vragen over betrouwbaarheid en empathie is het meest geschikt om kwaliteit van dienstverlening te meten bij een pensioenfonds. Een complete versie van de SERVQUAL is minder geschikt omdat daar vragen in staan over aspecten van dienstverlening die geen goede predictoren zijn voor het cijfer van dienstverlening.

De eindconclusie is dus dat een (eventueel aangepaste) SERVPERF vragenlijst geschikt is om de kwaliteit van dienstverlening te meten bij veel verschillende soorten bedrijven, waaronder pensioenfondsen.

Hoe tevreden zijn de actieve en gepensioneerde deelnemers over de kwaliteit van de communicatie?

De actieve deelnemers geven een gemiddeld cijfer van 6,3 voor de kwaliteit van communicatie. De gepensioneerde deelnemers geven een gemiddeld cijfer van 6,5. De cijfers geven aan dat deelnemers matig tevreden zijn over de kwaliteit van de communicatie.

De aantrekkelijkheid van de indeling van het APW magazine werd door bijna 20% van de actieve deelnemers als onvoldoende beoordeeld. De duidelijkheid van informatie over verschillende onderwerpen werd door meer dan 30% van de actieve deelnemers als onvoldoende ervaren. De meningen van actieve deelnemers over de duidelijkheid van het taalgebruik in brieven, folders en de website waren verdeeld. Ook over de duidelijkheid van de indeling van het APW magazine, de duidelijkheid van informatie op de website waren de meningen verdeeld.

De gepensioneerde deelnemers zijn wel heel tevreden over de duidelijkheid van het taalgebruik in brieven, folders en de website. Over de duidelijkheid van de informatie over indexering en veranderingen in de hoogte van het pensioen waren de meningen verdeeld hoewel de grote meerderheid van de gepensioneerde deelnemers daar tevreden over was. Over de rest van de aspecten van communicatie zijn de gepensioneerde deelnemers zeer tevreden.

Geen van de communicatiemiddelen werkt optimaal omdat zowel het APW magazine, de pensioenmap, de website en de vraagbaak nauwelijks gebruikt blijken te worden. Uit reacties die via de mail zijn binnengekomen bij de onderzoekster blijkt dat dit voornamelijk komt omdat de informatie die via deze kanalen geleverd wordt te algemeen is. Deelnemers blijken het lastig te vinden om te bepalen welke informatie nu op hen van toepassing is. Tegelijkertijd is het onderwerp pensioenen niet interessant genoeg om een hele folder of website door te gaan lezen waarin de helft van de informatie niet op de lezer van toepassing is. Een aantal jonge deelnemers gaf de suggestie om een bijeenkomst te organiseren waar mensen via een korte presentatie wegwijs gemaakt zouden worden in de pensioenwereld.

Is de gebruikte communicatievragenlijst geschikt om de kwaliteit van communicatie te meten bij een pensioenfonds?

De betrouwbaarheid van de verschillende subschalen en de gehele vragenlijst is erg hoog, zowel bij de actieve als de gepensioneerde deelnemers. Dit is een aanwijzing dat de zelf ontwikkelde vragenlijst inderdaad erg geschikt is om de kwaliteit van communicatie te meten bij een pensioenfonds.

Bij zowel de actieve als de gepensioneerde deelnemers waren de correlaties tussen de verschillende aspecten van communicatie en de cijfers voor communicatie hoog. Dit geeft aan dat de convergente validiteit hoog is.

Bij actieve deelnemers bleken taalgebruik en duidelijkheid informatie goede predictoren voor het cijfer voor communicatie. Bij gepensioneerde deelnemers bleek

taalgebruik een goede predictor. De predictieve validiteit van de zelf ontwikkelde vragenlijst voor communicatie bleek dus hoog te zijn.

De zelf ontwikkelde vragenlijst voor communicatie is geschikt om de kwaliteit van de communicatie van een pensioenfonds te meten. Niet de vragenlijst voor communicatie is nodig om de kwaliteit van communicatie te meten. Voor actieve deelnemers van het pensioenfonds waren taalgebruik en duidelijkheid informatie goede predictoren voor het cijfer voor communicatie. Voor gepensioneerde deelnemers was taalgebruik een goede predictor. Een aangepaste versie van de vragenlijst voor communicatie met alleen de vragen over taalgebruik en kwaliteit van communicatie is het meest geschikt om kwaliteit van communicatie te meten onder actieve deelnemers van een pensioenfonds. Een complete versie van de vragenlijst van communicatie is minder geschikt omdat daar vragen in staan over aspecten van communicatie die geen goede predictoren zijn voor het cijfer van communicatie. Een aangepaste versie van de vragenlijst voor communicatie met alleen de vragen over taalgebruik is het meest geschikt om kwaliteit van communicatie te meten onder gepensioneerde deelnemers van een pensioenfonds. Een complete versie van de vragenlijst van communicatie is minder geschikt omdat daar vragen in staan over aspecten van communicatie die geen goede predictoren zijn voor het cijfer van communicatie.

Reflectie

Algemene opmerkingen hoofdonderzoek:

Bij de gepensioneerde deelnemers valt op dat veel vragen een heel lage respons hebben. Vooral de SERVPERF vragen worden door een groot aantal van de respondenten niet beantwoord. Volgens opmerkingen die deelnemers op hun enquêteformulieren hebben geschreven komt dit doordat gepensioneerde deelnemers vaak totaal geen contact meer hebben met het pensioenfonds. Ze krijgen iedere maand hun pensioen en vinden het verder wel goed zo.

Veel gepensioneerde deelnemers hebben het formulier helemaal niet ingevuld. Uit reacties van hen kwamen drie redenen daarvoor naar voren. De eerste reden was dat mensen te oud, slechtiend of vergeetachtig waren om de vragenlijst in te vullen, de tweede reden was dat mensen niets met het pensioenfonds te maken wilden hebben uit onvrede over het niet indexeren van de laatste jaren en de derde reden was dat mensen gewoon helemaal geen contact meer hadden met het pensioenfonds en dus niet wisten wat ze moesten antwoorden.

Jonge mensen blijken kritischer op de tangibles dimensie te zijn dan oude mensen. Voor oude mensen is het dus vooral belangrijk om duidelijke informatie te geven en voor jonge mensen moet daarnaast de informatie ook op een aantrekkelijke manier gepresenteerd worden in een folder die er leuk uitziet.

Managementimplicaties.

Aanbevelingen actieve deelnemers:

- Stel een makkelijk leesbare versie van het jaarverslag zonder moeilijk taalgebruik ter beschikking aan deelnemers.
- Geef voortaan aan wanneer bepaalde informatie geleverd zal worden.
- Probeer de behoeften van de klant te begrijpen en lever vooral op de deelnemer toegespitste informatie.
- De duidelijkheid van het taalgebruik in brieven, folders en de website moet verbeterd worden. Dit kan door korte zinnen te gebruiken en vaktermen toe te lichten door een toelichting tussen haakjes. Een toelichting in de vorm van een noot is niet aan te bevelen, omdat deelnemers dan moeten gaan bladeren voor ze bij de juiste definitie van een vakterm komen. Aangezien ze toch al niet erg geïnteresseerd lijken te zijn in het onderwerp pensioenen (zie later in het verslag) zullen ze al gauw afhaken als ze moeten gaan bladeren.
- De duidelijkheid van informatie moet ook verbeterd worden. Dit kan door praktijkvoorbeelden te geven bij ingewikkelde regels of zelfs door voor iedere deelnemer apart duidelijk te maken wat bepaalde regelingen voor hem of haar betekenen. Omdat dit laatste erg duur zal zijn, kunnen deelnemers in groepen opgedeeld worden zoals jonge ongehuwde partners zonder kinderen en gehuwde partners met kinderen enz. Voor iedere groep kan dan aangegeven worden wat een bepaalde regeling betekent.
- Ook een pensioenplanner kan heel handig zijn. Mensen kunnen dan wat gegevens invoeren en er wordt ze meteen verteld hoeveel geld ze precies op hun 65^e gaan krijgen en hoeveel ze krijgen als ze eerder stoppen met werken.

Aanbevelingen gepensioneerden:

- De gepensioneerden zijn op vrijwel alle punten zeer tevreden. Het is zaak dit zo te houden. Het is de vraag of het zinvol is om vragen over service aan gepensioneerden te stellen. Veel gepensioneerden weten daar geen raad mee omdat ze geen contact meer met APW hebben.

Het is waarschijnlijk beter om aan gepensioneerden alleen de zelf ontwikkelde vragenlijst voor de kwaliteit van communicatie voor te leggen.

Algemene aanbeveling:

- Probeer mensen over te halen de verschillende communicatiekanalen (APW magazine, website, vraagbaak, folders) wel te gaan gebruiken. Dit kan onder andere door meer persoonsgerichte informatie aan te bieden zodat mensen zich niet eerst door een berg niet op hun van toepassing zijnde informatie hoeven heen te graven voordat ze de juiste informatie tegen komen. Jonge deelnemers hebben ook aangegeven dat ze liever een bijeenkomst bezoeken waar een powerpointpresentatie gegeven wordt dan dat ze folders moeten doorlezen waar ze weinig van begrijpen.

Suggesties voor vervolgonderzoek

Bij vervolgonderzoek is het vooral belangrijk om een hogere respons zien te halen. Dit zou kunnen door een beloning te geven aan mensen die mee doen.

Voor vervolgonderzoek kan aan de gepensioneerde deelnemers het beste alleen de zelf ontwikkelde vragenlijst voor communicatie voorgelegd worden.

In een vervolgonderzoek kan het interessant zijn om naast een globale meting van de kwaliteit van dienstverlening en communicatie in de vorm van cijfers ook andere metingen toe te voegen. Het is namelijk de vraag in hoeverre de convergente validiteit betrouwbaar vastgesteld kan worden met slechts een enkele meting naast de vragenlijsten. Andere mogelijke metingen zouden kunnen zijn: Een vraag naar of deelnemers zouden blijven bij het pensioenfonds als ze konden kiezen bij welk pensioenfonds ze aangesloten zouden worden en een vraag naar of deelnemers het APW zouden aanbevelen aan anderen als APW een commercieel bedrijf zou zijn.

Referenties

- Babakus, E., & Boller, G.W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24, 253-268.
- Barnes, B.R., Sheys, T., & Morris, D.S. (2005). Analysing service quality: The case of a US military club. *Total Quality Management*, 16, 955-967.
- Brady, M.K., Cronin, J.J., & Brand, R.R. (2002). Performance-only measurement of service quality: a replication and extension. *Journal of Business Research*, 55, 17-31.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1994). SERFPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Geest, H. van, et.al. (2005). Samenvatting ambtelijke teksten Nieuwe Pensioenwet. *Towers Perrin, HR Services*.
- Lai Lai, T. (2004). Service quality and perceived value's impact on satisfaction, intention and usage of short message service (SMS). *Information Systems Frontiers*, 6, 353-368.
- Landrum, H., & Prybutok, V.R. (2004). A service quality and success model for the information service industry. *European Journal of Operational Research*, 156, 628-642.
- Pakdil, F., & Harwood, T.N. (2005). Patient satisfaction in a preoperative assessment clinic: An analysis using SERVQUAL dimensions. *Total Quality Management*, 16, 15-30
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1991). Understanding customer expectations of service. *Sloan Management Review*, 39, 39-49.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1993). Research note: More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69, 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Pitt, L.F., Watson, R.T., & Kavan, C.B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS Quarterly*, 19, 173-189.

- Sahney, S., Banwet, D.K., & Karunes. S. (2006). An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modelling and path analysis. *Total Quality Management and business excellence*, 17, 265-285.
- Ten Berge, H.G, (2006). *Communicatiestrategie Algemeen Pensioenfonds Wegener*. Unpublished master's thesis, Universiteit Twente, Enschede, Nederland.
- Van Iwaarden, J., Van der Wiele, T., Ball, L., & Millen,R. (2004). Perceptions about the quality of websites: a survey amongst students at Northeastern University and Erasmus University. *Information and Management*, 41, 947-959.
- Yoon, S., & Suh, H. (2004). Ensuring IT consulting SERVQUAL and user satisfaction: A modified measurement tool. *Information Systems Frontiers*, 6, 341-351.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

Bijlage 1: De inhoud van de Nieuwe Pensioenwet, voor zover het de informatie en communicatieverplichtingen betreft. Gebaseerd op van Geest, 2005 en de scriptie van Rick ten Berge (Ten Berge, 2006).

De werkgever dient de werknemer:

- Binnen een maand na aanvang van de werkzaamheden te informeren of hij al dan niet meedoet aan een pensioenregeling.
- Binnen drie maanden na toetreding dan wel wijziging van de pensioenregeling duidelijk informatie daarover te verstrekken.
- Kosteloos een schriftelijke opgave van de reglementair te bereiken pensioenaanspraken te verstrekken. Dit voorschrift gaat gelden voor alle soorten pensioenovereenkomsten.
- Te informeren over het al dan niet aanwezig zijn van toeslagverlening en de voorwaarden daarvoor. Van groot belang is dat als de aanwezige toeslagverlening als voorwaardelijk is bedoeld, de werkgever een voorwaardelijkheidsverklaring moet afleggen.
- Te informeren of er een vrijwillige pensioenregeling bestaat en op welke pensioenvorm deze betrekking heeft.
- Te informeren over zijn recht om bij de pensioenuitvoerder het voor hem geldende pensioenreglement op te vragen.
- Op individuele basis te wijzen op een informatiesite over de pensioenregeling, of op verzoek van de deelnemer de informatie schriftelijk toe te zenden.

Dit alles moet hij in duidelijke en voor de werknemer begrijpelijke bewoordingen aangeven. De werkgever kan deze informatieverplichtingen uitbesteden aan de pensioenuitvoerder maar blijft zelf verantwoordelijk.

De pensioenuitvoerder moet deelnemers en pensioengerechtigden informeren over een eventuele betalingsachterstand. Als er sprake is van een dekkingstekort van minimaal vijf procent van de totale jaarpremie moet dit elk kwartaal schriftelijk worden gemeld bij de deelnemersraad en de ondernemingsraad.

Als het fonds besluit de pensioenaanspraken- en rechten te verminderen moet het fonds de deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden en de werkgever daar schriftelijk van op de hoogte stellen.

Een deelnemer heeft het recht om het pensioenreglement op te vragen bij de pensioenuitvoerder. Deze dient het reglement kosteloos toe te sturen. De werkgever dient de deelnemer in begrijpelijke en duidelijke bewoordingen op dit recht te wijzen. De opgave van reeds opgebouwde pensioenaanspraken dient het pensioenfonds schriftelijk te verstrekken.

De pensioenuitvoerder dient de deelnemer jaarlijks kosteloos te informeren over het beleid ten aanzien van de toeslagverlening. Ook dienen pensioenfondsden hun deelnemers jaarlijks te informeren over het eventueel bestaan van een korte termijn herstelplan, de eventuele aanstelling van een bewindvoerder en het aantal aanwijzingen dat de toezichthouder gegeven heeft.

De pensioenuitvoerder dient de deelnemer jaarlijks kosteloos te informeren over het beleid ten aanzien van de toeslagverlening. Bij deze informatie dienen de volgende elementen aan de orde te komen:

- De inhoud van het toeslagbeleid
- De wijze van financiering in geval van een voorwaardelijke toeslagverlening
- De verwachtingen van de pensioenuitvoerder ten aanzien van de toekomstige toeslagverleningen
- Het aangeven of de toegekende toeslagen conform het streefniveau zijn of dat er afwijkende toeslagen gegeven zijn

Als de deelnemer gewezen deelnemer wordt (slaper) moet hij door de pensioenuitvoerder over de volgende zaken worden geïnformeerd:

- De hoogte van de te behouden aanspraken.
- Het eenzijdige recht van de pensioenuitvoerder om deze aanspraak af te kopen als de aanspraak lager is dan het afkoopbedrag.
- Het recht op waardeoverdracht. Als de mogelijkheid bestaat wijst de pensioenuitvoerder de gewezen deelnemer erop dat hij bij beëindiging van deelname wegens arbeidsongeschiktheid de pensioenopbouw kan voortzetten.

- Het beleid ten aanzien van toeslagverlening.
- Het recht om informatie aan te vragen over de gevolgen van uitruilmogelijkheden.
- Het bestaan van een eventueel korte termijn herstelplan, de eventuele aanstelling van een bewindvoerder en het aantal aanwijzingen dat de toezichthouder gegeven heeft.

Als iemand met pensioen gaat moet de pensioenuitvoerder informeren over:

- De hoogte van het pensioenrecht, inclusief informatie over het nabestaandenpensioen.
- Het actuele toeslagbeleid
- Het bestaan van een eventueel korte termijn herstelplan.

Jaarlijks moeten pensioengerechtigden geïnformeerd worden over:

- Het toeslagbeleid.
- Het bestaan van een eventueel korte termijn herstelplan, de eventuele aanstelling van een bewindsvoerder en het aantal aanwijzingen dat de toezichthouder gegeven heeft.

Tot slot dient het pensioenfonds haar klanten te informeren omtrent haar indexatie en of die er wel of niet komt.

Bijlage 2: Vragenlijst actieve deelnemers APW, gebruikt in studie 1.

Instructie behorende bij deze vragenlijst:

Welkom bij dit onderzoek van Algemeen Pensioenfonds Wegener. Het invullen van deze vragenlijst kost ongeveer 10 minuten. Na deze uitleg volgen eerst een aantal algemene vragen. Daarna volgen een aantal stellingen. Door middel van het aanklikken van een rondje kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent. Achter elke vraag staat een reeks van zeven rondjes. Deze rondjes kunt u aanklikken met de muis. Een aangeklikt rondje wordt zwart. Bent u het zeer oneens met een stelling, dan klikt u het meest linkse rondje aan. Bent u het zeer eens met een stelling dan klikt u het meest rechtse rondje aan. Bent u het niet eens en niet oneens met een stelling dan klikt u het middelste rondje aan. Bent u het enigszins eens of oneens met een stelling dan klikt u op een van de tussenliggende rondjes. Hoe meer het rondje naar rechts staat, hoe meer u het met de stelling eens bent. Als een stelling niet op u van toepassing is dan klikt u op geen van de rondjes. Veel succes met het invullen van deze vragenlijst!

Overzicht van de items.

Tastbare zaken

Materiaal dat een goed pensioenfonds gebruikt (zoals het pensioenmagazine, folders en jaaroverzichten) ziet er aantrekkelijk uit.

Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Ze er mee eens

Het drukwerk van een goed pensioenfonds ziet er netjes uit.

Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Ze er mee eens

Een goed pensioenfonds heeft een moderne website.

Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Ze er mee eens

Betrouwbaarheid

Een goed pensioenfonds heeft foutloze gegevensbestanden.

Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Ze er mee eens

Als ik een probleem heb, dan toont een goed pensioenfonds interesse in het oplossen van dat

probleem.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Een goed pensioenfonds verstrekt meteen de eerste keer de juiste informatie.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Een goed pensioenfonds verstrekt informatie op de tijd dat het beloofd had dat te doen.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Als een goed pensioenfonds belooft iets te doen binnen een bepaalde tijd, dan doet het dat ook.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Responsiviteit

Werknemers van een goed pensioenfonds hebben het nooit te druk om mij te helpen.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van een goed pensioenfonds laten mij niet onnodig wachten.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee

Werknemers van een goed pensioenfonds vertellen mij altijd precies wanneer ik bepaalde informatie opgestuurd zal krijgen.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van een goed pensioenfonds zijn altijd bereid mij te helpen.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Zekerheid

Ik voel mij veilig in interacties met een goed pensioenfonds.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het gedrag van werknemers van een goed pensioenfonds wekt vertrouwen bij mij als klant.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van een goed pensioenfonds zijn altijd welgemanierd en beleefd in hun correspondentie met mij.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van een goed pensioenfonds hebben voldoende kennis om mijn vragen te beantwoorden.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Empathie

Werknemers van een goed pensioenfonds begrijpen mijn specifieke behoeften.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Een goed pensioenfonds heeft werknemers die mij persoonlijke aandacht geven.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Een goed pensioenfonds geeft mij informatie die op mij is toegespitst.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

De tijden waarop een goed pensioenfonds bereikbaar is zijn geschikt voor alle klanten.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Een goed pensioenfonds heeft mijn belangen op het oog.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

.

Bijlage 3

Vragenlijst actieve deelnemers APW uit onderzoek 2.

Instructie behorende bij deze vragenlijst:

Welkom bij dit onderzoek van Algemeen Pensioenfonds Wegener. Het invullen van deze vragenlijst kost ongeveer 10 minuten. Na deze uitleg volgen eerst een aantal algemene vragen. Daarna volgen een aantal stellingen. Door middel van het aanklikken van een rondje kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent. Achter elke vraag staat een reeks van zeven rondjes. Deze rondjes kunt u aanklikken met de muis. Een aangeklikt rondje wordt zwart. Bent u het zeer oneens met een stelling, dan klikt u het meest linkse rondje aan. Bent u het zeer eens met een stelling dan klikt u het meest rechtse rondje aan. Bent u het niet eens en niet oneens met een stelling dan klikt u het middelste rondje aan. Bent u het enigszins eens of oneens met een stelling dan klikt u op een van de tussenliggende rondjes. Hoe meer het rondje naar rechts staat, hoe meer u het met de stelling eens bent. Als een stelling niet op u van toepassing is dan klikt u op geen van de rondjes. Veel succes met het invullen van deze vragenlijst!

Overzicht van de items

Tastbare zaken

Het is belangrijk dat het drukwerk van een pensioenfonds er netjes uitziet.	Ze er net jes uit ziet.	Ze er m ee o ne e n s 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er m ee e e n s
Het is belangrijk dat materiaal dat een pensioenfonds gebruikt (zoals het pensioenmagazine, folders en jaaroverzichten) er aantrekkelijk uitziet.	H e t i s b e l a n g r i j k d a t m a t e r i a a l d a t e e n p e n s i o e n f o n d s g e b r u i k t (z o a l s h e t p e n s i o e n m a g a z i n e , f o l d e r s e n j a a r o v e r z i c h t e n) e r a a n t r e k k e l i j k u i t z i e t.	Ze er m ee o ne e n s 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er m ee e e n s
Het is belangrijk dat een pensioenfonds een moderne website heeft.	H e t i s b e l a n g r i j k d a t e e n p e n s i o e n f o n d s e e n m o d e r n e w e b s i t e h e e f t.	Ze er m ee o ne e n s 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er m ee e e n s

Betrouwbaarheid

Het is belangrijk dat een pensioenfonds informatie verstrekt op de tijd dat het beloofd had dat te doen.	Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er mee eens
Het is belangrijk dat een pensioenfonds foutloze gegevensbestanden heeft.	Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er mee eens
Het is belangrijk dat als ik een probleem heb, een pensioenfonds interesse toont in het oplossen van dat probleem.	Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er mee eens
Het is belangrijk dat als een pensioenfonds belooft iets te doen binnen een bepaalde tijd, het dat dan ook doet.	Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er mee eens
Het is belangrijk dat een pensioenfonds meteen de eerste keer de juiste informatie verstrekt.	Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er mee eens

Responsiviteit

Het is belangrijk dat werknemers van een pensioenfonds het nooit te druk hebben om mij te helpen.	Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er mee eens
Het is belangrijk dat werknemers van een pensioenfonds mij altijd precies vertellen wanneer ik bepaalde informatie opgestuurd zal krijgen.	Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er mee eens
Het is belangrijk dat werknemers van een pensioenfonds mij niet onnodig laten wachten.	Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er mee eens
Het is belangrijk dat werknemers van een pensioenfonds altijd bereid zijn mij te helpen.	Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er mee eens

Zekerheid

Het is belangrijk dat ik mij veilig voel in interacties met een pensioenfonds.	Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er mee eens
Het is belangrijk dat het gedrag van werknemers van een pensioenfonds vertrouwen wekt bij mij als klant.	Ze er mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 0	Ze er mee eens
Het is belangrijk dat werknemers van een pensioenfonds voldoende kennis hebben om mijn vragen te		

beantwoorden. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat werknemers van een pensioenfonds
altijd welgemanierd en beleefd zijn in hun correspondentie
met mij. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Empathie

Het is belangrijk dat werknemers van een pensioenfonds
mijn specifieke behoeften begrijpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat een pensioenfonds mijn belangen
op het oog heeft. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat een pensioenfonds mij informatie geeft
die op mij is toegespitst. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat de tijden waarop een pensioenfonds
bereikbaar is geschikt zijn voor alle klanten. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat een pensioenfonds werknemers heeft die
mij persoonlijke aandacht geven. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Bijlage 4: Vragenlijst voor het management.

Invulinstructie bij deze vragenlijst

Beste meneer/mevrouw

Allereerst hartelijk bedankt voor het meewerken aan deze vragenlijst. U krijgt zometeen een aantal stellingen te zien. Het is de bedoeling dat u op een schaal van 1 tot 7 (waarbij 1 staat voor volledig mee oneens en 7 staat voor volledig mee eens) aangeeft hoe een gemiddelde actieve deelnemer van pensioenfonds Wegener zou antwoorden op deze stellingen. **Vul de vragenlijst dus niet vanuit u zelf in maar leef u in in de gemiddelde actieve deelnemer van pensioenfonds Wegener.**

Overzicht van items

Verwachte dienstverlening: tastbare zaken

Een goed pensioenfonds heeft een moderne website.	Ze er mee oneens	0	0	0	0	0	0	0	Ze er mee eens
Het drukwerk van een goed pensioenfonds ziet er netjes uit.	Ze er mee oneens	0	0	0	0	0	0	0	Ze er mee eens
Een goed pensioenfonds heeft materiaal (folders, jaaroverzichten e.d. dat er aantrekkelijk uitziet.	Ze er mee oneens	0	0	0	0	0	0	0	Ze er mee eens

Verwachte dienstverlening: betrouwbaarheid

Als een goed pensioenfonds belooft iets te doen binnen een bepaalde tijd, dan doet het dat ook.	Ze er mee oneens	0	0	0	0	0	0	0	Ze er mee eens
Als u een probleem heeft, dan toont een goed pensioenfonds interesse in het oplossen van dat probleem.	Ze er mee oneens	0	0	0	0	0	0	0	Ze er mee eens
Een goed pensioenfonds verstrekt meteen bij een eerste verzoek de juiste informatie.	Ze er mee oneens	0	0	0	0	0	0	0	Ze er mee eens
Een goed pensioenfonds verstrekt informatie op de tijd dat het beloofd had dat te doen.	Ze er mee oneens	0	0	0	0	0	0	0	Ze er mee eens

Een goed pensioenfonds heeft foutloze gegevensbestanden Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Verwachte dienstverlening: responsiviteit

Werknemers van een goed pensioenfonds vertellen u altijd precies wanneer u bepaalde informatie opgestuurd zult krijgen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van de pensioendesk van een goed pensioenfonds laten u niet wachten. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van een goed pensioenfonds zijn altijd bereid u te helpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van een goed pensioenfonds hebben het nooit te druk om u te helpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Verwachte dienstverlening: zekerheid

Het gedrag van werknemers van een goed pensioenfonds wekt vertrouwen bij klanten. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

U voelt zich veilig in interacties met een goed pensioenfonds. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van een goed pensioenfonds zijn altijd welgemanierd en beleefd in hun correspondentie met u. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van een goed pensioenfonds hebben voldoende kennis om uw vragen te beantwoorden. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Verwachte dienstverlening : empathie

Een goed pensioenfonds geeft u informatie die op u is toegespitst. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

De tijden waarop een goed pensioenfonds bereikbaar is zijn geschikt voor alle klanten. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Een goed pensioenfonds heeft werknemers die u persoonlijke aandacht geven.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Een goed pensioenfonds heeft uw belangen op het oog.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van een goed pensioenfonds begrijpen uw specifieke behoeften.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Belangrijkheid dienstverlening: tastbare zaken

Het is belangrijk dat een pensioenfonds een moderne website heeft.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat het drukwerk van een pensioenfonds er netjes uitziet.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat een pensioenfonds materiaal heeft dat er aantrekkelijk uitziet.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Belangrijkheid dienstverlening: betrouwbaarheid

Het is belangrijk dat als een pensioenfonds belooft iets te doen binnen een bepaalde tijd, het dat ook werkelijk doet.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat een pensioenfonds interesse toont in het oplossen van het probleem als u een probleem heeft.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat een pensioenfonds meteen bij een eerste verzoek de juiste informatie verstrekt.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat een pensioenfonds informatie verstrekt op de tijd dat het beloofd had dat te doen.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat een pensioenfonds foutloze gegevensbestanden heeft.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Belangrijkheid dienstverlening: responsiviteit

Het is belangrijk dat werknemers u precies vertellen wanneer bepaalde informatie opgestuurd zal worden. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat werknemers van een pensioendesk u niet laten wachten. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat werknemers van een pensioenfonds altijd bereid zijn u te helpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat werknemers van een pensioenfonds het nooit te druk hebben om u te helpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Belangrijkheid dienstverlening: zekerheid

Het is belangrijk dat het gedrag van werknemers van een pensioenfonds vertrouwen wekt bij klanten. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat u zich veilig voelt in interacties met een pensioenfonds. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat werknemers van een pensioenfonds altijd welgemanierd en beleefd zijn in hun correspondentie met u. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat werknemers van een pensioenfonds voldoende kennis hebben om uw vragen te beantwoorden. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Belangrijkheid dienstverlening: empathie

Het is belangrijk dat een pensioenfonds u informatie geeft die op u is toegespitst. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat de tijden waarop een pensioenfonds bereikbaar is geschikt is voor alle klanten. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat een pensioenfonds werknemers heeft die u persoonlijke aandacht geven. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat een pensioenfonds uw belangen op het oog heeft. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het is belangrijk dat werknemers van een goed pensioenfonds uw specifieke behoeften begrijpen.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Bijlage 5: Vragenlijst naar de kwaliteit van dienstverlening voor actieve en gepensioneerde deelnemers

Tastbare zaken

Het pensioenfonds Wegener heeft een moderne website. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Het drukwerk van pensioenfonds Wegener ziet er netjes uit. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Materiaal dat pensioenfonds Wegener gebruikt (zoals het pensioenmagazine, folders en jaaroverzichten) ziet er aantrekkelijk uit. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Betrouwbaarheid

Als pensioenbureau Wegener belooft iets te doen binnen een bepaalde tijd, dan doet het dat ook. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Als ik een probleem heb, dan toont pensioenbureau Wegener interesse in het oplossen van dat probleem. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Pensioenbureau Wegener verstrekt meteen de eerste keer de juiste informatie. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Pensioenbureau Wegener verstrekt informatie op de tijd dat het beloofd had dat te doen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Pensioenfonds Wegener heeft foutloze gegevensbestanden. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Responsiviteit

Werknemers van pensioenbureau Wegener vertellen mij altijd precies wanneer ik bepaalde informatie opgestuurd zal krijgen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van pensioenbureau Wegener laten mij niet onnodig wachten. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van pensioenbureau Wegener zijn altijd bereid mij te helpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Werknemers van pensioenbureau Wegener hebben het nooit te druk om mij te helpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Bijlage 6: Vragenlijst naar kwaliteit van communicatie voor actieve deelnemers APW (online in te vullen).

Taalgebruik

Ik vind het taalgebruik in brieven die ik krijg van APW duidelijk en goed te begrijpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind het taalgebruik op de website van APW duidelijk en goed te begrijpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind het taalgebruik in folders die ik krijg van APW duidelijk en goed te begrijpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

.Ik vind het taalgebruik in het APW magazine duidelijk en goed te begrijpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

APW magazine

Ik lees het APW magazine vaak. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind de indeling van het APW magazine duidelijk Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind de indeling van het APW magazine aantrekkelijk. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Vragen stellen

Ik maak vaak gebruik van de mogelijkheid om telefonisch of per email vragen te stellen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind de afhandeling van deze vragen goed. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Website

Ik kom vaak op de website www.wegenerpensioen.nl. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind de indeling van deze site aantrekkelijk. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind de informatie die ik vind op deze website duidelijk. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Jaarverslag

Ik heb interesse in een gemakkelijk leesbare versie van het jaarverslag, zonder moeilijk taalgebruik.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Pensioenmap

Ik raadpleeg de pensioenmap (de rode map waarin brochures zitten en waar u uw pensioenmagazines en pensioenoverzichten kunt bewaren) vaak

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik hou deze map up-to date met pensioenmagazines en pensioenoverzichten.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Duidelijkheid informatie

Informatie die ik krijg over de hoogte van het al door mij opgebouwde pensioen (oftewel de pensioenopgave) is duidelijk.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Informatie die ik krijg over de hoogte van de pensioenpremies is duidelijk.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Informatie die ik krijg over veranderingen in de pensioenwetgeving die gevolgen hebben voor mijn pensioen is duidelijk.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Informatie die ik krijg over mogelijke aanvullende pensioenen (niet verplichte onderdelen van uw pensioen, zoals een aanvullend partnerpensioen) is duidelijk.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Bijlage 7: Vragenlijst naar de kwaliteit van communicatie voor gepensioneerde deelnemers
APW

Invulinstructie:

Welkom bij dit onderzoek van Algemeen Pensioenfonds Wegener. Het invullen van deze vragenlijst kost ongeveer 10 minuten. Na deze uitleg volgen eerst een aantal algemene vragen. Daarna volgen een aantal stellingen. Door middel van het omcirkelen van een cijfer kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent. Achter elke vraag staat een reeks cijfers van 1 tot en met 7. Bent u het zeer oneens met een stelling, dan omcirkelt u de 1. Bent u het zeer eens met een stelling dan omcirkelt u de 7. Bent u het niet eens en niet oneens met een stelling dan omcirkelt u de 4. Bent u het enigszins eens of oneens met een stelling dan omcirkelt u een van de tussenliggende getallen. Hoe hoger het cijfer, hoe meer u het met de stelling eens bent. Als een stelling niet op u van toepassing is dan omcirkelt u geen van de getallen. Veel succes met het invullen van deze vragenlijst!

Taalgebruik

Ik vind het taalgebruik in brieven die ik krijg van APW
duidelijk en goed te begrijpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind het taalgebruik op de website van APW duidelijk
en goed te begrijpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind het taalgebruik in het APW magazine duidelijk
en goed te begrijpen. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

APW magazine

Ik lees het APW magazine vaak. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind de indeling van het APW magazine duidelijk. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind de indeling van het APW magazine aantrekkelijk. Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Vragen stellen

Ik maak vaak gebruik van de mogelijkheid om telefonisch of per mail vragen te stellen.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind de afhandeling van deze vragen goed.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Website

Ik kom vaak op de website www.wegenerpensioen.nl.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind de indeling van deze site aantrekkelijk.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Ik vind de informatie die ik vind op deze website duidelijk.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Jaarverslag

Ik heb interesse in een gemakkelijk leesbare versie van het jaarverslag, zonder moeilijk taalgebruik.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Duidelijkheid informatie

Informatie die u krijgt over eventuele indexatie (verhoging van uw pensioen om gestegen kosten van levensonderhoud te compenseren) is duidelijk.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens

Informatie die u krijgt over veranderingen in de hoogte van uw pensioen (bijvoorbeeld als gevolg van verplichte inhoudingen) is duidelijk.

Zeer mee oneens 0 0 0 0 0 0 0 Zeer mee eens