

15 apr 2009 -12:06

Een 8 op 10 voor de Rijksdienst voor Pensioenen

Om de kwaliteit van zijn diensten aan de (toekomstige) gepensioneerden te waarborgen, heeft de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) een barometer ontwikkeld om de klanttevredenheid voortdurend te meten. De eerste resultaten, die alvast bemoedigend zijn, lieten de RVP toe om zijn dienstverlening nog te verbeteren.

Om de kwaliteit van zijn diensten aan de (toekomstige) gepensioneerden te waarborgen, heeft de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) een barometer ontwikkeld om de klanttevredenheid voortdurend te meten. De eerste resultaten, die alvast bemoedigend zijn, lieten de RVP toe om zijn dienstverlening nog te verbeteren.

Sinds juli 2008 worden maandelijks meer dan 2 000 (toekomstige) gepensioneerden bevraagd om hun mening te kennen over de RVP-diensten die in contact staan met het grote publiek. Zowel de Groene lijn, het onthaal in de gewestelijke kantoren en tijdens lokale zitdagen, de briefwisseling als de website worden grondig onderzocht.

Tijdens de eerste zes maanden gaven de 5963 respondenten de RVP een gemiddelde tevredenheidsscore van 8,1/10. Naast dit mooie resultaat heeft de enquête ook twee verbeterpunten blootgelegd: 17% van de respondenten vond dat de wachttijd bij de Groene lijn te lang was en 20% zou willen dat de informatie op de website beter gestructureerd is. De RVP heeft onmiddellijk gereageerd op deze resultaten: de contact centers hebben ondertussen extra personeelsleden aangeworven en er wordt werk gemaakt van een nieuwe meer gebruiksvriendelijke website (lancering eind 2009).

De enquête, die samen met een gespecialiseerde firma ontwikkeld werd, bevat twee luiken: een papieren enquêteformulier dat maandelijks naar 2000 burgers gestuurd wordt die recent in contact kwamen met de RVP en een online versie die de bezoekers van de RVP-website kunnen invullen. Met deze enquête wilt de RVP twee doelen bereiken: enerzijds verzekert deze maandelijkse barometer dat de kwaliteit van de aangeboden diensten voortdurend gemonitord wordt en anderzijds kunnen eventuele verbeterpunten in de dienstverlening opgespoord worden met een 6-maandelijks detailrapport.

Tijdens de eerste metingen, die van 22 juli 2008 tot 16 januari 2009 gerealiseerd werden, gaven de 5963 respondenten de RVP een gemiddelde tevredenheidsscore van 8,1/10. De verschillende diensten die met de burger in contact staan, behaalden de volgende scores: onthaal - 8,8/10, briefwisseling - 8,6/10, website - 8,0/10 en call center - 7,9/10.

De RVP geeft zijn personeelsleden een pluim voor de puike prestaties. Het moeilijkste zal zijn om deze goede cijfers te behouden. De resultaten van deze permanente tevredenheidmeting zullen in alle

transparantie gecommuniceerd worden via persberichten, de RVP-website en het jaarverslag.

Meer informatie...

Gratis nummer : 0800 50 246 (tijdens de week, van 8u30 tot 12u en van 13u tot 17u)

Website : www.rvp.fgov.be

E-Mail : info@rvp.fgov.be

Adres : Zuidertoren - 1060 Brussel

Gewestelijke kantoren en zitdagen :

om de plaats en openingsuren te kennen,

raadpleeg de website www.rvp.fgov.be of bel naar 0800 50 246

Contactgegevens voor de pers (niet voor publicatie):

Vik Beullens

Persattaché RVP

Tel: 02 529 29 14

GSM: 0478 90 51 13

Mail: vik.beullens@rvp.fgov.be

Website: <http://www.rvp.fgov.be>