

De tevredenheid van de gebruikers van het Rijksregister.

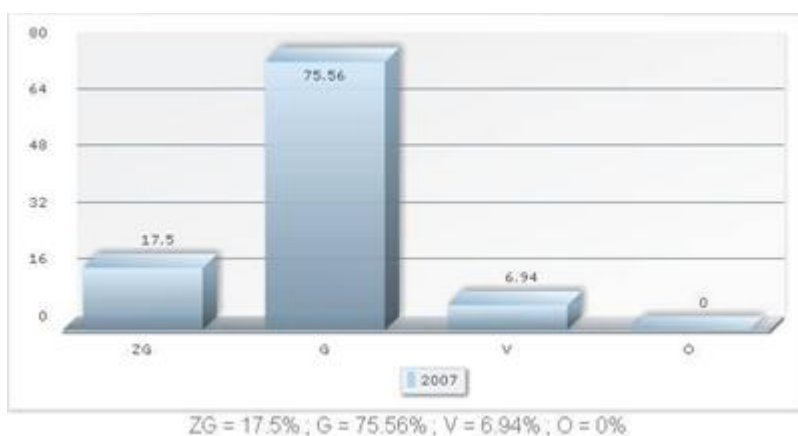
De Directie externe betrekkingen houdt elk jaar een tevredenheidsenquête bij de gebruikers van het Rijksregister. De laatste enquête vond plaats in de maanden april en mei 2008.

De enquête kon voor het eerst enkel ingevuld worden via de website van het Rijksregister, eventueel met gebruikmaking van de elektronische identiteitskaart ter identificatie van de gebruiker.

Er werden 366 formulieren ingediend; zowat 95% van de ingediende formulieren waren afkomstig van een gemeentebestuur.

Eenzelfde methodologie werd gehanteerd als de voorgaande jaren. In eerste instantie wordt de graad van de algemene tevredenheid bepaald.

Het resultaat is als volgt:



Over het algemeen is de balans positief: 75,56% van de gebruikers verklaren dat hun algemeen tevredenheidsniveau «goed» is en voor 17,5% is dit zelfs «zeer goed» !

De antwoorden op de 77 vragen uit de enquête werden vervolgens gebundeld in 18 verschillende groepen van producten en diensten, namelijk:

Kwaliteit van de dienstverlening op het vlak van het Rijksregister, de FTP toepassing, de Elektronische post (PUBEXI), de toepassing Belpic, de toepassing Restart, de toegang tot het Rijksregister, de elektronische identiteitskaart, Helpdesk Belpic, het Callcenter, het secretariaat van de Directeur-generaal.;

Kwaliteit van de service geleverd door de diensten Audit, Externe Relaties, Budget en Beheer, Regionale Afvaardigingen, Toepassingen, helpdesk Netwerk, en tot slot de kwaliteit van de Documentatie die wordt aangeboden.

Het totaal van de resultaten voor de scores "zeer goed" en "goed" van deze verschillende groepen werd vergeleken met het algemene gemiddelde.

Raadpleeg de website van het Rijksregister om meer te weten te komen over de resultaten van de tevredenheidsenquête : <http://www.ibz.rnm.fgov.be/index.php?id=1142&L=1>.

Verbeteringsopportuniteiten :

De tevredenheidsenquête vormt een uitstekende indicator wat betreft de kwaliteit van de diensten die aan gebruikers van het Rijksregister worden aangeboden. De domeinen die verbeterd moesten worden, werden geïdentificeerd en een

actieplan werd opgesteld. Dit zijn enkele maatregelen die genomen zijn om de tevredenheid van de gebruikers van het Rijksregister te verbeteren:

- eID project : het opsturen van meer gedetailleerde facturen die voor nog meer transparantie moeten zorgen (de eerste verzendingen gebeurden in februari 2009).
- Het alarmsysteem voor onderbrekingen gaat ook verbeterd worden. Het verzenden van de alarm-email naar de verschillende actoren zal verlopen via de Helpdesk Belpic.
- Er zijn ook acties opgezet om te komen tot een nog efficiënter en meer operationeel Callcenter: reductie van de wachttijd, nieuwe boodschap op het antwoordapparaat, aanvullende opleidingen voor de operatoren,
- Andere acties staan op het programma zoals de projecten 'Q Restart' voor een snelle en gebruiksvriendelijke herstart en 'Q Pubexi' met als doel de boodschappen Pubexi te verbeteren.