



Rijksdienst voor Pensioenen

Meertalige communicatie en online formulieren

More functionality in a robust software solution

Rijksdienst voor Pensioenen?

De Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) is de Belgische federale sociale zekerheidsinstelling, verantwoordelijk voor het toekennen en uitbetalen van pensioenen voor werknemers en het duidelijk informeren van de burgers over die pensioenen. De organisatie

heeft één centrale zetel in Brussel en 15 regionale kantoren, verspreid over het land.

Maandelijks betaalt de RVP meer dan 2 miljard euro aan ruim 2 miljoen gerechtigden en genereert hiervoor jaarlijks ettelijke miljoenen documenten en formulieren. De

implementatie van Scriptura Engage kaderde enerzijds in een project voor dossierafhandeling en anderzijds in het online MyPension portaal waar burgers hun persoonlijke pensioen informatie kunnen opvolgen en informatie kunnen opvragen en aanleveren via het gebruik van elektronische formulieren.

Weinig uniformiteit

Er bestond geen centraal platform om communicatie aan te maken en op te volgen. Wanneer de medewerkers een vraag van een klant kregen waarop geen standaard antwoord bestond, werd er ter plekke een nieuw document aangemaakt vanuit MS Word. Er bestond geen standaard template waarvan de medewerkers konden vertrekken, wat de consistentie zeker niet ten goede kwam en er waren ook geen richtlijnen voor inhoud en lay-out. Hierdoor werd er vaak een beroep gedaan op het IT departement, wat veel tijd vroeg.

Documents are available in over 40 languages

De RVP genereert jaarlijks ettelijke miljoenen documenten in verschillende talen. Zo ontvangen elk jaar meer dan 200.000 pensioengerechtigden die in het buitenland verblijven het formulier Levensbewijs. Dit formulier dienen zij in te vullen en bij hun lokale overheid te laten afstempelen. Dit betekent dat het formulier in minstens 2 talen (zowel in de eigen landstaal als de officiële taal van de lokale overheid) beschikbaar dient te zijn. Door gebruik te maken van de ingebouwde meertaligheid van Scriptura Engage kunnen

verschillende talen nu in slechts één enkele template beheerd worden. Zo is de RVP van 149 naar slechts 19 templates kunnen overstappen.

MyPension 2.0: Intelligente formulieren online

Op de website MyPension.be kunnen burgers inloggen en hun persoonlijk pensioendossier beheren. De RVP stelt op dit portaal ook invulformulieren ter beschikking om bijkomende documenten aan te vragen of informatie te vervolledigen. Vroeger moesten burgers dit formulier afdrukken, invullen en per post terugsturen aan de RVP. Daar werd het formulier dan gescand en verwerkt.

Door gebruik te maken van Scriptura Engage kan de RVP nu zijn formulieren volledig elektronisch ter beschikking stellen. Bij het online invullen zal het elektronische formulier zich automatisch aanpassen aan de gegevens die worden ingevuld. Het gaat hier dus om intelligente formulieren waarbij de inhoud en lay-out afhankelijk is van de ingebrachte informatie om zo een persoonlijke en relevante user experience te bekomen. De verwerking van formulieren gebeurt volledig automatisch.

Uitdaging

- Geen uniform platform
- Online dienstverlening
- Afhankelijk van IT
- Meertaligheid



Probleem

- Moeilijke processen
- Geen consistentie



Oplossing

- Online forms
- Centraal platform
- Interactieve documenten

Meer info?

Bel +32 3 425 40 00

Email info@inventivedesigners.com of surf naar www.inventivedesigners.com/references