

Brussel, 27 augustus 2008

PERSBERICHT

Het RIZIV stelt een nieuwe dienst voor aan de burgers die contact hebben met zijn diensten: het beheer van klachten over de werking van het RIZIV

Vanaf 1 september 2008 zal het nieuwe klachtenbeheersysteem het RIZIV nog beter in staat stellen om een luisterend oor te bieden aan de burgers en zo te zorgen voor een betere dienstverlening.

Politieke context

De Minister van ambtenarenzaken, Inge Vervotte, heeft de oprichting van klachtenbeheersystemen gedefinieerd als een sterke strategische pijler van haar beleid. Zij heeft alle openbare instellingen opgeroepen om aan dit project mee te werken. Het RIZIV, dat veel aandacht besteedt aan de kwaliteit van zijn diensten, heeft beslist om er concreet aan mee te werken.

Doelstellingen van het nieuwe systeem voor klachtenbeheer

Door middel van een gestandaardiseerd en gestructureerd klachtenbeheer wil het RIZIV:

- De kwaliteit van zijn diensten en zijn werking verbeteren
- De aandacht van zijn medewerkers vestigen op de verwachtingen van de « burgers », de rechthebbenden van de verzekering, en van de partners, in het raam van een optimale dienstverlening aan het publiek.

Klachten als instrument voor verbetering

Het RIZIV zal een kwantitatief (aantal, frequentie, soort klachten) en kwalitatief (verbeteringsvoorstellen/aanbevelingen) evaluatieverslag opstellen zodat eventueel de nodige correctie maatregelen kunnen worden genomen.

Wie kan een klacht indienen?

Elke persoon of organisatie die contacten heeft met de diensten van het RIZIV.

Welke klachten kunnen worden ingediend?

Alle klachten betreffende de werking van het RIZIV en de kwaliteit van de dienstverlening.

Voorbeelden:

- *geen informatie of reactie van een dienst bij de behandeling van een dossier*
- *probleem in verband met door het RIZIV verrichte betalingen*
- *onvolledige of onduidelijke informatie (brochures, omzendbrieven, RIZIV-website,...)*
- *fout in een interactieve informaticatoepassing op de RIZIV-website*
- *gedrag van een RIZIV-medewerker (telefonisch onthaal, medisch onderzoek,...)*

Dit systeem behandelt dus niet de klachten met betrekking tot de verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen, de inhoud van de dossiers en de door de organen van het RIZIV genomen beslissingen. Voor dat type klachten bestaan er andere beroepen (o.m. bij de arbeidsrechtbank).

Meer informatie ?

Raadpleeg het klachtenformulier en een meer gedetailleerde informatiefolder op de website van het RIZIV: www.riziv.be.

Personen die instaan voor de contacten met de pers:

NI : Ludwig Moens

Tel : 02/ 739 72 12

Fax : 02/ 739 78 49

E-mail : communication@riziv.fgov.be

Fr : Geneviève Speltincx

Tel : 02/ 739 72 16

Fax : 02/ 739 78 49

E-mail : communication@inami.fgov.be