

Niet tevreden over onze dienstverlening? ... wij luisteren!

Vanaf 1 september 2008 start het RIZIV met een gestandaardiseerd en gecentraliseerd klachtenbeheersysteem.

Het RIZIV wil nog meer een luisterend oor zijn voor zijn gebruikers en partners.

Het RIZIV zal zo de kwaliteit van zijn werking en dienstverlening nog kunnen verbeteren.



Wie kan een klacht indienen?

Elke **persoon of organisatie** die in contact staat met de diensten van het RIZIV.

Welke klachten kunt u indienen?

Alle klachten die betrekking hebben op de **werking van het RIZIV** en de kwaliteit van zijn 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, website www.riziv.be)
- > fout in een interactieve informatietoepassing op de website www.riziv.be
- > gedrag van een RIZIV-medewerker (telefonisch onthaal, medisch onderzoek, ...).

Welke klachten zullen niet aanvaard worden?

- Anonieme klachten
- Klachten over feiten die meer dan een jaar oud zijn
- Klachten waarvoor een gerechtelijke procedure is gestart

Welke klachten zullen in dit systeem niet in aanmerking worden genomen?

- Klachten met betrekking tot de inhoud van uw dossier en/of een beslissing die door een orgaan van het RIZIV is genomen
- Klachten met betrekking tot een zorgverlener of uw ziekenfonds en die tot de bevoegdheid behoren van de inspectiediensten van het RIZIV
- Klachten die een 'vraag om informatie' blijken te zijn

Die klachten zullen niet de gestandaardiseerde en gecentraliseerde procedure volgen. Ze zullen echter wel door de bevoegde dienst van het RIZIV worden behandeld.