

**DE VICE-EERSTE MINISTER EN MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN
VOLKSGEZONDHEID, BELAST MET BELIRIS EN DE FEDERALE
CULTURELE INSTELLINGEN**

**Antwoord op parlementaire vraag nr. 5-8524 van 18 maart 2013
gesteld door de heer Ide, Senator**

In 2011 waren er 51 klachten op 137 meldingen, in 2012 waren er 33 klachten op 156 meldingen.

Een groot deel van de binnenkomende meldingen zijn dus in feite vragen om informatie. Volgens het RIZIV is er sprake van een klacht:

- als het gaat om een reactie, wat veronderstelt dat er voorafgaand een handeling van het RIZIV heeft plaatsgevonden (een brief, een telefonisch contact, een informaticatoepassing, enz.)
- en als die reactie op een ontevredenheid wijst.

Er zijn een aantal "categorieën van klachten" opgesteld:

- "Communicatie en informatie" bv. structuur en inhoud van de website of van de brochures die door het RIZIV worden uitgegeven, doorschakeling telefoon naar de juiste persoon
- "Gedrag en relatie" bv. contacten tussen het RIZIV en de zorgverleners en tussen het RIZIV en de sociaal verzekerden, in het bijzonder zij die worden opgeroepen door de gewestelijke commissies van de Geneeskundige Raad voor Invaliditeit, gedrag aan de telefoon
- "Organisatie en techniek" bv. interactieve informaticatoepassingen op de website, levering van getuigschriften van verstrekte zorg, onbeantwoorde telefoons.

In 2011 is de verdeling: 20 voor "organisatie en techniek", 21 voor "gedrag en relatie" en 10 voor "communicatie en informatie". In 2012 is de verdeling: 10 voor "organisatie en techniek", 8 voor "gedrag en relatie" en 15 voor "communicatie en informatie".

In 2011 kwamen de klachten vooral van de sociaal verzekerden (29), iets minder van de zorgverleners (19) en in mindere mate van andere categorieën zoals : OCMW, Verzekeringsinstellingen,...(3) In 2012 kwamen de klachten vooral van de sociaal verzekerden (20), iets minder van de zorgverleners (12) en in mindere mate van andere categorieën zoals : OCMW, Verzekeringinstellingen,...(1)

In het merendeel van de gevallen gaat het om persoonlijke en individuele klachten. Er is geen regionale verdeling geregistreerd.

In 2011 werd er 32 keer gebruik gemaakt van het online klachtenformulier. Terwijl er maar 16 keer via e-mail en 3 keer via brief werd klacht ingediend. In 2012 werd er 25 keer gebruik gemaakt van het online klachtenformulier. Terwijl er maar 8 keer via e-mail werd klacht ingediend.

In verband met de huidige stand van zaken van de verschillende projecten en analyses voor een verbetering van de werking van het RIZIV, kan ik u het volgende meedelen:

- Informatisering van de accreditering: De online registratie van deelnamegegevens aan opleidingen is reeds gerealiseerd. De laatste verbintenis in de bestuursovereenkomst betreft het online indienen van de accrediteringsaanvraag. De afronding was voorzien tegen eind december 2012. De functionele analyses en de technische analyse zijn beëindigd in 2012. Voor de programmering was er wat vertraging. Voor het ogenblik zijn testen aan de gang. Als de testen succesvol zal de toepassing in het eerste semester van 2013 in productie gaan.
- Informatisering van het invaliditeitsdossier: studie en analyses over het informatiseren van de gegevensuitwisseling tussen ziekenfondsen en het RIZIV is afgerond. De implementatie van de elektronische gegevensstroom zal geïntegreerd worden in het kader van een ruimer project IDES voor het beheer van invaliditeits- en andere dossiers binnen de dienst voor uitkeringen.
- Module voor de zorgverleners op de website (www.myriziv.be): vanaf mei 2012 kunnen alle zorgverleners hun contactadres consulteren en wijzigen; tandartsen kunnen ook hun werkadres consulteren en wijzigen. Zorgverleners die een financiële vergoeding krijgen van het Riziv (bv. voor gebruik van software) kunnen ook financiële informatie consulteren en wijzigen.

- Analyse van de binnengekomen telefoonoproepen: omwille van andere prioriteiten heeft deze analyse niet plaatsgevonden.

La Ministre,

De Minister,

L.ONKELINX