

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### Un nouveau service est offert aux citoyens en contact avec l'INAMI : un système de gestion des plaintes sur le fonctionnement de l'INAMI

A partir du 1er septembre 2008, le nouveau système de gestion des plaintes permettra à l'INAMI d'être encore davantage à l'écoute des citoyens et d'ainsi fournir un meilleur service.

#### Contexte politique

La Ministre de la Fonction publique, Inge Vervotte, a défini la mise sur pied de systèmes de gestion des plaintes comme un axe stratégique fort de sa politique. Elle a lancé un appel à candidatures auprès de tous les services publics afin de participer à ce projet. Soucieux de la qualité de ses services, l'INAMI a décidé d'y adhérer concrètement.

#### Objectifs du nouveau système de gestion des plaintes

Par une gestion standardisée et structurée des plaintes, l'INAMI souhaite promouvoir :

- une amélioration de la qualité de ses services et de son fonctionnement
- une attention particulière de ses collaborateurs aux attentes des « citoyens », des bénéficiaires de l'assurance ou de ses partenaires, dans le cadre d'un service optimal au public.

#### Les plaintes comme outil d'amélioration

Un rapport d'évaluation quantitatif (nombre, fréquence, typologie des plaintes) et qualitatif (propositions d'amélioration/recommandations) sera rédigé afin de prendre les actions correctrices éventuellement nécessaires.

#### Qui peut porter plainte ?

Toute personne ou organisation directement en contact avec les services de l'INAMI

#### Quelles plaintes peuvent être introduites ?

Toutes les plaintes relatives au fonctionnement de l'INAMI et à la qualité de ses services.

#### Exemples :

- *défaut d'information ou de réaction d'un service dans le traitement d'un dossier*
- *problème en matière de paiement effectué par l'INAMI*
- *information incomplète ou peu claire (brochures, circulaires, site internet de l'INAMI,...)*
- *erreur dans une application informatique interactive via le site internet de l'INAMI*
- *comportement d'un collaborateur de l'INAMI (accueil téléphonique, examen médical,...)*

**Ne sont donc pas visées ici** les plaintes par rapport à l'assurance soins de santé et indemnités, au contenu des dossiers et des décisions prises par les organes de l'INAMI. En effet pour ces types de plaintes, il existe d'autres systèmes de recours (notamment les tribunaux du travail).

#### Plus d'informations ?

Consultez le dépliant d'information plus détaillé ainsi que le formulaire de plainte sur le site internet de l'INAMI : [www.inami.be](http://www.inami.be).

Personnes de contact avec la presse :	
Fr : Geneviève Speltincx	Nl : Ludwig Moens
Tél : 02/ 739 72 16	Tél : 02/ 739 72 12
Fax : 02/ 739 78 49	Fax : 02/ 739 78 49
E-mail : <a href="mailto:communication@inami.fgov.be">communication@inami.fgov.be</a>	E-mail : <a href="mailto:communication@riziv.fgov.be">communication@riziv.fgov.be</a>