

15 feb 2010 -11:44

Rijksdienst voor Pensioenen richt een dienst Klachtenmanagement op

Maandag 15 februari richt de Rijksdienst voor Pensioenen een dienst Klachtenmanagement op. Deze nieuwe dienst heeft tot doel de klachten die betrekking hebben op de werking van de RVP te systematiseren. De dienst zal het de instelling eveneens mogelijk maken om gepaste maatregelen te nemen om te beantwoorden aan de verwachtingen van 1 850 000 gepensioneerden.

Maandag 15 februari richt de Rijksdienst voor Pensioenen een dienst Klachtenmanagement op. Deze nieuwe dienst heeft tot doel de klachten die betrekking hebben op de werking van de RVP te systematiseren. De dienst zal het de instelling eveneens mogelijk maken om gepaste maatregelen te nemen om te beantwoorden aan de verwachtingen van 1 850 000 gepensioneerden.

Begaan met het aanbieden van een kwalitatieve dienstverlening aan de burger, richt de Rijksdienst voor Pensioenen vanaf 15 februari een dienst Klachtenmanagement op. Deze nieuwe dienst zal instaan voor het centraliseren van alle aan de RVP gerichte klachten en zal ze analyseren en behandelen om zo een eventuele ontevredenheid bij de burger vast te stellen. Het systematiseren van de klachtenbehandeling zal toelaten om: ~ enerzijds de personen met een klacht een gepast antwoord te geven binnen een welbepaalde termijn; ~ anderzijds algemene informatie uit de klachten van de burger te halen. Deze dienst versterkt de kwalitatieve stap waartoe de RVP zich heeft verplicht, met name door het invoeren van een permanente tevredenheidsbarometer in juli 2008. Deze twee aanvullende tools streven dezelfde doelstelling na: een eventuele ontevredenheid bij de burger identificeren en de juiste maatregelen nemen om de kwaliteit van de dienstverlening die de RVP de burger aanbiedt, te verbeteren. De dienst Klachtenmanagement zal instaan voor alle klachten die betrekking hebben op de werking van de RVP. Bijvoorbeeld: ~ problemen met de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit; ~ wachttijden aan de telefoon; ~ leesbaarheid van de brieven; ~ vriendelijkheid van het personeel; ~ enz. De klachten kunnen via een formulier aan de RVP worden gericht. Dit formulier kan op de website van de RVP worden gedownload: www.rvp.fgov.be. Het kan ook telefonisch worden aangevraagd op het nummer 0800/50 246 of worden verkregen op een van de adressen van de RVP.