



ONZE REF. DGG/JVC-PVT/MST-CP
DATUM 30/11/06

Omzendbrief 474
Aan de registratiehouders

CONTACT Call Center
TEL. 02/524 80 04
E-MAIL DGG_CallCenter_DGM

BETREFT: Call Center van de dienst Registratie van het DG Geneesmiddelen (DGG).

Geachte Mevrouw, geachte Heer,

Vanaf heden kan u beroep doen op het **Call Center van de dienst Registratie van het DGG**.

Dit Call Center werd opgericht om redenen van efficiëntie van de dienst Registratie. Het doel is te vermijden dat de dossierbeheerders om de haverklap gestoord worden door telefoons van de firma's, aangaande informatie omtrent de stand van zaken van hun dossiers, vragen aangaande de procedures, de farmaceutische wetgeving, enz.

Het Call Center zal antwoorden op de vragen van de firma's of indien niet mogelijk, doorverwijzen naar de juiste persoon of dienst.

Tevens is het de bedoeling van het Call Center dat de firma binnen een vooraf bepaalde periode een adequaat antwoord krijgt op de gestelde vragen.

Functioneren van het Call-Center

Het Call Center zal in de opstartfase antwoord geven op vragen in verband met zowel de elektronisch ingediende dossiers als de papieren dossiers. Er kan tevens info opgevraagd worden over de afspraken tussen het DGG en de industrie.

Bij voorkeur worden de vragen per mail aan het Call Center gericht om te vermijden dat de telefoonlijnen te lang bezet zijn met één bepaalde oproep. Gelieve al de inlichtingen waarover u beschikt in deze mail te vermelden: o.a. naam en vorm van het geneesmiddel, ID nummer, procedurenummer, datum van indiening, enz.

E-mail: DGG_CallCenter_DGM

Telefoon: 02/524 8004 (AM: 10.00-12.00 uur / PM: 14.00-16.00 uur).

Het Call Center antwoordt rechtstreeks of indien nodig na raadpleging van de dossierbeheerder, op de vragen aan de firma's. Het antwoord dient gegeven te worden binnen de 10 werkdagen.

Wanneer u een prioritaire afhandeling vraagt van een dossier, dient dit grondig gemotiveerd te zijn vb. om redenen van volksgezondheid of om economische redenen. Deze vragen worden tijdens een wekelijkse vergadering geëvalueerd en besproken met het management van het DGG. De beslissing over het prioritair behandelen van uw aanvraag wordt u zo snel mogelijk na deze vergadering medegedeeld.

Mogen wij u vragen in de opstartfase enkel vragen te stellen over de voor u belangrijke dossiers teneinde het Call Center niet te overstelpen en de werking ervan niet te blokkeren.

Tot slot willen wij u reeds bij voorbaat danken voor uw samenwerking,

Hoogachtend,

Johan Van Calster,
Directeur-generaal

Piet Vanthemsche
Administrateur-generaal