

HUISHOUELIJK REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

toepasselijk op week- en weekendwachtdienst

Huisartsenvereniging Gent vzw

Laatst bijgewerkt 14/05/2013

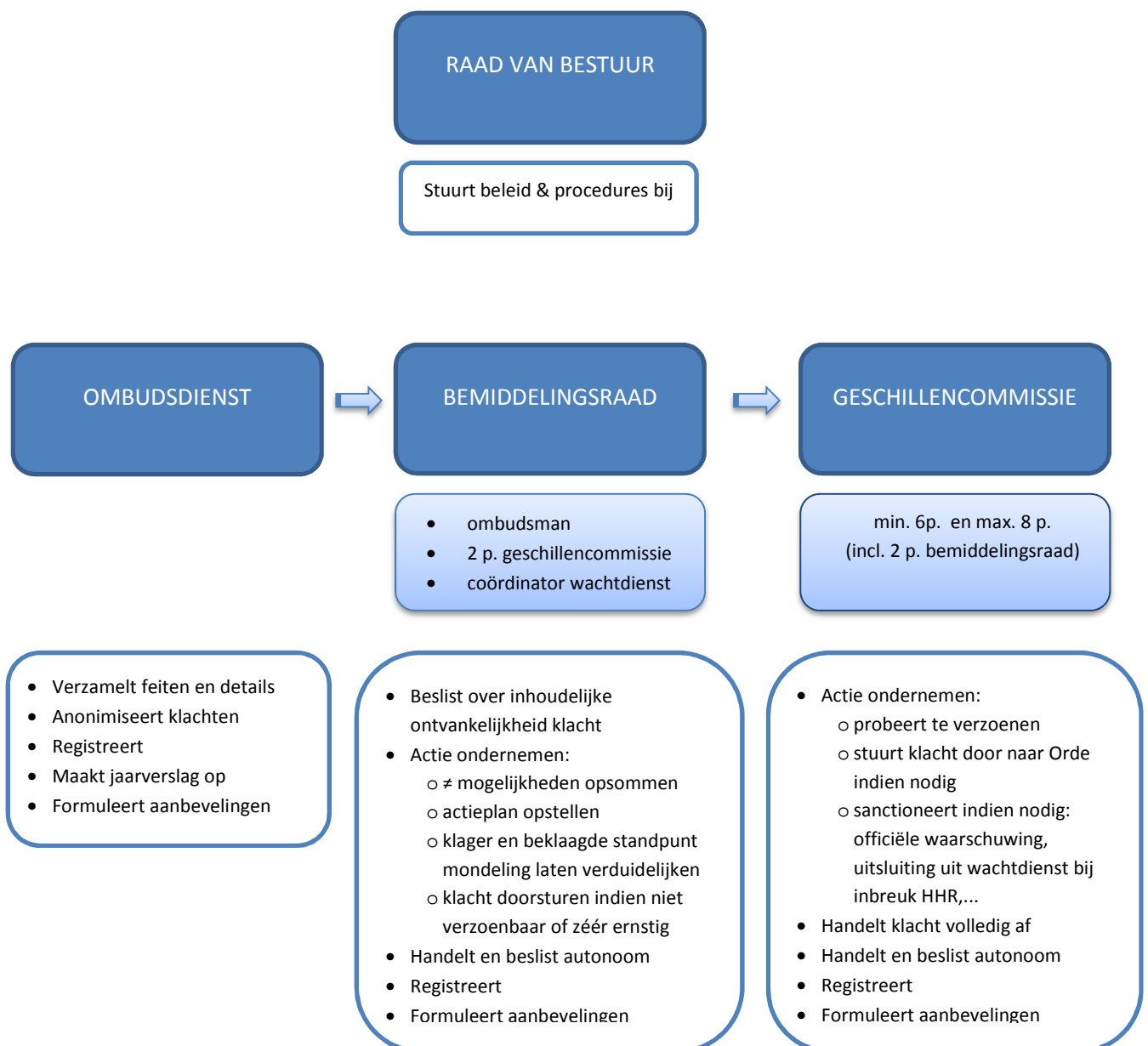
1. Toepassingsgebied
2. Organigram klachtenbehandeling
3. Ombudspersoon en geschillencommissie
 - 3.1. Functionele voorwaarden
 - 3.2. Opdracht ombudspersoon
 - 3.3. Opdracht bemiddelingsraad
 - 3.4. Opdracht geschillencommissie
4. Procedure bij klachten
 - 4.1. Bekendmaking
 - 4.2. Registratie
 - 4.3. Rapportering
 - 4.4. Klachten over de klachtenbehandeling

1. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van de vzw HVG. Deze klachten kunnen onder meer handelen over:

- Week- en weekendwachtendienst: zowel organisatorische als persoonsgebonden aspecten
- Personeelsleden van de vzw HVG
- (Bestuurs)leden van de vzw HVG

2. Organigram klachtenbehandeling



Afb. 1: Organigram en taken klachtenbehandeling

3. Ombudspersoon en geschillencommissie

3.1. Functionele voorwaarden

De ombudspersoon en leden van de geschillencommissie dienen huisarts en lid van de vzw HVG te zijn. Bij de samenstelling van de geschillencommissie wordt gestreefd naar een geografische spreiding op basis van het praktijkadres van deze leden over het werkingsgebied van de vzw HVG.

De ombudspersoon en leden van de geschillencommissie worden verkozen op de algemene vergadering van de vzw HVG voor een mandaat van 4 jaar. Deze verkiezingen gebeuren 2 jaar na de verkiezing van de raad van bestuur. De namen van de verkozenen worden nadien aan de Orde der Geneesheren Oost-Vlaanderen meegedeeld.

Bij de uitoefening van hun functie dienen de ombudspersoon en leden van de geschillencommissie een strikte neutraliteit in acht te nemen en zich onpartijdig op te stellen ten aanzien van alle betrokken partijen. Ook de schijn van partijdigheid moet steeds vermeden worden. De ombudspersoon en leden van de geschillencommissie mogen ook niet betrokken zijn geweest bij de feiten en perso(o)n(en) waarop de klacht betrekking heeft. Wanneer de ombudspersoon bij een klacht betrokken is of er zich bij de klacht een probleem van neutraliteit stelt, wordt de klacht door de geschillencommissie behandeld. Wanneer een lid van de geschillencommissie betrokken is bij een klacht, wordt deze klacht onmiddellijk naar de Orde der Geneesheren doorgestuurd. In afwachting van de afhandeling van de klacht wordt de beklaagde tijdelijk uit zijn/haar functie als commissielid ontheven.

De ombudspersoon en leden van de geschillencommissie zijn verplicht om het beroepsgeheim te respecteren ten aanzien van alle geheimen die hem of haar bij de uitoefening van de ombudsfunctie zijn toevertrouwd (cf. art 458 strafwetboek).

De ombudspersoon en leden van de geschillencommissie hebben een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis ten aanzien van de partijen. Zij kunnen niet verantwoordelijk gesteld worden voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

De ombudspersoon en leden van de geschillencommissie bekleden een onafhankelijke positie ten aanzien van de raad van bestuur van de vzw HVG. Dit betekent dat zij autonoom handelen en beslissingen nemen. In het kader van de uitoefening van de ombudsfunctie kunnen aan de ombudspersoon en leden van de geschillencommissie geen inhoudelijke instructies gegeven worden. Indien dit toch gebeurt, dienen zij hieraan geen gevolg te geven.

De functie van ombudspersoon of geschillencommissie kan niet gecombineerd worden met andere functies binnen de vzw HVG (bestuurlijke of niet-bestuurlijke). Een cumulatie van functies is op geen enkele manier mogelijk.

In het geval de ombudspersoon langer dan een week afwezig is, wordt een arts van de geschillencommissie vooraf als vervanger aangeduid om als plaatsvervangend ombudspersoon te fungeren.

3.2. Opdracht ombudspersoon

- Ingediende klachten aanvullen met feiten en details met het oog op het kunnen beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht
- Anonimiseren van klachten
- Het verstrekken van informatie over de procedureregels van klachtenbehandeling aan klager en beklaagde
- De registratie van klachten
- Opmaken jaarverslag
- Het formuleren van aanbevelingen voor een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening binnen de vzw HVG

3.3. Opdracht bemiddelingsraad

- Beslissen over de inhoudelijke ontvankelijkheid van klachten
- Het onderzoeken van de feiten die worden aangeklaagd en nagaan welke personen betrokken zijn bij de klacht
- Het opmaken van een actieplan waarin alle mogelijkheden bekeken worden met het oog op een bemiddeling
- Klager en beklaagde hun standpunt mondeling laten verduidelijken
- Via bemiddeling een aanvaardbare oplossing of resultaat voor alle partijen bereiken.
- Het doorsturen van klachten naar de geschillencommissie indien niet verzoenbaar of zeer ernstig
- Het registreren van de ondernomen acties
- Het formuleren van aanbevelingen voor een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening binnen de vzw HVG

3.4. Opdracht geschillencommissie

- Via bemiddeling een aanvaardbare oplossing of resultaat voor alle partijen bereiken.
- Het afhandelen van klachten
- Het verstrekken van informatie over de genomen beslissingen aan klager en beklaagde
- Het sanctioneren van artsen
- Het registreren van de ondernomen acties
- Het formuleren van aanbevelingen voor een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening binnen de vzw HVG.

4. Procedure bij klachten

4.1. Bekendmaking

De klager en/of klachtmelder (vertrouwenspersoon) kan een klacht kenbaar maken op volgende wijze:

- Schriftelijk, door het sturen van een brief naar:
Ombudsdienst HVG
Baudelokaai 7
9000 Gent
- Schriftelijk, door het sturen van een email naar:
ombudsdienst@hvg.be

Anonieme klachten of mondelinge klachten zijn niet ontvankelijk.

4.2. Registratie

De klacht wordt geregistreerd in een digitaal registratiedocument dat enkel voor de ombudspersoon volledig toegankelijk is. De leden van de geschillencommissie en de wachtdienstcoördinator hebben enkel toegang tot de geanonimiseerde gegevens.

Hierbij worden minimaal volgende gegevens genoteerd:

- Identiteit van de klager en desgevallend de klachtmelder (vertrouwenspersoon) en zijn relatie tot de klager
- Datum van ontvangst van de klacht
- Datum van de feiten
- Aard en inhoud van de klacht
- De verschillende stappen die ondernomen worden tijdens de klachtenbehandeling
- Datum van behandeling door de bemiddelingsraad en geschillencommissie
- Datum van de afhandeling van de klacht
- Resultaat van de afhandeling van de klacht

De persoonsgegevens van de klager, verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht, worden slechts bewaard gedurende de tijd nodig voor de behandeling ervan en het opstellen van het jaarverslag.

Het jaarverslag bevat geen enkel element waardoor een van de personen betrokken bij de afhandeling van de klacht kan geïdentificeerd worden.

4.3. Rapportering

Het jaarverslag moet volgende elementen bevatten:

- samenvatting adv van beschrijvende statistieken,
- aanbevelingen

4.4. Behandeling (zie afbeelding 2)

Indien de klager feiten signaleert met het oog op een verbetering naar de toekomst, wordt de melding aan de wachtdienstcoördinator overgemaakt.

Bij ontvangst van de klacht wordt aan de klager een schriftelijke ontvangstmelding overgemaakt.

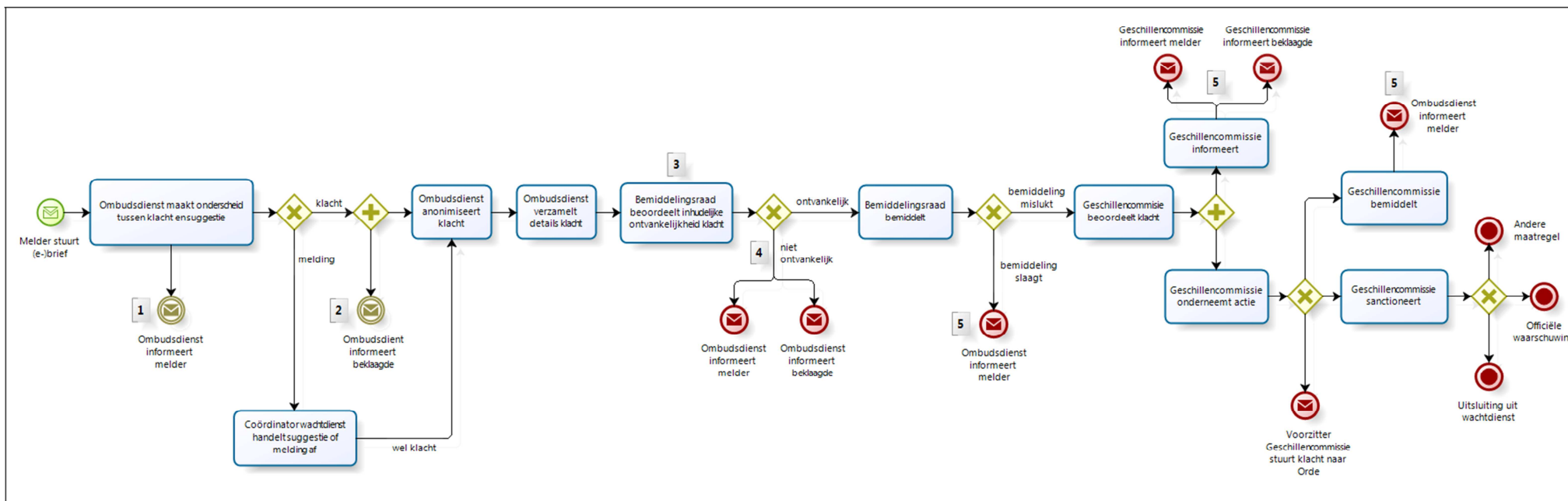
De klager wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van het resultaat van de klachtenbemiddeling.

Wanneer de klager zich niet kan verzoenen met het resultaat van de klachtenbemiddeling, informeert de ombudspersoon de klager over de mogelijkheden voor het verder afhandelen van de klacht. Ook de beklagde wordt hiervan formeel op de hoogte gebracht.

Er wordt gestreefd naar een volledige afhandeling van de klacht binnen een periode van 12 weken.

4.5. Klachten over de klachtenbehandeling

Indien de klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht werd behandeld, kan hierover een klacht bij de ombudsdienst van de vzw HVG ingediend worden.



1. Ontvangstbewijs wordt binnen de 14 dagen na ontvangst verzonden.
2. De beklagde wordt binnen de 14 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gebracht.
3. De beslissing over de inhoudelijke ontvankelijkheid van de klacht valt binnen de 6 weken na de ontvangst van de klacht.
4. Indien de klacht inhoudelijk niet ontvankelijk wordt verklaard, worden de klager en beklagde binnen de 7 dagen hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
5. De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de ondernomen stappen in het behandelen van de klacht en van het resultaat van de klachtenbehandeling. Er wordt gevraagd naar de tevredenheid van de klager met deze klachtenbehandeling. Indien de klager niet meer reageert, wordt het dossier afgesloten. Bij reactie worden alternatieven aangeboden voor verdere klachtenbehandeling. Klachten worden bij voorkeur binnen de 12 weken volledig afgehandeld.

Afbeelding 2: Procedure klachtenbehandeling