

INTERN REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

Van toepassing op week- en weekendwachtdienst

Huisartsenvereniging Gent vzw, Huisartsenkring Wetteren-Laarne-
Wichelen Vesalius vzw, Huisartsenkring Merelbeke vzw,
Huisartsenkring Groot-Lochristi vzw

1. Toepassingsgebied
2. Organigram klachtenbehandeling
3. Ombudsman en geschillencommissie
 - 3.1. Functionele voorwaarden
 - 3.2. Opdracht ombudsman
 - 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

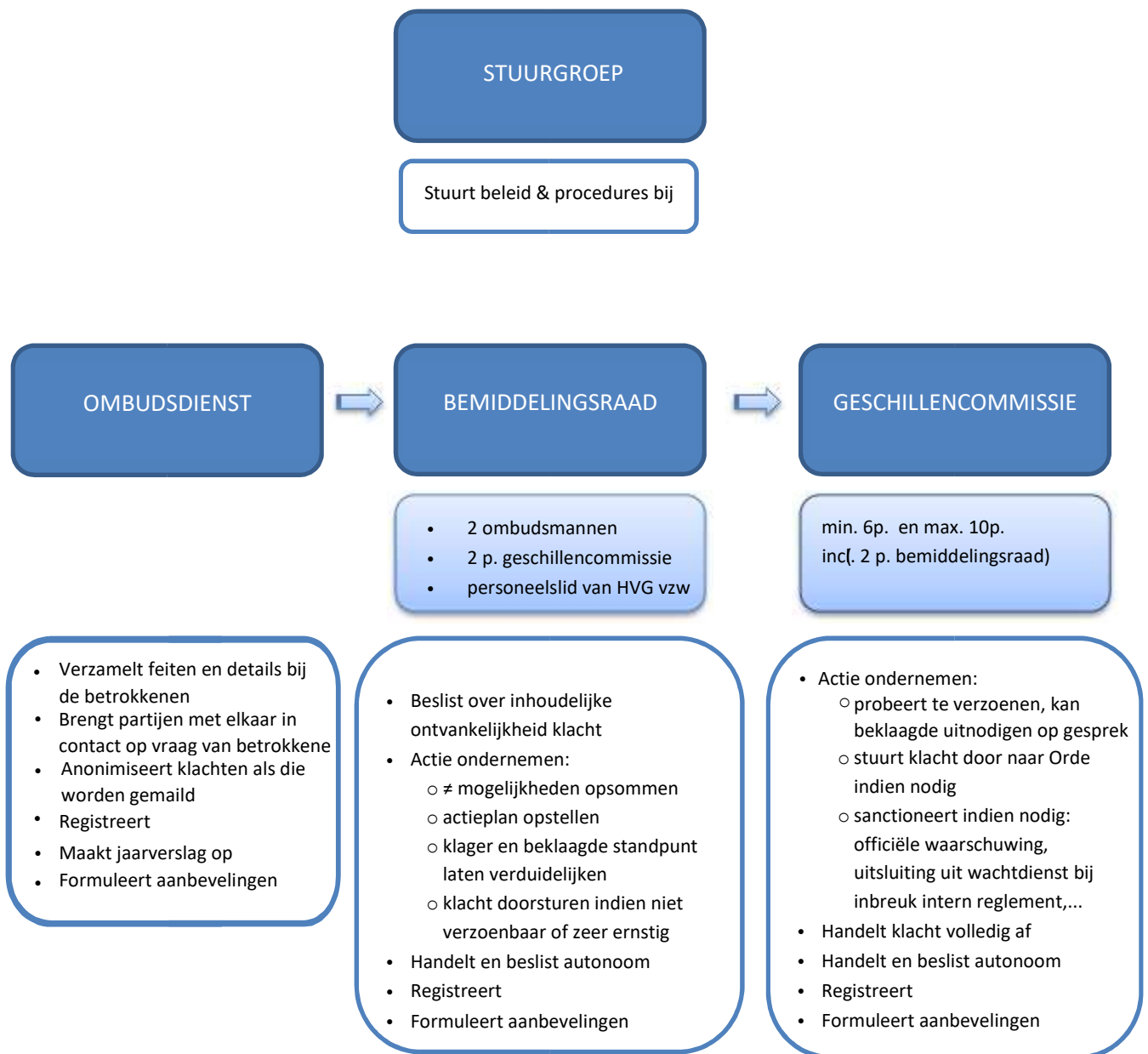
1. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de dienstverlening binnen het samenwerkingsverband tussen de Huisartsenvereniging Gent vzw (HVG vzw), Huisartsenkring Wetteren-Laarne-Wichelen Vesalius vzw, Huisartsenkring Merelbeke vzw en Huisartsenkring Groot-Lochristi vzw.

Deze klachten kunnen onder meer handelen over:

Week- en weekendwachtdienst: zowel organisatorische als persoonsgebonden aspecten
Personeelsleden
Leden

2. Organigram klachtenbehandeling



Afb. 1: Organigram en taken klachtenbehandeling

3. Ombudsman en geschillencommissie

3.1. Functionele voorwaarden

De ombudsmannen en leden van de geschillencommissie dienen praktijkvoerend huisarts en lid te zijn van de Huisartsenvereniging Gent vzw, Huisartsenkring Wetteren-Laarne-Wichelen Vesalius vzw, Huisartsenkring Merelbeke vzw of Huisartsenkring Groot-Lochristi vzw. Bij de samenstelling van de geschillencommissie wordt gestreefd naar een evenwichtige samenstelling uit beide wachtgebieden Gent en Scheldekracht.

De ombudsmannen en leden van de geschillencommissie worden verkozen op de Algemene Vergadering van de betrokken kringen voor een mandaat van 4 jaar. Kandidaat-leden mogen deelnemen aan de vergaderingen maar hebben geen stemrecht tot hun kandidatuur op de Algemene Vergadering van de betrokken kring werd gestemd. De namen van de verkozenen worden nadien aan de Orde der Artsen Oost-Vlaanderen meegedeeld.

Bij de Huisartsenvereniging Gent vzw gebeuren deze verkiezingen 2 jaar na de verkiezing van de raad van bestuur.

Bij de uitoefening van hun functie dienen de ombudsmannen 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 ombudsmannen 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 ombudsman 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, neemt dit lid geen deel aan de besprekingen omtrent deze klacht.
- Indien het lid zelf de beklagde is, wordt hij/zij in afwachting van de afhandeling van de klacht tijdelijk uit zijn/haar functie als commissielid ontheven.

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

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

In het geval de ombudsman langer dan 2 weken afwezig is, wordt een arts van de geschillencommissie vooraf als vervanger aangeduid om als plaatsvervangend ombudsman te fungeren.

3.2. Opdracht ombudsman (aangevuld in het kader van de GDPR)

Bij klachten

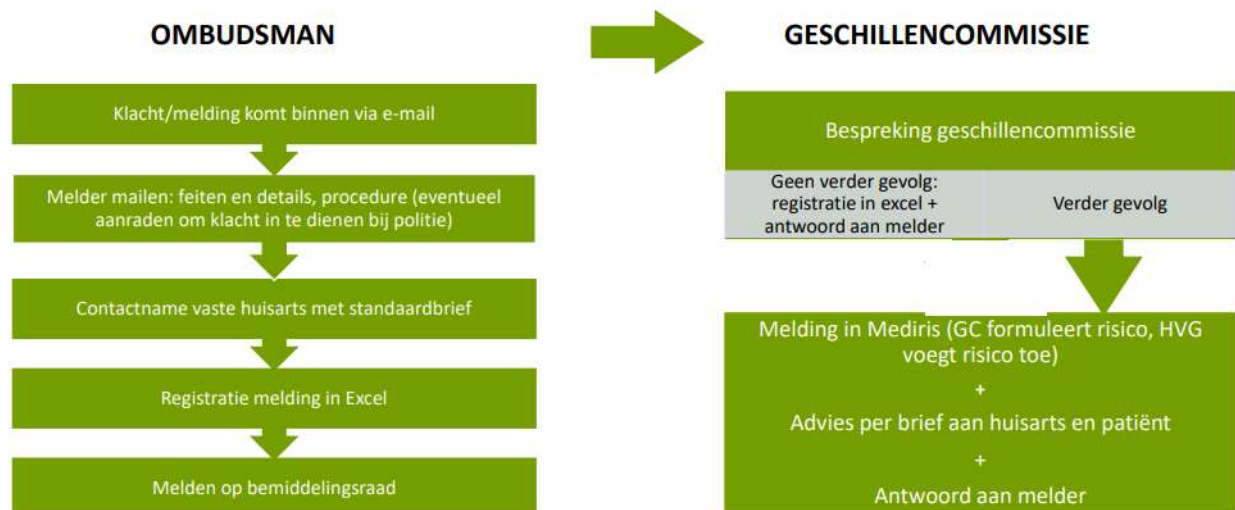
- Ingediende klachten aanvullen met feiten en details en nagaan welke personen betrokken zijn bij de klacht, met het oog op het kunnen beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht. Bij de communicatie hieromtrent wordt rekening gehouden met de regels in het kader van de GDPR:
 - Indien er mailverkeer is, wordt hierin geen gevoelige, medische informatie vrijgegeven met verwijzing naar de identiteit van personen.
 - Persoonsgegevens worden geanonimiseerd in mailverkeer of gecommuniceerd via de beveiligde app (Silo) of telefonisch opgevraagd.
- Brengt partijen met elkaar in contact op vraag van de betrokkene
- Het verstrekken van informatie over de procedureregels van klachtenbehandeling aan klager en beklagde
- De registratie van klachten in het online registratieformulier binnen de 14 dagen na het formulieren van de klacht
- Opmaken jaarverslag (zie luik rapportering)
- Het formulieren van aanbevelingen voor een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening binnen het samenwerkingsverband
- Teneinde de klachten op een gestroomlijnde manier te kunnen verwerken, werd een online klachtenformulier ontwikkeld op de HVG-website (link via huisartsenwachtposten.be).

Bij meldingen van agressie

- De registratie van meldingen in het online registratieformulier binnen de 14 dagen
- Teneinde de meldingen van agressie op een gestroomlijnde manier te kunnen verwerken, werd een online klachtenformulier aangemaakt op de HVG-website voor het melden van ervan (cfr. het formulier van de nationale raad): link via huisartsenwachtposten.be.
- Er is een flowchart ontwikkeld hoe om te gaan met een melding van agressie:

FLOWCHART

MELDING EN BEHANDELING AGRESSIE-INCIDENT TIJDENS WACHTDIENST



3.3. Opdracht bemiddelingsraad

- Beslissen over de inhoudelijke ontvankelijkheid van klachten
- Het onderzoeken van de feiten die worden aangeklaagd
- Het opmaken van een actieplan waarin alle mogelijkheden bekeken worden met het oog op een bemiddeling
- Klager en beklagde hun standpunt 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 het samenwerkingsverband.
- Aanvullen digitaal registratieformulier gebeurt door het deelnemend personeelslid van de HVG vzw.

3.4. Opdracht geschillencommissie

- Via bemiddeling een aanvaardbare oplossing of resultaat voor alle partijen bereiken. Hiervoor kan de beklagde of klager uitgenodigd worden op gesprek.
- Het afhandelen van klachten.
- Het verstrekken van informatie over de genomen beslissingen aan klager en beklagde.
- Het sanctioneren van artsen zijnde het tijdelijk ontheven van de arts van wachtdienst of doorsturen van het dossier naar de orde.
- Het registreren van de ondernomen acties.
- Het formuleren van aanbevelingen voor een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening binnen het samenwerkingsverband.
- Opmaken verslag en aanvullen digitaal registratieformulier gebeurt door een lid van de Geschillencommissie aangeduid als verslaggever.

4. Procedure bij klachten

4.1. Bekendmaking

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

Via het online klachtenformulier op de HVG-website:

Link op www.huisartsenwachtposten.be

Schriftelijk, door het sturen van een brief naar:

Ombudsdienst
Groot Begijnhof 14
9040 Sint-Amandsberg

Schriftelijk, door het sturen van een e-mail naar:

Gent: ombudsdienst@hvg.be
Scheldekracht: ombudsman@scheldekracht.be

Anonieme klachten of mondelinge klachten zijn niet ontvankelijk.

4.2. Registratie

De klacht wordt geregistreerd in een digitaal registratiedocument dat enkel toegankelijk is voor de ombudsmannen, de geschillencommissie, de wachtdienstcoördinator en het deelnemend personeelslid van de HVG vzw.

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
- Samenvatting van de 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 en beklagde, verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht, worden bewaard op een beveiligde locatie.

4.3. Rapportering

Het jaarverslag opgesteld door de ombudsman moet volgende elementen bevatten:

- Aantal klachten en meldingen / aantal ontvankelijke klachten
- Types klachten: over patiënten, artsen, organisatie, week vs weekend
- Aantal klachten dat werd doorgestuurd naar de geschillencommissie
- Samenvatting van de aard van de klachten (per categorie)
- Samenvatting van de aanbevelingen en adviezen

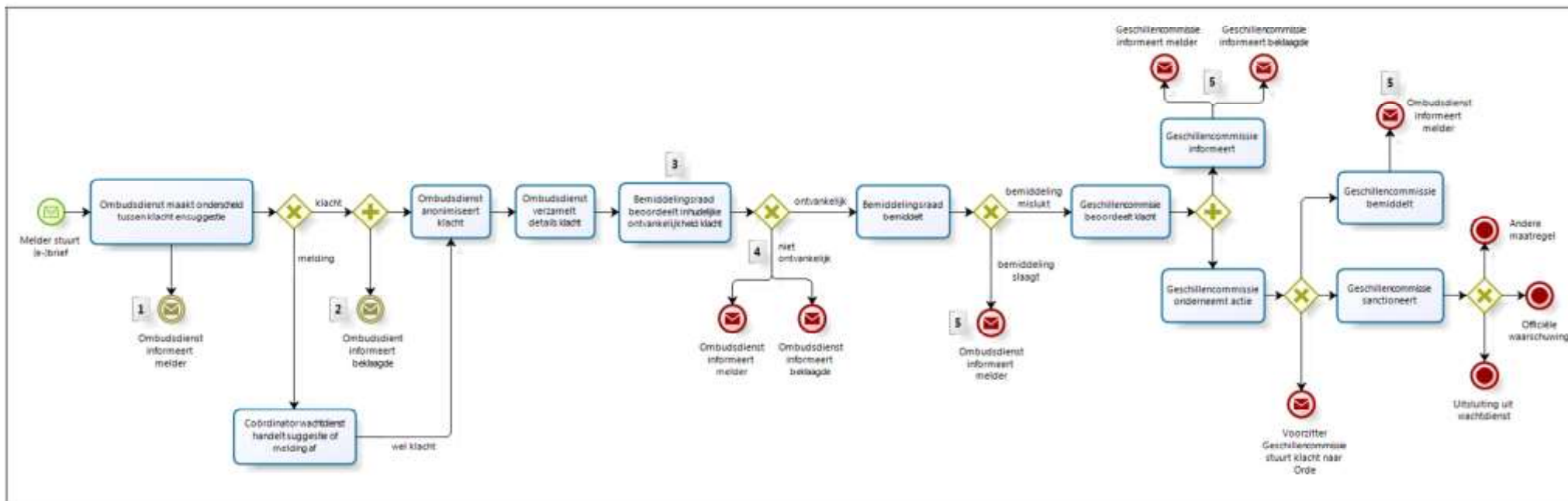
Het jaarverslag bevat geen enkel element waardoor een van de personen betrokken bij de afhandeling van de klacht kan geïdentificeerd worden.

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 ombudsman 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 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 klacht wordt binnen de 14 dagen in het registratieformulier opgenomen.
4. De beslissing over de inhoudelijke ontvankelijkheid van de klacht valt binnen de 6 weken na de ontvangst van de klacht.
5. Indien de klacht inhoudelijk niet ontvankelijk wordt verklaard, worden de klager en beklagde binnen de 7 dagen hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
6. 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