

# INTERN REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

## Van toepassing op week- en weekendwachtdienst

Huisartsenvereniging Gent i.s.m. Huisartsenvereniging Scheldekracht

---

1. Toepassingsgebied
2. Organigram
3. Ombudsdienst en geschillencommissie
  - 3.1. Functionele voorwaarden
  - 3.2. Opdracht ombudsdienst
  - 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
5. Procedure bij vrijstellingen
  - 5.1. Algemene regels vrijstelling wachtdienst
  - 5.2. Aanvraag vrijstelling wachtdienst
  - 5.3. Procedure vrijstelling wachtdienst

---

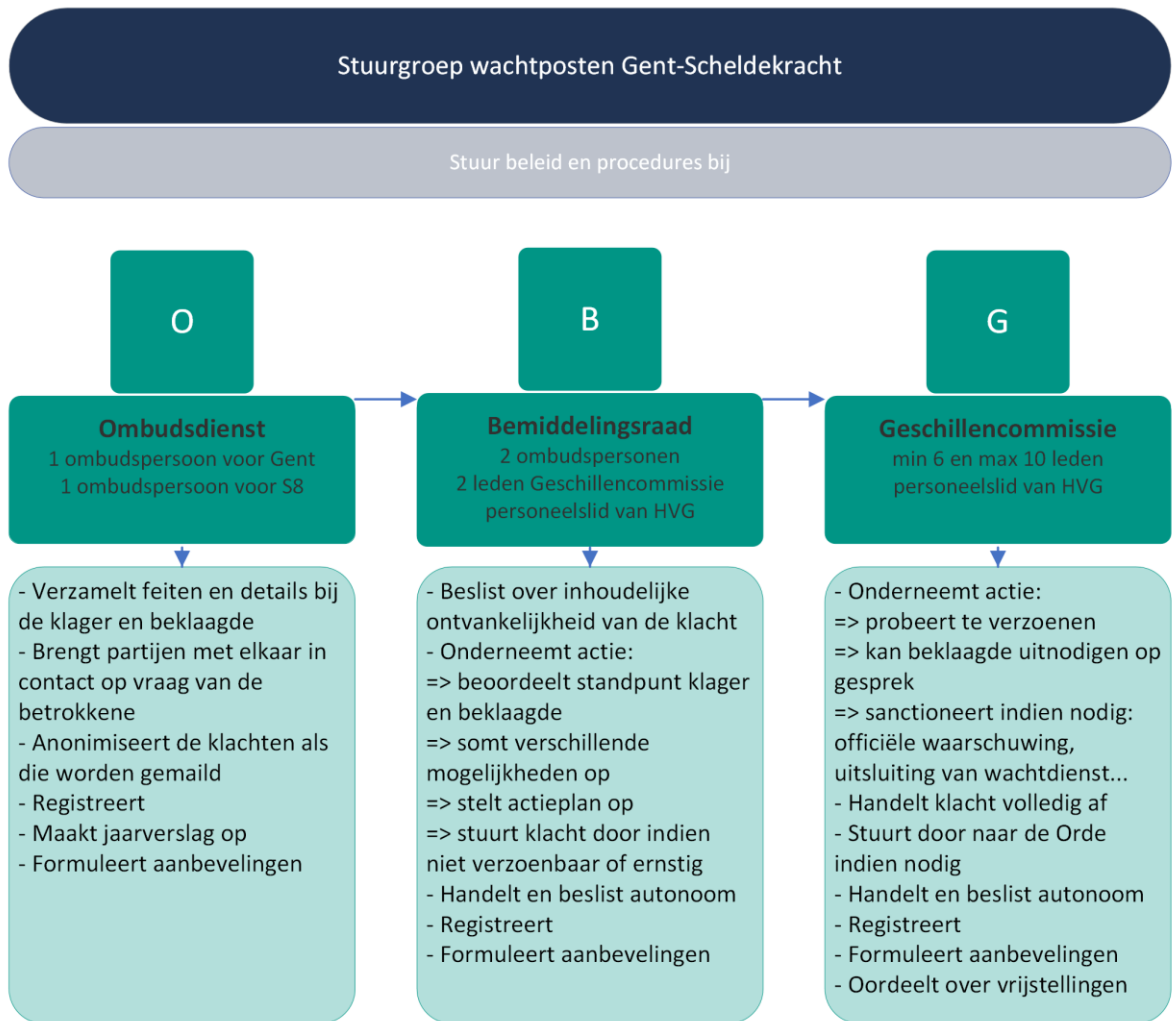
### **1. Toepassingsgebied**

Dit reglement is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de dienstverlening binnen het samenwerkingsverband tussen de Huisartsenvereniging Gent vzw (HVG vzw) en de Huisartsenvereniging Scheldekracht vzw (HVS vzw).

Deze klachten kunnen onder meer handelen over:

Week- en weekendwachtdienst: zowel organisatorische als persoonsgebonden aspecten  
Leden: problemen tussen artsen i.v.m. zorgcontinuïteit of collegialiteit

## 2. Organigram



## 3. Ombudsdienst en geschillencommissie

### 3.1. Functionele voorwaarden

De ombudspersonen en leden van de geschillencommissie dienen praktijkvoerend huisarts en lid te zijn van de HVG of de HVS. Bij de samenstelling van de geschillencommissie wordt gestreefd naar een evenwichtige samenstelling uit beide wachtgebieden Gent en Scheldekracht.

De ombudspersonen 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 HVG vzw gebeuren deze verkiezingen 2 jaar na de verkiezing van het bestuursorgaan.

De ombudspersonen en leden van de geschillencommissie zijn op de hoogte van de interne reglementen met betrekking tot de wachtdienst en van het doel van het organiseren van de week- en weekendwachtdienst (o.m. waarvoor dient een wachtdienst wel en niet). Bij het beoordelen van de klachten houden zij rekening met de organisatorische aspecten en context en

kan de persoonlijke visie (van waaruit de leden handelen in hun dagdagelijkse praktijk) opzij gezet worden.

Bij de uitoefening van hun functie dienen de ombudspersonen, leden van de geschillencommissie en personeelsleden van de HVG 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 ombudspersonen 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 of een personeelslid 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 ombudspersonen, leden van de geschillencommissie en personeelsleden van de HVG 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 ombudspersonen, leden van de geschillencommissie en personeelsleden van de HVG 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 ombudspersonen 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 ombudspersonen en leden van de geschillencommissie geen inhoudelijke instructies gegeven worden. Indien dit toch gebeurt, dienen zij hieraan geen gevolg te geven.

De functie van ombudsdienst 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 ombudspersoon langer dan 2 weken afwezig is, wordt een arts van de geschillencommissie vooraf als vervanger aangeduid om als plaatsvervangend ombudspersoon te fungeren.

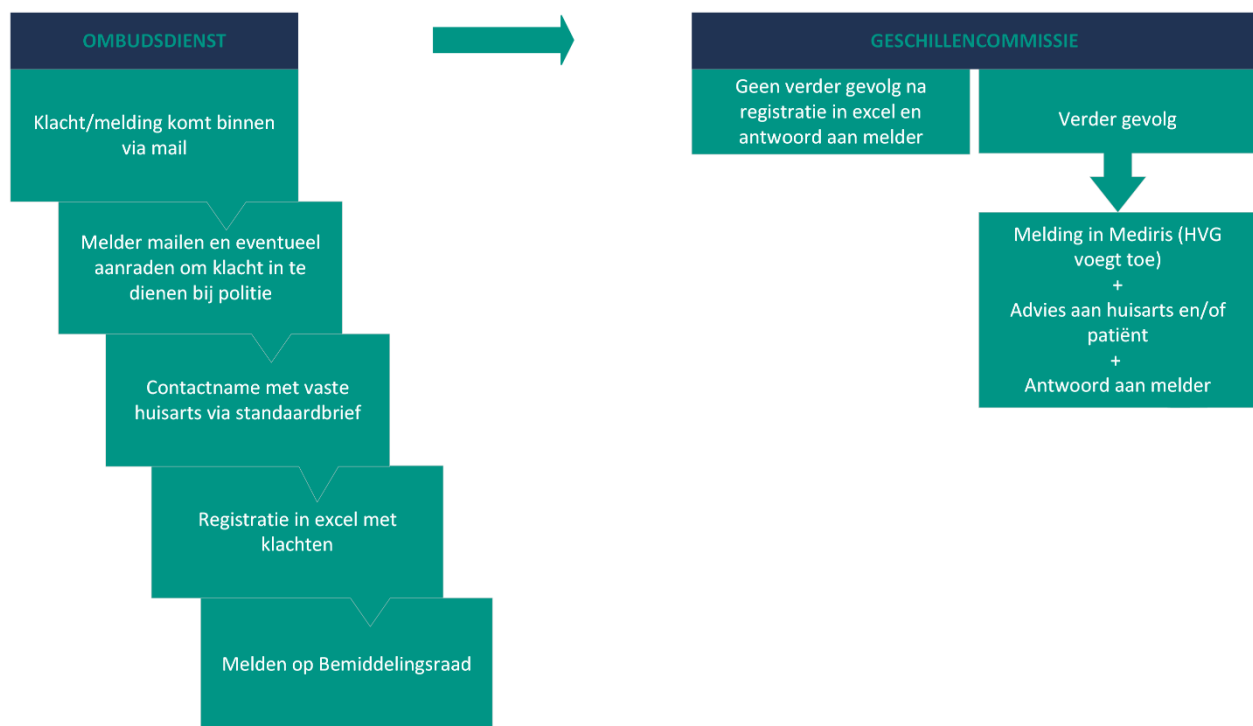
### 3.2. Opdracht ombudsdienst (aangevuld in het kader van de GDPR)

#### Bij klachten:

- Alle gesprekken op de wachtposten (van het onthaal en van de artsen in de kabinetten) worden opgenomen in het kader van kwaliteitsdoeleinden en opleiding. Patiënten worden hierover geïnformeerd bij het bellen via het ingesproken bandje.
- 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:



### 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

#### 3.4.1. Behandelen van klachten:

- 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 het deelnemend personeelslid van de HVG vzw.

3.4.2. Beoordelen van de aanvragen tot vrijstellingen.

#### **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](http://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](mailto:ombudsdienst@hvg.be)  
Scheldekracht: [ombudsdienst@hvscheldekracht.be](mailto:ombudsdienst@hvscheldekracht.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 ombudsdienst, de geschillencommissie, de wachtdienstcoördinator en het deelnemend personeelslid van de HVG.

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 online sharepoint.

##### 4.3. Rapportering

Het jaarverslag opgesteld door de ombudspersoon 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 flowchart in bijlage 1)

- 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 ombudsdienst de klager over de mogelijkheden voor het verder afhandelen van de klacht. Ook de beklaagde 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.

## **5. Procedure bij vrijstellingen**

Voorafgaand:

De Kwaliteitswet kent de Orde der artsen de bevoegdheid toe om de vrijstellingen voor artsen voor de deelname aan de permanentie toe te staan (art. 26, lid 2, wet van 22 april 2019 inzake de kwaliteitsvolle praktijkvoering in de gezondheidszorg). Deze bevoegdheid van de Orde der artsen nam aanvang op 1 juli 2022. Eind 2023 heeft de nationale raad van de Orde der artsen in overleg met de lokale instanties vanuit de praktijk volgende aanbevelingen geformuleerd met het oog op een zo uniform mogelijke beoordeling.

### 5.1. Algemene regels vrijstelling wachtdienst

5.1.1. De aanvraag tot een vrijstelling werkt niet opschortend. De arts die een aanvraag tot vrijstelling indient, blijft verplicht tot deelname aan permanentie tot er een beslissing is genomen.

5.1.2. In het geval van een geplande afwezigheid van een huisarts (bv. een operatie, een zwangerschap) zoekt de arts mee naar een vervangende collega. De kring voorziet in een back-up regeling die kan worden toegepast in geval van een ongeplande afwezigheid van een huisarts (bv. acute ziekte, overlijden van partner, ernstige ziekte van een kind).

5.1.3. Indien een vrijstelling wordt toegekend, moet men de wachten waarvoor men wordt vrijgesteld niet inhalen.

5.1.4. De kring kan een gediversifieerde vrijstelling toekennen.

### 5.2. Aanvraag vrijstelling wachtdienst

5.2.1 Artsen kunnen op grond van artikel 26 van de Kwaliteitswet een vrijstelling bekomen voor de deelname aan de permanentie in de wachtpost op basis van vier wettelijke criteria met name: de gezondheidstoestand, de leeftijd, de gezinssituatie of de feitelijke uitoefening van het gezondheidsberoep.

5.2.2 De aanvraag tot vrijstelling gericht aan de geschillencommissie gebeurt jaarlijks volgens een formulier dat hiertoe bestemd is. In geval de gezondheidstoestand het niet toelaat om deel te nemen aan de permanentie, wordt er een medisch verslag bijgevoegd. De geschillencommissie zal zich binnen de 60 dagen uitspreken over de aanvraag tot vrijstelling. De geschillencommissie kan de vrijstelling al dan niet gedeeltelijk toekennen, weigeren of eventueel verdere toelichting vorderen.

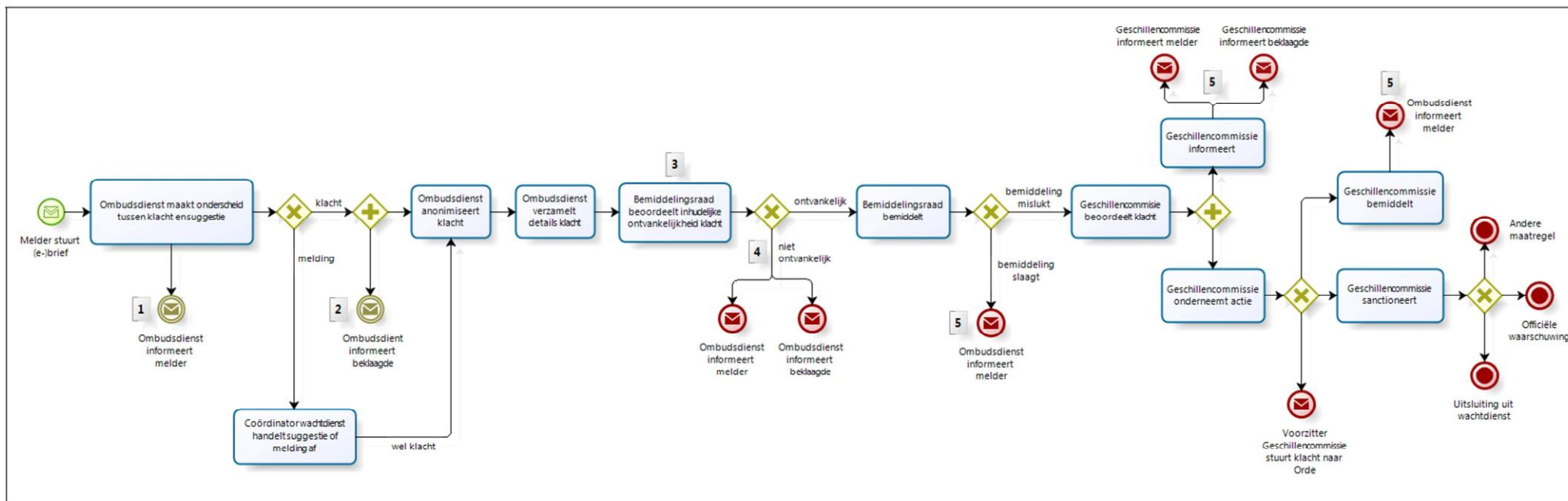
### 5.3. Procedure vrijstelling wachtdienst

5.3.1 Bij onderling schriftelijk akkoord dient de arts hiervan melding te maken bij de Orde der artsen die de ontvangst bevestigt. Dit gebeurt via het profiel van de arts, na login via Itsme, eID of gebruikersnaam op de website van de Orde der artsen: [www.ordomedic.be](http://www.ordomedic.be).

5.3.2 Indien de partijen het niet eens zijn over de vrijstelling, of wanneer de kring nalaat om een beslissing te nemen, zal de arts zich richten tot de provinciale commissie permanentie.

5.3.3 De arts kan tegen de uiteindelijke beslissing van de provinciale commissie hoger beroep indienen bij de beroepscommissie permanentie via het formulier voor hoger beroep tegen de beslissing van de provinciale raad, dat terug te vinden is op het profiel van de arts, na login via Itsme, eID of gebruikersnaam op de website van de Orde der artsen: [www.ordomedic.be](http://www.ordomedic.be).





1. Ontvangstbewijs wordt binnen de 14 dagen na ontvangst verzonden.
2. De beklaagde 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 beklaagde 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.

Bijlage 1: Flowchart klachtenbehandeling