

# Klachtenprocedure: huishoudelijk reglement ombudsdienst

---

## INHOUDSTAFEL

<b>Inleiding</b>	<b>p.2</b>
<b>Hoofdstuk 1 - Inleidende bepalingen</b>	<b>p.2</b>
Artikel 1    Begripsomschrijving	p.2
Artikel 2    Toepassingsgebied	p.3
<b>Hoofdstuk 2 - Opdrachten van de ombudspersoon</b>	<b>p.3</b>
Artikel 3    Opdrachten	p.3
Artikel 4    Inspanningsverbintenis	p.4
Artikel 5    Neutraliteit en onpartijdigheid	p.4
<b>Hoofdstuk 3 – Behandeling van een klacht</b>	<b>p.4</b>
Artikel 6    Indienen van een klacht	p.4
Artikel 7    Ontvangstmelding	p.5
Artikel 8    Registratie van de klacht	p.5
Artikel 9    Procedure	p.5
Artikel 10    Bewaren van een klacht	p.6
<b>Hoofdstuk 4 - Federale commissie “Rechten van de patiënt”</b>	<b>p.7</b>
Artikel 11    Contactgegevens Federale commissie “Rechten van de patiënt”	p.7
<b>Slotbepaling</b>	<b>p.7</b>

## **Inleiding**

Dit reglement regelt de organisatie en de werking van de ombudsdienst in het H.-Hartziekenhuis vzw met zetel te 2500 Lier, Mechelsestraat 24.

Het moet gelezen worden in samenhang met de bepalingen van het Koninklijk Besluit van 8 juli 2003 (Belgisch Staatsblad 26/8/2003) houdende de vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen.

Het Koninklijk Besluit werd getroffen in uitvoering van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987 en in het bijzonder artikel 70quater van deze wet en de wet betreffende de rechten van de patiënt d.d. 22 augustus 2002 ( Belgisch Staatsblad 26/9/2002) en in het bijzonder artikel 11 van deze wet<sup>1</sup>.

Dit laatste artikel bepaalt dat de patiënt het recht heeft om een klacht in verband met de uitoefening van zijn "patiëntenrechten" neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie.

Het reglement is opgesteld door de ombudspersoon en werd goedgekeurd door de ziekenhuisbeheerder na advies van de medische raad.

## **Hoofdstuk 1 - Inleidende bepalingen**

### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Klacht: een uiting van ongenoegen of ontevredenheid door de klager in verband met de uitoefening van de rechten toegekend door de Wet patiëntenrechten<sup>2</sup>.
- Klager: de persoon die een klacht uit. Dit is de patiënt zelf of diens vertegenwoordiger waarvan sprake in art. 12 of art. 14 van de wet Patiëntenrechten en in art. 1 van het Koninklijk Besluit van 15 februari 2007 (Belgisch Staatsblad 20/3/2007)<sup>3</sup>.
- Beklaagde: de persoon of dienst op wie de klacht betrekking heeft.
- Ombudspersoon: het centraal aanspreekpunt voor klagers die hun klachten willen uiten, degene die in de klacht bemiddelt en waar de patiënt de nodige informatie kan krijgen over de opvolging en de afhandeling van zijn klacht.

---

<sup>1</sup> Wet betreffende de rechten van de patiënt d.d. 22/08/2002 (B.S. 26/9/2002); de gecoördineerde versie van deze wet wordt als bijlage toegevoegd.

<sup>2</sup> Wet betreffende de rechten van de patiënt d.d. 22/08/2002 (B.S. 26/9/2002).

<sup>3</sup> 15 FEBRUARI 2007. - Koninklijk besluit houdende vaststelling van afwijkende regels met betrekking tot de vertegenwoordiging van de patiënt bij de uitoefening van het klachtrecht zoals bedoeld in artikel 11 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.

- Klachtbemiddeling: het luisteren, het toelichten, het informeren, adviseren of verwijzen van de klager, bijstand verlenen en zoeken naar gemeenschappelijke belangen, voorstellen formuleren en zoeken naar compromissen.

## **Artikel 2 Toepassingsgebied**

De ombudspersoon is bevoegd om kennis te nemen van de klachten die betrekking hebben op de rechten die de patiënt zijn toegekend door de wet op de patiëntenrechten alsmede klachten betreffende de ruimere omkadering van de zorg.

## **Hoofdstuk 2 - Opdrachten van de ombudspersoon**

### **Artikel 3 Opdrachten**

De ombudspersoon heeft als opdracht:

- Het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen;
- Het opvangen en registreren van klachten alsook het bemiddelen met het oog op het bereiken van een oplossing;
- Het inlichten van de klager inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing;
- Het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie; het verstrekken van informatie over de rechten en plichten van patiënten via allerhande patiënten informatiekkanalen zoals folders, algemene onthaalbrochure, digitale patiënten schermen,...
- Het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten;
- Het beheren van documenten en gegevens voortvloeiend uit klachten en de werking van zijn/haar dienst;
- Het opmaken van een jaarverslag met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat van zijn optreden tijdens het voorbije kalenderjaar. Het jaarverslag wordt uiterlijk in de loop van de vierde maand van het daarop volgend kalenderjaar, overgemaakt aan:
  - de beheerder, de hoofdgeneesheer de directie en de medische raad van het ziekenhuis
  - de Federale Commissie “Rechten van de patiënt” zoals bedoeld in artikel 16 van de patiëntenrechtenwet.

Het jaarverslag moet binnen het ziekenhuis kunnen worden geraadpleegd door de bevoegde geneesheer - inspecteur. Het jaarverslag bevat geen enkel element waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht, kan worden geïdentificeerd.

#### **Artikel 4 Inspanningsverbintenis**

De ombudspersoon verbindt zich ertoe om zich zo goed mogelijk in te spannen om aan gerechtvaardigde verwachtingen van de klager te beantwoorden.

De ombudspersoon kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een aanvaardbare oplossing.

#### **Artikel 5 Neutraliteit en onpartijdigheid**

De ombudspersoon mag niet betrokken zijn geweest met de feiten en de perso(o)n(en) waarop de klacht betrekking heeft. Hij/zij is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht te nemen.

Tijdens het proces van bemiddeling mag de ombudspersoon geen standpunt innemen. Met het oog op het waarborgen van een onafhankelijke uitoefening van zijn/haar opdracht kan de ombudspersoon niet worden gesanctioneerd wegens daden die hij/zij in het kader van de correcte uitoefening van die opdracht stelt.

### **Hoofdstuk 3 – Behandeling van een klacht**

#### **Artikel 6 Indienen van een klacht**

De klager kan, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een mondelinge of schriftelijke klacht indienen bij de ombudspersoon.

De ombudspersoon in het ziekenhuis is mevrouw Annik De Langh.

Contactgegevens ombudspersoon:

H.-Hartziekenhuis vzw  
T.a.v.: mevrouw Annik De Langh  
Mechelsestraat 24 te 2500 Lier  
tel. : 03 491 20 60  
e-mail : [ombudsdienst@hhzhlier.be](mailto:ombudsdienst@hhzhlier.be)  
locatie: Blok D op het gelijkvloers

De klager kan zich eveneens aanbieden aan het onthaal om een afspraak te maken.

Mevrouw Annik De Langh zal door het onthaal worden gecontacteerd om de klager te komen halen of een afspraak in te plannen.

## **Artikel 7 Ontvangstmelding**

Bij ontvangst van een klacht wordt aan de klager per kerende een schriftelijke ontvangstmelding overgemaakt met vermelding van de referte van zijn dossier. Deze referte kan ook mondeling aan de klager medegedeeld worden. De klager wordt tevens op de hoogte gebracht van het verder verloop dat aan zijn klacht wordt gegeven.

## **Artikel 8 Registratie van een klacht**

Iedere klacht wordt geregistreerd en een dossier wordt aangemaakt.

Bij elke klacht worden minstens volgende gegevens geregistreerd:

- de identiteit van de klager/klachtmelder desgevallend de vertrouwenspersoon;
- de datum van ontvangst van de klacht;
- de aard en de inhoud van de klacht;
- de datum van afhandeling van de klacht;
- het resultaat van de afhandeling van de klacht;

De klager heeft steeds het recht om een verbetering te vragen van de door de ombudspersoon geregistreeerde persoonsgegevens.

## **Artikel 9 Procedure**

Klachten welke rechtstreeks aan de ombudsdienst gericht zijn, worden door de ombudsdienst opgevolgd. Klachten overgemaakt aan de directie of aan andere diensten binnen het ziekenhuis worden door de directie of de andere diensten doorgestuurd naar de ombudsdienst die de klacht verder opvolgt.

De ombudspersoon stimuleert om in eerste instantie te overleggen met de zorgverlener, om in geval van een probleem tot een oplossing te komen.

Zo dit onmogelijk blijkt, wordt de ombudsfunctie zo georganiseerd dat de ombudspersoon steeds bemiddelt tussen de patiënt en de betrokken beroepsbeoefenaar.

De maximum periode van bemiddeling belooft drie maanden. Deze termijn vangt aan vanaf de indiening van de klacht bij de ombudspersoon.

Binnen deze periode zorgt de ombudspersoon voor de behandeling van de klacht. Binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de klacht start de ombudspersoon een bemiddelingsprocedure met het oog op het bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

De ombudspersoon zal de feiten onderzoeken die door de klager worden aangeklaagd en nagaan welke personen en/of diensten betrokken moeten worden in het klachtendossier. De ombudspersoon kan iedere informatie die hij nuttig acht in het kader van de bemiddeling inzamelen.

De ombudspersoon bezorgt de ingezamelde informatie die hij/zij nuttig acht in het kader van de bemiddeling, zonder daarbij een standpunt in te nemen, aan de betrokken partijen.

De ombudspersoon informeert mondeling of schriftelijk de klager en de beklagden over het resultaat van de klachtenbemiddeling.

Indien er bij de bemiddeling geen oplossing wordt bereikt licht de ombudspersoon de klager in over de mogelijkheden voor de verdere afhandeling van zijn klacht.

Indien de klager feiten signaleert met het oog op een verbetering naar de toekomst, kunnen deze als constructief voorstel, zonder hierbij de inhoud van de klacht en de identiteit van de klager kenbaar te maken, overgemaakt worden aan de betrokken afdeling of hun hiërarchische verantwoordelijken.

De ombudsdienst heeft het recht om een vraag naar informatie te weigeren wanneer die niet noodzakelijk is in het kader van een concrete klachtenbemiddeling.

Patiënten die een kopij wensen te krijgen van een medisch verslag kunnen zich daarvoor richten tot de ombudspersoon. De kopij kan op afspraak opgehaald worden bij de ombudsdienst. Er wordt een kopieerkost aangerekend ter waarde van 10 cent per gekopieerde pagina met een maximum van 25 euro. De kostprijs wordt steeds naar onder afgerond op de euro. (vb. 11 pagina's kosten dus 1 euro). Onder de 10 pagina's is de kopij gratis.

Patiënten hebben eveneens recht op inzage van hun dossier. Hiervoor kan eveneens een afspraak gemaakt worden bij de ombudspersoon.

## **Artikel 10 Bewaren van de klacht**

De persoonsgegevens die door de ombudspersoon verzameld worden in het kader van het onderzoek van de klacht, worden slechts bewaard voor de tijd nodig voor de behandeling van de klacht en het opstellen van het jaarverslag.

De ombudspersoon vernietigt na het indienen van het jaarverslag bij de Federale Commissie "rechten van de patiënt" bij het Ministerie van sociale zaken, volksgezondheid en leefmilieu met toepassing van artikel 8 van het KB van 8 juli 2003 alle door hem/haar aangelegde én afgehandelde klachtendossiers.

Het jaarverslag geeft een overzicht van het aantal klachten (tegen de Wet op de patiëntenrechten), het voorwerp van de klachten en het resultaat. Het jaarverslag wordt gerapporteerd aan het directiecomité, waarin een analyse van de klachten wordt besproken. Deze analyse leidt waar mogelijk tot concrete acties ter verbetering van kwaliteit. Tevens kunnen moeilijkheden die de ombudspersoon ondervindt in de uitoefening van zijn opdracht en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen, worden opgenomen.

## **Hoofdstuk 4 - Federale commissie “Rechten van de patiënt”**

### **Artikel 11 Contactgegevens Federale Commissie “Rechten van de patiënt”**

Bij de FOD Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu is een Federale commissie “Rechten van de patiënt” opgericht. Deze commissie heeft tot taak:

- ❑ het verzamelen en verwerken van nationale en internationale informatie met betrekking tot patiëntenrechtelijke aangelegenheden;
- ❑ op verzoek of op eigen initiatief adviseren van de minister bevoegd voor de Volksgezondheid met betrekking tot rechten en plichten van patiënten en beroepsbeoefenaars;
- ❑ evalueren van de toepassing van de wet betreffende de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002;
- ❑ evalueren van de werking van de ombudsfuncties en terzake aanbevelingen formuleren;

De Federale commissie “Rechten van de patiënt” is te bereiken in het Eurostation blok 2 Victor Hortaplein 40 bus 10 te 1060 Brussel. Telefonisch kan men de Federale Commissie bereiken op het nummer 02/524.85.23

### **Slotbepaling**

Conform artikel 10 van het K.B. van 8 juli 2003 werd dit reglement goedgekeurd door de beheerder van het ziekenhuis. Het goedgekeurde reglement wordt ter informatie bezorgd aan de Federale commissie “Rechten van de patiënt”. Het reglement ligt in het ziekenhuis ter inzage van de patiënten, de medewerkers van het ziekenhuis en iedere belangstellende aan het onthaal en bij de ombudsdienst. Het reglement kan eveneens online bekeken worden via de website van het ziekenhuis.

Annik De Langh  
Ombudsvrouw

An De Cuyper  
Algemeen Directeur