



AZ JAN PALFIJN  
GENT

## Ombudsdienst

Huishoudelijk reglement

Versie 22/11/19



## JURIDISCHE ACHTERGROND

## HUISHOUELIJK REGLEMENT

1. TOEPASSINGSGEBIED
2. WERKING EN OPDRACHT VAN DE OMBUDSFUNCTIONARIS
3. PROCEDURE BIJ KLACHTEN
  - 3.1 Bekendmaking van de klacht
  - 3.2 Registratie van de klacht
  - 3.3 Behandeling van de klacht
4. PROCEDURE BIJ AFWEZIGHEID VAN DE OMBUDSFUNCTIONARIS
5. PROCEDURE KLACHT OVER DE OMBUDSDIENST

# Juridische achtergrond

Op 6 oktober 2002 is de wet van 22 augustus 2002 (BS 26/09/2002) betreffende de rechten van de patiënt in voege getreden. Deze wet bepaalt volgende patiëntenrechten:

## 1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

Als patient heeft u recht op een kwalitatief hoogstaande zorg, rekening houdend met de medische kennis en technologie. De zorg moet verleend worden met respect voor de menselijke waardigheid, ongeacht uw sociale klasse, nationaliteit of inkomen.

## 2. Recht op vrije keuze van een zorgverstrekker

U kunt zelf uw zorgverstrekker kiezen, ook als uw huisarts u bijvoorbeeld naar een andere specialist doorverwijst. U kunt op elk ogenblik het advies vragen van een tweede zorgverstrekker of een andere zorgverstrekker.

## 3. Recht op informatie over uw gezondheidstoestand

De zorgverstrekker moet u tijdig en op een begrijpelijke manier informatie bezorgen. U heeft het recht om niet geïnformeerd te worden, tenzij de arts van oordeel is dat dit een ernstige bedreiging vormt voor uw gezondheid of die van anderen.

## 4. Recht op toestemming of weigering van een tussenkomst na informatie

Nadat de arts u goed geïnformeerd heeft, kan geen enkele behandeling worden gestart of voortgezet zonder uw uitdrukkelijke toestemming.

U kunt op elk moment uw toestemming intrekken of de behandeling stopzetten wanneer deze niet het gewenste resultaat heeft. De zorgverstrekker moet uw beslissing respecteren, de gevolgen van uw beslissing toelichten en u eventueel alternatieve behandelingen voorstellen. Hij kan u ook doorverwijzen naar een andere zorgverlener.

## 5. Recht op zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier en het recht op inzage of afschrift van dit dossier

U heeft recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier. Dat dossier bestaat enerzijds uit een medisch dossier en anderzijds, bij opgenomen patiënten, ook uit een verpleegdossier.

U heeft recht op inzage in uw dossier of u kan een kopie van uw dossier aanvragen. Na het overlijden van de patient is er enkel inzage van het medisch dossier via een aangeduide beroepsbeoefenaar.

## 6. Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (privacy)

Er mag geen informatie over uw gezondheidstoestand meegedeeld worden aan derden, tenzij dit uitdrukkelijk bij wet is voorzien.

Alle medewerkers van het ziekenhuis zijn gebonden door het beroepsgeheim over alles, waar zij beroepshalve kennis van nemen.

Zonder uw toestemming mag niemand aanwezig zijn bij een behandeling of onderzoek, tenzij deze aanwezigheid strikt noodzakelijk is.

#### **7. Recht om een klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie**

Als u niet tevreden bent of klachten heeft over een zorgverstreker, kan u terecht bij de ombudsdienst van het ziekenhuis.

#### **8. Recht om de meest aangepaste zorg te bekomen, om de pijn te voorkomen, er aandacht voor te hebben, te evalueren, in aanmerking te nemen en te verzachten**

U heeft recht op een zo effectief mogelijke pijnbestrijding. U kunt eveneens steeds beroep doen op een palliatieve zorgverlening.

De opdracht en de werking van de ombudsfunctionaris is bij wet vastgelegd in artikel 30 van de ziekenhuiswet.

Ieder ziekenhuis leeft, binnen zijn wettelijke mogelijkheden, de bepalingen na van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patient, wat betreft de medische, verpleegkundige en andere gezondheidszorgberoepsmatige aspecten in zijn rechtsverhoudingen jegens de patiënt. Bovendien waakt ieder ziekenhuis erover dat ook de beroepsbeoefenaars die er niet op basis van een arbeidsovereenkomst of een statutaire benoeming werkzaam zijn, de rechten van de patiënt eerbiedigen.

Ieder ziekenhuis waakt erover dat alle klachten in verband met de naleving van het vorig lid, kunnen worden neergelegd bij de ombudsfunctie om er te worden behandeld.

De ombudsfunctie is een verplichte functie<sup>1</sup>.

Om te worden erkend moet ieder ziekenhuis beschikken over een ombudsfunctie.

Het KB van 8 juli 2003 stelt de voorwaarden vast waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen<sup>2</sup>.

De ombudsfunctionaris stelt een huishoudelijk reglement op waarin specifieke modaliteiten van de organisatie, werking en klachtenprocedure van de ombudsfunctie worden vastgelegd. Dit reglement wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de beheerder van het ziekenhuis.

---

1. Artikel 71 Wet op de ziekenhuizen en andere verzorgingsinrichtingen

2. Artikel 10 Koninklijk Besluit 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen

# Huishoudelijk reglement

De ombudsfunctionaris is bevoegd om kennis te nemen van klachten die betrekking hebben op de activiteiten in AZ Jan Palfijn Gent AV gelegen te Watersportlaan 5, 9000 Gent.

## 1. Toepassingsgebied

De ombudsfunctionaris is bevoegd om kennis te nemen van alle klachten die betrekking hebben op de dienstverlening in het ziekenhuis. Deze klachten kunnen onder meer handelen over:

- niet-naleven van patiëntenrechten
- contacten met medewerkers/artsen binnen het ziekenhuis
- medisch-technische onderwerpen
- verpleegkundige onderwerpen
- financiële zaken
- administratieve aspecten van het ziekenhuis
- logistieke en organisatorische aspecten
- facilitaire aspecten van het ziekenhuis

De ombudsfunctionaris treedt niet op als bemiddelaar bij klachten van of tussen personeelsleden en/of zorgverleners onderling, tenzij de klacht afkomstig is van een personeelslid/zorgverlener in zijn/haar hoedanigheid van patiënt of als familielid van een patiënt met een klacht.

## 2. Werking en opdracht van de ombudsfunctionaris

De opdrachten van de ombudsfunctionaris zijn<sup>3</sup>:

- het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen
- het bemiddelen bij de klachten met betrekking tot de patiëntenrechten met het oog op het bereiken van een oplossing
- het inlichten van de patiënt 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

---

3. Artikel 11 Wet 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt

- het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten

De opdracht van de ombudsfunctionaris is een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis ten aanzien van de partijen. De ombudsfunctionaris kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing.

De ombudsfunctionaris mag niet betrokken zijn geweest bij de feiten en de perso(o)n(en) waarop de klacht betrekking heeft. Wanneer dit wel het geval is, wordt deze in regel vervangen door een door de directie aangestelde persoon die de functie van ombudsfunctionaris in dit dossier kan overnemen.

De ombudsfunctionaris is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht te nemen<sup>4</sup>.

De ombudsfunctionaris bekleedt een onafhankelijke positie ten aanzien van de directie van het ziekenhuis. Dit betekent dat de ombudsfunctionaris geen verantwoording verschuldigd is over het bemiddelingsproces maar wel een informatieplicht heeft ten aanzien van de directie van het ziekenhuis. Aangezien de ombudsfunctionaris enkel een bemiddelende opdracht heeft, kiest deze geen partij, noch voor de klager, noch voor de beklagde.

### **3. Procedure bij klachten**

#### **3.1 Bekendmaking van de klacht**

De klachtmelder kan een klacht kenbaar maken op volgende wijze:

- schriftelijk, door het sturen van een brief naar:  
AZ Jan Palfijn Gent AV  
T.a.v. ombudsdienst - Marianne Roels  
Watersportlaan 5  
9000 Gent

Door een e-mail te sturen naar: [ombudsdienst@janpalfijngent.be](mailto:ombudsdienst@janpalfijngent.be)

Schriftelijk, via het online contactformulier op de website:  
'Hoe kan u de ombudsdienst contacteren'

- telefonisch op 09/224 70 11
- op afspraak komt de ombudsfunctionaris langs op de patiëntenkamer
- een afspraak kan rechtstreeks met de ombudsfunctionaris gemaakt worden, via het onthaal of via een medewerker van het ziekenhuis

Anonieme klachten zijn niet ontvankelijk.

---

<sup>4</sup>. Artikel 3 Koninklijk Besluit 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen

### **3.2 Registratie van de klacht**

De klacht wordt geregistreerd in een digitaal registratieprogramma dat enkel toegankelijk is voor de ombudsfunctionaris.

Hierbij worden minimaal volgende gegevens genoteerd<sup>5</sup>:

- de identiteit van de patiënt (en desgevallend van 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

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

De persoonsgegevens 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<sup>6</sup>.

Het jaarverslag bevat geen enkel element waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht kan worden geïdentificeerd<sup>7</sup>.

### **3.3 Behandeling van de klacht (zie bijlage: flowchart klachtenbehandeling)**

Wanneer de klacht ontvankelijk wordt bevonden, onderzoekt de ombudsfunctionaris de klacht. Indien de klager de feiten signaleert met het oog op een verbetering naar de toekomst, wordt de klacht louter ter informatie overgemaakt aan de bevoegde verantwoordelijken.

De ombudsfunctionaris onderzoekt de feiten die door de klager worden aangeklaagd en gaat na welke personen en/of diensten betrokken moeten worden in het klachtendossier.

In ernstige gevallen informeert de ombudsfunctionaris onmiddellijk de directie. Alle klachten waarbij de aansprakelijkheid van het ziekenhuis of een medewerker in het gedrang kan komen, worden steeds als ernstig beschouwd.

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

---

<sup>5</sup>. Artikel 6 Koninklijk Besluit 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen

<sup>6</sup>. Artikel 8 Koninklijk Besluit 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen

<sup>7</sup>. Artikel 9 Koninklijk Besluit 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen

Wanneer de klager zich niet kan verzoenen met het resultaat van de klachtenbemiddeling, informeert de ombudsfunctionaris de klager over mogelijkheden voor de verdere afhandeling van zijn klacht.

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

Bij afwezigheid van de ombudsfunctionaris of indien de ombudsfunctionaris zelf betrokken is bij de feiten en/of personen of indien zich bij een klacht een deontologisch probleem stelt, wordt de ombudsfunctie in regel waargenomen door een andere, door de directie aangestelde, persoon.

#### **4. Klachten bij afwezigheid van de ombudsfunctionaris**

Bij afwezigheid van de ombudspersoon wordt de dienst waargenomen door de stafmedewerker van de directie.

#### **5. Procedure bij klachten**

Klachten omtrent de werking van de ombudsdienst.

Indien de klager van oordeel is dat de ombudspersoon de klacht onvoldoende of niet correct behandeld heeft, kan hij zich wenden tot:

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid  
Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg Team Geestelijke Gezondheidszorg  
en Algemene Ziekenhuizen  
Koning Albert II-laan 35 – 1000 Brussel  
Tel.: 02/553 35 00  
Fax: 02/553 35 84  
<https://www.zorg-en-gezondheid.be/eenklachtindienen>



## Bijlage: flowchart klachtenbehandeling

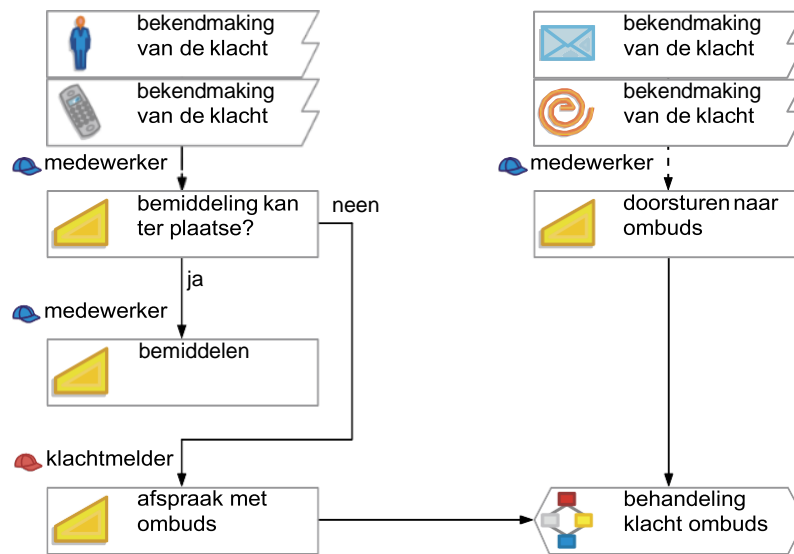
### 1. Doelstelling

Elke medewerker/arts van het ziekenhuis kan op een juiste manier een klachtmelder helpen.

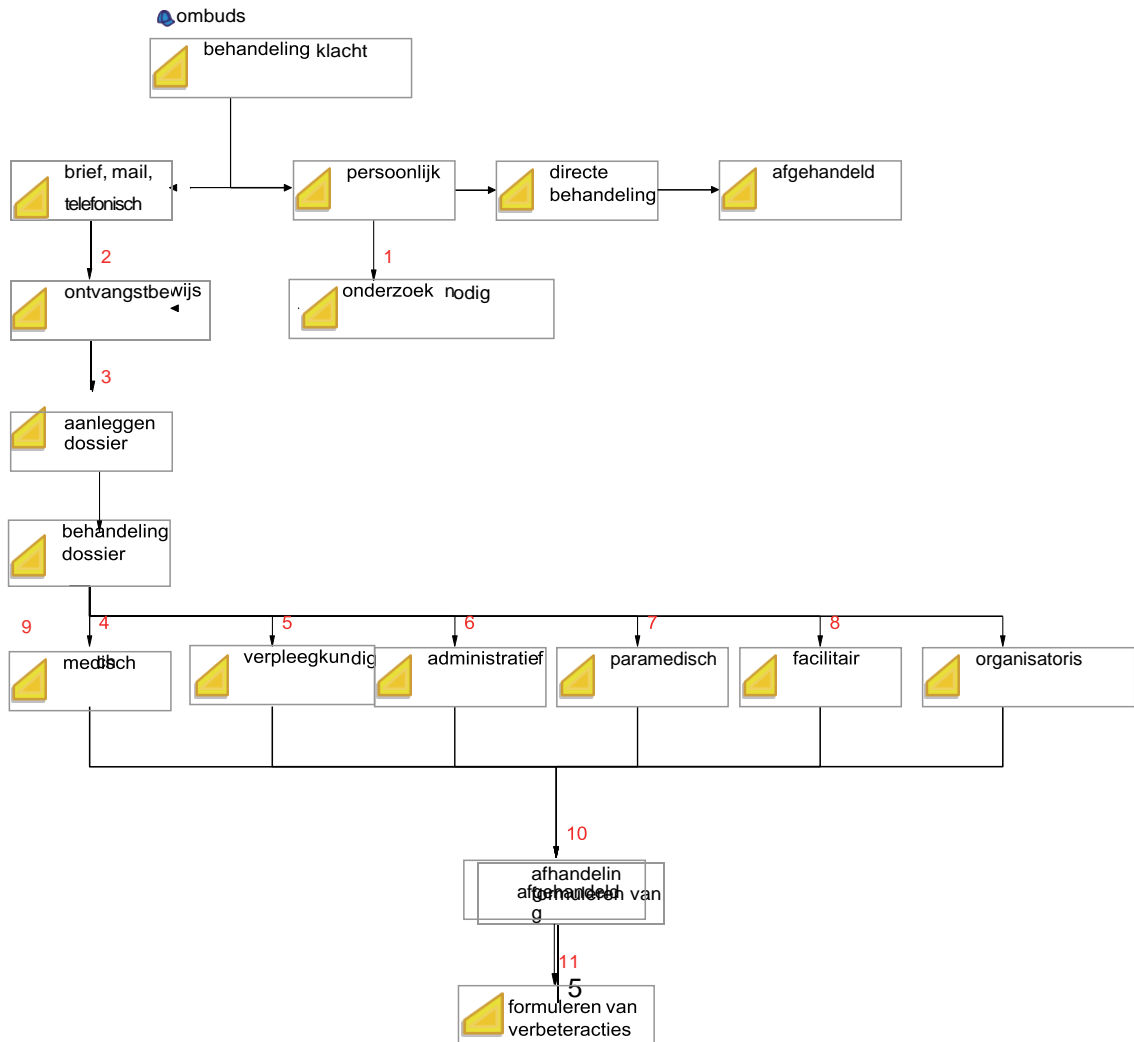
### 2. Beschrijving van de rollen

De beklagde	
	De persoon of de dienst waarop de klacht betrekking heeft en die door de klager aanzien wordt als de (mede)oorzaak van de klacht. De beklagde kan tevens het ziekenhuis in zijn geheel zijn.
De ombudsfunctionaris	
	<p>Persoon binnen het ziekenhuis die fungeert als centraal aanspreekpunt voor patiënten of woordvoerders van een patiënt, wanneer deze een klacht wensen te uiten.</p> <p>De bevoegdheid van de ombudsfunctionaris omvat klachtenbemiddeling rond:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• het niet-naleven van patiëntenrechten;</li><li>• medisch-technische aspecten;</li><li>• verpleegkundige aspecten;</li><li>• financiële aspecten;</li><li>• administratieve aspecten van het ziekenhuis;</li><li>• organisatorische aspecten;</li><li>• de facilitaire aspecten van het ziekenhuis (keuken, onderhoud, kamervoorzieningen,...);</li><li>• contacten met medewerkers binnen het ziekenhuis (paramedici, schoonmaakpersoneel, bedienden, ...).</li></ul> <p>De ombudsfunctionaris treedt <u>niet</u> op als bemiddelaar bij klachten tussen personeelsleden en/of zorgverleners onderling, tenzij de klacht afkomstig is van een personeelslid/zorgverlener in zijn/haar hoedanigheid van patiënt of als familielid van een patiënt met een klacht.</p>
De klachtmelder	
	De persoon die het ongenoegen meldt. Dit kan de patiënt zelf zijn. In dit geval is de klachtmelder dezelfde persoon als de klager. De klachtmelder kan ook een vertrouwenspersoon van de patiënt zijn, bv. een familielid, een bezoeker, zijn/haar huisarts.

## Hoofdproces



## Subproces: Afhandelen klacht



Naam	Beschrijving
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien de klacht niet onmiddellijk opgelost kan worden, wordt er een ontvangstbewijs met vermelding van het referentienummer binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht verstuurd.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versturen van een ontvangstbewijs met vermelding van het referentienummer binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registratie van de klacht in een geïnformatiseerd registratiesysteem.</li> <li>• Volgende gegevens worden genoteerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De datum van de klacht</li> <li>• De identiteit van de klager</li> <li>• De identiteit van de klachtmelder (indien verschillend van de klager) en zijn relatie tot de klager</li> <li>• Het onderwerp van de klacht</li> <li>• De vorm van de klacht (brief, e-mail, telefonisch, persoonlijk, MIM,...)</li> <li>• De meldplaats van de klacht (rechtstreeks aan ombudsfunctionaris, aan directie, aan facturatedienst, ...)</li> <li>• De verwachtingen van de klager</li> <li>• Heeft de klacht betrekking tot de patiëntenrechten of niet</li> <li>• De gegevens van de beklagde</li> </ul> </li> </ul>
4	<p><b><u>Klachten met betrekking tot artsen</u></b></p> <p><b>1. Ernstige klachten</b></p> <p>Dit zijn alle klachten waarbij de aansprakelijkheid van de arts, het ziekenhuis of een medewerker in het gedrang kan komen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een schriftelijke weergave van klacht naar de betrokken arts met de vraag naar zijn/haar standpunt afhankelijk van de verwachtingen van de patiënt.</li> <li>• Een kopie van deze brief wordt naar de hoofdgeneesheer verstuurd. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Arts beslist tot aangifte aan de verzekering. Bij aangifte aan de verzekering van de arts fungeert de ombudsfunctionaris als een informatiegever naar de patiënt en de arts met betrekking tot de stand van zaken en de te ondernemen stappen.</li> <li>➤ Arts motiveert standpunt waarom hij/zij geen aangifte wil doen aan de verzekering. Er wordt een brief aan de patiënt verstuurd met motivering van de arts en vermeldingen van alternatieven bij eventuele ontevredenheid over het resultaat.</li> </ul> </li> </ul>

	<p><b>2. Andere klachten</b></p> <p>Afhankelijk van de verwachtingen van de patient.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een schriftelijke weergave van de klacht naar de betrokken arts met vraag naar zijn/haar standpunt. <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Gebrek aan antwoord: eerste rappel versturen.</li> <li>➢ Gebrek aan antwoord: tweede rappel en telefonisch contact met de arts.</li> <li>➢ Bij het uitblijven van een antwoord van de arts wordt de hoofdgeneesheer hierover ingelicht.</li> </ul> </li> <li>• Mondeling contact met de arts met motivatie voor bemiddelingsgesprek, extra informatie, ...</li> </ul>
5	<p><b><u>Klachten met betrekking tot verpleegkundige aspecten</u></b></p> <p><b>1. Ernstige klachten</b></p> <p>Dit zijn alle klachten waarbij de aansprakelijkheid van de arts, het ziekenhuis of een andere medewerker in het gedrang kan komen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een schriftelijke weergave naar de hoofdverpleegkundige van de betrokken dienst met de vraag naar een verslag van het gebeurde door de betrokkene en zijn/haar standpunt omtrent de klacht.</li> <li>• Directie wordt ingelicht omtrent de klacht (schriftelijk of mondeling).</li> <li>• Aangifte aan de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid door de ombudsdienst.</li> <li>• Begeleiden van de patiënt en de medewerker bij het verzamelen van informatie voor het verzekeringsdossier. <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Standpunt van verzekering bij gegronde klacht: tussenkomst verzekering.</li> <li>➢ Standpunt van verzekering bij ongegronde klacht: informeren van de patiënt over alternatieven.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>2. Andere klachten</b></p> <p>Afhankelijk van de verwachtingen van de patiënt en het soort klacht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een schriftelijke of mondelinge weergave van de klacht naar de betrokken dienst (hoofdverpleegkundige of betrokkene) met vraag naar hun versie van het verhaal en hun standpunt omtrent de klacht.</li> <li>• Indien nodig formuleren van verbeteracties om dergelijke klachten te kunnen vermijden in de toekomst in overleg met de hoofdverpleegkundige.</li> <li>• Bij het uitblijven van een antwoord na twee rappels kan de directie op de hoogte gesteld worden.</li> </ul>

6	<p><b><u>Klachten met betrekking tot administratieve aspecten</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een e-mail versturen naar de dienst boekhouding om de factuur tijdelijk te blokkeren.</li> <li>• Nagaan van controleerbare feiten: apotheek, kamerkeuze, prestaties arts, ... <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Een fout: opdracht tot aanpassen van de factuur.</li> <li>➤ Een betwistbaar feit: voorleggen aan de directie om een standpunt in te nemen.</li> <li>➤ Een onbetwistbaar feit: versturen van een brief met motivatie naar de patiënt.</li> </ul> </li> </ul>
7	<p><b><u>Klachten met betrekking tot paramedische aspecten</u></b></p> <p><b>1. Ernstige klachten</b></p> <p>Dit zijn alle klachten waarbij de aansprakelijkheid van de arts, het ziekenhuis of een andere medewerker in het gedrang kan komen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een schriftelijke weergave naar het hoofd van de betrokken dienst met de vraag naar een verslag van het gebeurde door de betrokkene en zijn/haar standpunt omtrent de klacht.</li> <li>• Directie wordt ingelicht omtrent de klacht (schriftelijk of mondeling).</li> <li>• Aangifte aan de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid door de ombudsdienst.</li> <li>• Begeleiden van de patiënt en de medewerker bij het verzamelen van informatie voor het verzekeringsdossier. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Standpunt van verzekering bij gegronde klacht: tussenkomst verzekering.</li> <li>➤ Standpunt van verzekering bij ongegronde klacht: informeren van de patiënt over alternatieven.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>2. Andere klachten</b></p> <p>Afhankelijk van de verwachtingen van de patiënt en het soort klacht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een schriftelijke of mondelinge weergave van de klacht naar de betrokken dienst (hoofd of betrokkene) met vraag naar hun versie van het verhaal en hun standpunt omtrent de klacht.</li> <li>• Bij het uitblijven van een antwoord na twee rappels kan de directie op de hoogte gesteld worden.</li> </ul>

8	<p><b><u>Klachten met betrekking tot facilitaire aspecten</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ernstige klacht</b> Dit zijn alle klachten waarbij de aansprakelijkheid van de arts, het ziekenhuis of een medewerker in het gedrang kan komen.</li> <li>• Een schriftelijke weergave van de klacht naar het hoofd van de betrokken dienst met de vraag naar een verslag van het gebeurde door de betrokkenen en zijn/haar standpunt omtrent de klacht (binnen 5 dagen na ontvangst).</li> <li>• Directie wordt ingelicht omtrent de klacht (schriftelijk of mondeling).</li> <li>• Aangifte aan de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid door de ombudsdienst.</li> <li>• Begeleiden van de patiënt en de medewerker bij het verzamelen van informatie voor het verzekeringsdossier.</li> <li>• Standpunt van de verzekering bij gegronde klacht: tussenkomst verzekering.</li> <li>• Standpunt van de verzekering bij ongegronde klacht: informeren van de patiënt over alternatieven.</li> <li>• <b>Andere klachten</b> Afhankelijk van de verwachtingen van de patiënt en het soort klacht.</li> <li>• Een schriftelijke of mondelinge weergave van de klacht naar de betrokken dienst (hoofd of betrokkene) met vraag naar hun versie van het verhaal en hun standpunt omtrent de klacht.</li> <li>• Bij het uitblijven van een antwoord na twee rappels kan de directie op de hoogte gesteld worden.</li> </ul>
9	<p><b><u>Klachten met betrekking tot organisatorische aspecten</u></b></p> <p>Afhankelijk van de verwachtingen van de patiënt en het soort klacht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klachten voorleggen aan directie of de betrokken verantwoordelijke met het voorstellen van eventuele verbeteracties.</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klager wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de ondernomen stappen in het behandelen van de klacht en het resultaat van de klachtenbehandeling.</li> <li>• Er wordt gevraagd naar de tevredenheid van de patiënt met deze klachtenbehandeling.</li> <li>• Bij vragen of opmerkingen heeft de patiënt de mogelijkheid om contact op te nemen met de</li> </ul>

	<p>ombudsdienst.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien de patiënt niet meer reageert wordt het dossier afgesloten.</li> <li>• Bij reactie worden alternatieven aangeboden voor verdere klachtenbehandeling of wordt de klachtenprocedure door de ombudsdienst terug opgestart door andere verwachtingen van de klager.</li> </ul>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij herhalingsklachten en structurele problemen worden verbeteracties geformuleerd op het directiecomité.</li> <li>• Daarnaast worden voorstellen geformuleerd in het jaarverslag van de ombudsdienst.</li> </ul>

Dit huishoudelijk reglement van de ombudsdienst werd ter goedkeuring voorgelegd aan de beheerder van het Ziekenhuis.

Het goedgekeurde reglement ligt ter inzage van de patiënten, de medewerkers van het ziekenhuis en iedere belangstellende.

### Voor akkoord

Naam	<b>Marianne Roels</b>	<b>Ann Wynant</b>
<b>Functie</b>	Ombudsfunctionaris	Bestuurder-directeur
<b>Datum</b>	22 november 2019	22 november 2019
<b>Handtekening</b>		