

**FOD VOLKSGEZONDHEID,
VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN
EN LEEFMILIEU**

**DIRECTORAAT-GENERAAL
ORGANISATIE GEZONDHEIDSZORGVOORZIENINGEN**

**FEDERALE COMMISSIE
“ RECHTEN VAN DE PATIËNT”**

Ref. : FCRP

**Advies over de noodzaak van een ontvangstmelding door
de ombudsfunctie bij ontvangst van een klacht**

1. Inleiding

Naar aanleiding van een vraag die werd opgeworpen in het jaarverslag van 2008 van de federale ombudsdienst, overgemaakt in 2009 aan de Federale Commissie Rechten van de patiënt, heeft de Commissie zich gebogen over het noodzakelijk dan wel wenselijk karakter om op systematische wijze een schriftelijke ontvangstmelding van zijn klacht te versturen aan de klager. De federale Commissie heeft hiervoor ook contact opgenomen met de voorzitters van AMIS en VVOVAZ.

2. Bespreking

Bij nazicht van de procedure gevolgd door een aantal Belgische ombudsdiensten, werkzaam in andere sectoren dan de gezondheidszorg, blijkt dat het versturen van een formele ontvangstmelding (binnen een korte termijn) geen algemeen gebruik is.

Een aantal ombudsdiensten verbinden zich wel tot het geven van een antwoord op een klacht binnen een welbepaalde termijn die kan variëren van 5 werkdagen tot 1 maand.

Andere diensten pinnen zich niet vast op een welbepaalde termijn.

Het versturen van een ontvangstmelding heeft als voordeel dat de klager geïnformeerd wordt dat zijn klacht goed werd ontvangen. Dit laat in bepaalde mate toe om de intensiteit van de emoties te verminderen, in afwachting van het eigenlijke antwoord.

Anderzijds betekent dit wel bijkomend administratief werk voor de ombudspersoon zolang de dienst over geen geautomatiseerde toepassing beschikt. Tot op heden stelde het niet-versturen van een ontvangstmelding geen problemen in de praktijk. Bovendien verwachtende mensen die zich tot de dienst wenden dit blijkbaar ook niet echt.

3. Advies

Op grond van bovenstaande elementen, stelt de Federale Commissie rechten van de patiënt voor om een onderscheid te maken tussen volgende situaties:

- De klacht wordt schriftelijk geformuleerd (brief, fax, e-mail):
 - Ofwel kan de klacht snel behandeld worden (binnen een termijn van 15 dagen na ontvangst): een schriftelijke ontvangstmelding is niet vereist.
 - Ofwel kan de klacht niet snel behandeld worden: het versturen van een schriftelijke ontvangstmelding is noodzakelijk en dit uiterlijk de dag na ontvangst van de klacht.
- De klacht wordt telefonisch geformuleerd:
 - Het versturen van een schriftelijke ontvangstmelding is niet noodzakelijk;
 - De ombudspersoon kan de klager nochtans uitnodigen om zijn klacht schriftelijk te formuleren.
- De klacht wordt tijdens een overleg geformuleerd waarop zowel de klager als de ombudspersoon aanwezig zijn:
 - Het versturen van een schriftelijke ontvangstmelding is niet noodzakelijk.

Als de klager het expliciet vraagt moet hem een ontvangstmelding verstuurd worden.

De Commissie stelt dus voor artikel 6 § 2 van de KB van 8 juli 2003, artikel 10 van KB van 1^{ste} april 2003 en artikel 16 van KB van 10 juli 1990 als volgt aan te passen :

« Een ontvangstbewijs moet alleen maar worden verstuurd op vraag van de klager of in geval van een schriftelijke klacht, en dit binnen de 15 dagen na ontvangst van de klacht ».