

Klachtenbehandeling en tuchtprocedure

Klachtenbehandeling

De deontologische commissie ontvangt klachten die verwijzen naar een mogelijke deontologische inbreuk, beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht, onderzoekt de klacht en probeert voor zover aangewezen te bemiddelen tussen de partijen. Tevens adviseert de commissie het tuchtorgaan bij het nemen van sancties of overige stappen. De verdere klachtbehandeling door de deontologische commissie gebeurt conform de tuchtprocedure die is vastgelegd in het huishoudelijk reglement (zie hoofdstuk IV.3.2)

De behandeling en communicatie m.b.t. elke klacht gebeurt door de deontologische commissie met de nodige discretie en met respect voor de rechten van de patiënt en diens privacy. Briefwisseling uitgaande van de deontologische commissie wordt behoudens verhinderend steeds ondertekend door de voorzitter van de deontologische commissie. De deontologische commissie neemt alle nuttige schikkingen m.b.t. de discrete bewaring van dossiers m.b.t. klachten.

Indien er in de professionele of privé sfeer banden bestaan tussen de aanklager of beklagde en een lid van de deontologische commissie die de neutraliteit van een commissielid aantasten, of indien er het vermoeden bestaat van dergelijke banden, kan de onpartijdigheid van het commissielid in gedrang komen. Om de neutraliteit te bewaren moet het betrokken commissielid zich in dit geval uit de klacht- en tuchtprocedure terugtrekken en moet er een plaatsvervangend commissielid worden aangesteld.

Indien een klacht of bezwaar betrekking heeft op de deontologische commissie of een lid van de deontologische commissie, wordt de klacht terstond overgemaakt aan de Raad van Bestuur zetelend als tuchtorgaan, die in dit geval de verdere klachtbehandeling en bijhorende onderzoeken op zich neemt. De klacht- en tuchtprocedure valt in een dergelijk geval dus geheel onder de bevoegdheid van de Raad van Bestuur zetelend als tuchtorgaan.

Klacht- en tuchtprocedure

Onderstaande stappen dienen in de klacht- en tuchtprocedure doorlopen te worden.

Stap 1. Melding van een klacht

Elke persoon kan een klacht indienen tegen een lid of belangstellende van de VVCEPC waarvan hij meent dat deze zich heeft gedragen of gedraagt in strijd met de deontologische code van de VVCEPC of de beroepsethiek of wanneer hij meent dat deze handelingen stelt of heeft gesteld die de vereniging op enigerlei wijze schade toebrengen of kunnen toebrengen. De deontologische commissie kan tevens op eigen initiatief een klachtdossier starten.

- elke klacht dient per aangetekend schrijven te worden gestuurd aan Hier zouden we willen voorstellen naar transparantie toe: dat een klacht uitsluitend via aangetekend schrijven gericht wordt aan de voorzitter van de deontologische commissie. Deze bevraagt bij de afgevaardigde van het bestuur binnen de deontologische commissie of de beklagde lid is van de vereniging. De gegevens van de voorzitter van de deontologische commissie zullen terug te vinden zijn op

onze website. Uitsluitend schriftelijke en ondertekende klachten (geen anonieme klachten) worden ontvangen.

- Indien de beklagde lid is van de VVCEPC wordt de aanklager hiervan door de voorzitter van de deontologische commissie op de hoogte gebracht, evenals van het feit dat een onderzoek zal worden ingesteld.

- Indien de betrokken persoon geen lid is van de VVCEPC, zal de voorzitter van de deontologische commissie de aanklager op de hoogte stellen dat zijn klacht niet kan behandeld worden.

Elke klacht dient de volgende elementen te bevatten:

1. Naam van de persoon (of personen) die een klacht wensen in te dienen;
2. Naam van het lid, de leden, de belangstellende of de belangstellenden tegen wie de klacht gericht is;
3. De reden van de klacht, kort en bondig omschreven;
4. Zo veel mogelijk ondersteunende informatie;
5. Alle andere instanties die zijn ingelicht over deze klacht of die deze behandelen.

Stap 2. Behandeling van de klacht door de deontologische commissie

De klacht moet door de persoon die de klacht ontving terstond worden overgemaakt aan de voorzitter van de deontologische commissie. De verdere behandeling en communicatie m.b.t. elke klacht gebeurt door de deontologische commissie met de nodige discretie en met respect voor de rechten van de patiënt en diens privacy. Briefwisseling uitgaande van de deontologische commissie wordt behoudens verhindering steeds ondertekend door de voorzitter van de deontologische commissie. De deontologische commissie neemt alle nuttige schikkingen m.b.t. de discrete bewaring van dossiers m.b.t. klachten. Elke behandeling van een klacht gebeurt binnen een zo kort mogelijke tijd. De deontologische commissie bepaalt daartoe zelf het aantal vereiste vergaderingen, met inbegrip van samenkomsten voor het horen van de betrokkenen en van eventuele derden. M.b.t. elke onderzoeksmaatregel stelt de deontologische commissie een verslag op hetwelk aan het betrokken klachtdossier wordt toegevoegd. Als er betrokkenen of eventuele derden worden gehoord, wordt ook dit gesprek dus in een verslag weergegeven, dat door de gehoorde schriftelijk moet worden goedgekeurd alvorens aan het dossier toegevoegd te worden.

Voor het indienen van een klacht of voor het opstarten van een klachtonderzoek op eigen initiatief is er geen tijdslimiet tussen het voorvallen van de feiten en het moment van het ontvangen van de klacht, of het moment waarop de deontologische commissie op eigen initiatief een klachtdossier start.

Als de deontologische commissie beslist dat de ontvangen klacht geen overtreding uitmaakt op de deontologische code of de deontologische voorschriften van de vereniging, dan wordt de zaak niet verder behandeld en wordt de aanklager hiervan per aangetekend schrijven in kennis gesteld door de voorzitter.

Meent de deontologische commissie dat een overtreding of inbreuk zou kunnen zijn begaan door een lid van de vereniging, dan vraagt de deontologische commissie schriftelijk de toestemming van de aanklager om de beklagde mee te delen dat tegen hem of haar een klacht

werd ingediend, en om de naam van de aanklager te vermelden indien de verdere behandeling zulks vereist. De aanklager beschikt over 30 kalenderdagen om op deze dubbele vraagstelling schriftelijk antwoord mede te delen. Bij gebrek aan reactie binnen deze termijn of bij weigering tot toestemming om ten eerste aan de beklaagde mee te delen dat tegen hem of haar een klacht werd ingediend, en ten tweede de naam van de aanklager mee te delen aan de beklaagde indien de verdere behandeling zulks vereist, wordt de klacht en het dossier zonder verder gevolg geklasseerd door de deontologische commissie. Indien de deontologische commissie de klacht ontvankelijk verklaart, dan deelt de voorzitter van de deontologische commissie per aangetekende brief of mail zulks mee aan de beklaagde, met melding dat een onderzoek wordt geopend tegen hem of haar. In deze brief wordt het voorwerp van de klacht omschreven zoals geformuleerd door de aanklager. Tevens wordt de beklaagde verzocht alle nuttige informatie te verschaffen m.b.t. de ingediende klacht en de daarin aangehaalde feiten. De beklaagde ontvangt tegelijk een kopie van de deontologische code en van de bepalingen van het huishoudelijk reglement inzake de bevoegdheden en de werking van de deontologische commissie en inzake de tuchtprocedure/de tuchtsancties.

Alle betrokken partijen mogen vanaf deze kennisgeving geen rechtstreeks contact meer met elkaar opnemen, noch via hun vertegenwoordigers. Elke poging tot bemiddeling, desgevallend op initiatief van de commissie zelf, of elk contact verloopt via de commissie. De beklaagde is verplicht binnen de 30 dagen een antwoord schriftelijk mede te delen aan de voorzitter van de deontologische commissie. Ook bij afwezigheid van antwoord binnen deze termijn, of wanneer de beklaagde op welk ogenblik dan ook blijkt geeft van onwil tot medewerking, zet de deontologische commissie het onderzoek verder. Het niet antwoorden of het niet verlenen van medewerking aan het onderzoek betekent op zichzelf een overtreding van de reglementen van de vereniging en haar beroepsethiek, en geeft minstens aanleiding tot het opstarten van een tuchtprocedure, waarbij alleen al om deze reden de deontologische commissie het dossier zal overmaken aan de Raad van Bestuur die als tuchtorgaan in eerste aanleg het dossier zal behandelen. De deontologische commissie kan het niet antwoorden of het niet verlenen van medewerking aan het onderzoek onmiddellijk overmaken aan de Raad van Bestuur als tuchtorgaan in eerste aanleg, dan wel dit pas doen na afsluiting van haar eigen onderzoek.

Binnen de 30 dagen na antwoord van de beklaagde onderzoekt de deontologische commissie of de klacht al dan niet onder haar verdere bevoegdheid valt. De verdere procedure verloopt als volgt:

a) De klacht valt onder de bevoegdheid van de deontologische commissie. In geval de deontologische commissie beslist dat de klacht onder haar bevoegdheid valt, onderzoekt zij de zaak verder en kan zij daartoe alle nuttige geachte onderzoeksmaatregelen treffen. De deontologische commissie wordt hierin bijgestaan door een juridisch assessor. De commissie kan beslissen zelf of via een door haar aangesteld lid over te gaan tot het horen van de indiener van zodanige klacht of zodanig bezwaar. Dit hoorrecht is een hoorplicht indien de betrokken indiener daaromtrent uitdrukkelijk en schriftelijk heeft verzocht.

Desgewenst hoort de commissie persoonlijk of via daartoe aangestelde commissieleden ook eventuele derden, al dan niet getuigen of deskundigen. Elke betrokkene of derde kan aan het dossier van de deontologische commissie schriftelijke toelichting en documenten overmaken. Al deze documenten worden toegevoegd aan het dossier. De deontologische commissie

inventariseert alle documenten van het dossier en nummert deze overeenkomstig deze inventaris.

De deontologische commissie brengt tevens terstond hiervan de aanklager en de beklaagde per aangetekend schrijven op de hoogte. In dit aangetekende schrijven aan de beklaagde worden bondig de feiten en de aard van de mogelijke deontologische inbreuk omschreven. Tegelijk wordt in dit schrijven een eerste zittingsdatum aangekondigd, met precisering van plaats, datum en uur alwaar deze eerste zitting wordt gehouden en waartoe het aangeklaagde lid wordt opgeroepen om te verschijnen, eventueel bijgestaan door een eigen raadsman/advocaat.

Betreft het horen van de beklaagde, is de beklaagde behoudens overmacht verplicht aanwezig te zijn op de zitting die werd aangekondigd in het aangetekende schrijven van de deontologische commissie aan de beklaagde.

Afwezigheid van de beklaagde op de zitting of het niet verlenen van medewerking aan het onderzoek betekent op zichzelf een overtreding van de reglementen van de vereniging en haar beroepsethiek, waarbij alleen al om deze reden de deontologische commissie het dossier zal overmaken aan de Raad van Bestuur die als tuchtorgaan in eerste aanleg het dossier zal behandelen. De deontologische commissie kan de afwezigheid of het niet verlenen van medewerking aan het onderzoek onmiddellijk overmaken aan de Raad van Bestuur als tuchtorgaan in eerste aanleg, dan wel dit pas doen na afsluiting van haar eigen onderzoek. Enkel in geval van overmacht kan de afwezige aangeklaagde zich laten vertegenwoordigen door een raadsman-advocaat. Het geïnventariseerd en genummerd dossier wordt ter beschikking gehouden van de aangeklaagde en zijn eventuele raadsman – advocaat, gedurende een termijn van 14 kalenderdagen voorafgaandelijk aan de datum waarop de zitting is vastgesteld. Aan de aangeklaagde of zijn raadsman kan afschrift worden bezorgd van de stukken van het dossier, tegen kostprijs te bepalen door de Raad van Bestuur, met uitzondering van die stukken of documenten die strikte geheimhouding verdienen. De in dit laatste geval te weigeren afgifte van kopie verhindert de aangeklaagde en/of zijn raadsman – advocaat niet inzage te nemen van het dossier op de plaats en tijdens de dagen en uren die de deontologische commissie daarvoor zal bepalen.

Op de zitting waarop de zaak is vastgesteld wordt de aangeklaagde gehoord; tevens krijgt de aangeklaagde en/of zijn raadsman – advocaat de mogelijkheid om alle argumenten en stukken ter verdediging aan te voeren. Na de aangeklaagde en zijn eventuele raadsman – advocaat te hebben gehoord op voormelde zitting, en na kennis te hebben genomen van eventuele schriftelijke documenten ter verdediging aangevoerd, maakt de deontologische commissie binnen de termijn van één maand (30 dagen) het dossier over aan de Raad van Bestuur in de hiervoor vermelde hoedanigheid van tuchtorgaan in eerste aanleg.

De deontologische commissie staat het vrij om daarbij ook een persoonlijk advies uit te brengen omtrent het dossier en de eventueel door haar weerhouden deontologische inbreuk. Dit advies wordt eveneens aan het dossier toegevoegd.

De Raad van Bestuur beslist als tuchtorgaan over eventueel toe te passen tuchtsanctie (zie 3.3. en 3.4. in dit huishoudelijk reglement). Indien zij daartoe voldoende slaagkansen aanwezig acht, onderneemt de deontologische commissie zelf of via daartoe aangestelde commissieleden een poging tot bemiddeling en verzoening tussen de betrokken partijen, de aanklager en de beklaagde. De betrokkenen krijgen de schriftelijke mededeling van de deontologische commissie dat de bemiddeling en/of verzoening niet uitsluit dat de deontologische commissie

het dossier nadien overmaakt voor eventueel verder tuchtrechtelijk gevolg aan de Raad van Bestuur van de vereniging, zetelend als tuchtorgaan in eerste aanleg. Van elke bemiddelingspoging en/of verzoening wordt door de deontologische commissie een schriftelijk verslag opgesteld en eveneens toegevoegd aan het dossier. Indien een bemiddelde oplossing wordt bereikt, kan de commissie de procedure afsluiten zonder gevolg.

In dit geval deelt de voorzitter van de deontologische commissie per aangetekende brief of mail zulks mee aan de beklaagde en aanklager. Bij niet verzoening bericht de deontologische commissie de betrokkenen, de aanklager en de beklaagde, per aangetekende brief op de hoogte van haar eindbeslissing, die eventueel kan inhouden dat de deontologische commissie het dossier overmaakt aan de Raad van Bestuur in de hiervoor vermelde hoedanigheid van tuchtorgaan in eerste aanleg. De deontologische commissie staat het vrij om daarbij ook een persoonlijk advies uit te brengen omtrent het dossier en de eventueel door haar weerhouden deontologische inbreuk. Dit advies wordt eveneens aan het dossier toegevoegd.

b) De klacht valt niet onder de bevoegdheid van de deontologische commissie. Indien de commissie beslist dat de klacht niet onder haar bevoegdheid valt, zal zij het dossier overmaken aan de Raad van Bestuur in de hiervoor vermelde hoedanigheid van tuchtorgaan in eerste aanleg. Het staat de deontologische commissie vrij om daarbij ook een persoonlijk advies uit te brengen omtrent het dossier en de eventueel door haar weerhouden deontologische inbreuk. Dit advies wordt eveneens aan het dossier toegevoegd. De commissie brengt per aangetekende brief de betrokkenen, de aanklager en de beklaagde op de hoogte van de beslissing dat de klacht niet onder haar bevoegdheid valt en het dossier is overgemaakt aan de Raad van Bestuur in de hiervoor vermelde hoedanigheid van tuchtorgaan in eerste aanleg.

De volledige tucht- en klachtprocedure is terug te vinden op onze website onder 'huishoudelijk reglement'.