

Jaarverslag 2008
Federale commissie “Rechten van de patiënt”

Redactie en lay-out:

Vincent Hubert

Met medewerking van:

Patricia Ghilbert

Met dank aan:

Manu Riche

INHOUDSTAFEL

1. VOORWOORD	3
2. FEDERALE COMMISSIE “RECHTEN VAN DE PATIËNT”	4
2.1. SAMENSTELLING.....	4
2.3. WERKZAAMHEDEN, BEVOEGDHEDEN EN TAKEN VAN HET BUREAU.....	6
3. WERKZAAMHEDEN, BEVOEGDHEDEN EN TAKEN VAN DE COMMISSIE.....	6
3.1. VERZAMELEN EN VERWERKEN VAN NATIONALE EN INTERNATIONALE INFORMATIE MET.....	6
BETREKKING TOT PATIËNTENRECHTELIJKE AANGELEGENHEDEN.....	6
3.2. OP VERZOEK OF OP EIGEN INITIATIEF ADVISEREN VAN DE MINISTER BEVOEGD VOOR DE	7
VOLKSGEZONDHEID MET BETREKKING TOT RECHTEN EN PLICHTEN VAN PATIËNTEN EN	7
BEROEPSBEOEFENAARS	7
3.2.1 <i>Adviezen.....</i>	7
3.2.2 <i>Brieven.....</i>	8
3.2.3 <i>Follow-Up.....</i>	9
3.3. EVALUEREN VAN DE TOEPASSING VAN DE RECHTEN BEPAALD IN DEZE WET	9
3.4. EVALUEREN VAN DE WERKING VAN DE OMBUDSFUNCTIES.....	10
3.5. BEHANDELEN VAN KLACHTEN OMTRENT DE WERKING VAN EEN OMBUDSFUNCTIE	10
4. WERKGROEPEN	11
5. DE OMBUDSDIENST.....	14
6. HET SECRETARIAAT.....	14
7. BIJLAGEN.....	14
7.1. HUISHOUELIJK REGLEMENT.....	14
7.2. ADVIEZEN.....	14
7.3. BRIEVEN	14

1 Voorwoord

Aan Mevrouw L. Onkelinx,
Minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid

In overeenstemming met artikel 4 van het KB van 1 april 2003 tot regeling van de samenstelling en de werking van de federale commissie “Rechten van de patiënt”, ingesteld bij artikel 16 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, heb ik de eer en het plezier om u het jaarverslag voor 2005 over te maken van de federale commissie “Rechten van de patiënt”.

G. Schamps,
voorzitter van de federale commissie
“Rechten van de patiënt”

2 Federale commissie “Rechten van de patiënt”

2.1. Samenstelling

De plenaire vergadering kwam in 2008 3 keer in zitting bijeen onder de volgende samenstelling:

Voorzitter: Schamps Geneviève

Plaatsvervangende voorzitter: Ballegeer Paul

Vertegenwoordigers van de patiënten:

Werkend lid:	Plaatsvervangend lid:
Craeymeersch Mieke	Daem Rafael
Fierens Micky	Decantere Christine
Sterckx Claude	Conreur Yves-Luc
Weeghmans Ilse	De Keyser Johan

Vertegenwoordigers van de beroepsbeoefenaars:

Werkend lid:	Plaatsvervangend lid:
Festraets Stijn	Roex Milan
Lutte Isabelle	De Toeuf Caroline
Rabau Paul	Desticker Chantal
Thomas Geneviève	Beaujean Liliane

Vertegenwoordigers van de ziekenhuizen:

Werkend lid:	Plaatsvervangend lid:
Collard Michel	Bury Jean
Gemin Chris	Prims Hugo
Vandervelden Maurice	Trotti Thérèse
Verheylezoon Ilse	Van Roey Stefaan

Vertegenwoordigers van de verzekeringsinstellingen:

Werkend lid:	Plaatsvervangend lid:
Badie Natacha	Caignau Sandrine
Corremans bert	Mouling Ilse
Mullié Karen	Van Der Veken Renée
Pirlot Viviane	Houtevels Eric

Waarnemers:

Vandesteene Anne, Potlout Leen, Dejaeger Lieven

Federale ombudsdienst “Rechten van de patiënt”:

Gryson Sylvie , Verhaegen Marie-Noëlle

Leden van het secretariaat:

Ceuterick Griet, Hubert Vincent, Debreyne Vanessa

2.2. Bureau

Bij de commissie wordt een bureau opgericht dat is samengesteld uit de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter van de commissie alsmede uit 4 leden, van elke categorie een vertegenwoordiger. Dit overeenkomstig het bepaalde in artikel 2 van het Besluit.

De ombudspersonen kunnen de vergaderingen van het bureau bijwonen en deelnemen aan de werkzaamheden van laatstgenoemde. Het administratief secretariaat neemt deel aan de vergaderingen en stelt de verslagen op. Het bureau kan de voorzitters van de werkgroepen uitnodigen om toelichting te geven bij de werking van de werkgroepen. Het bureau kan externe experts uitnodigen om toelichting te geven bij een specifiek onderwerp.

Het bureau kwam in 2008 4 maal in zitting bijeen onder de volgende samenstelling:

Voorzitter:

Schamps Geneviève

Plaatsvervangende voorzitter:

Paul Ballegeer

Leden van de federale commissie:

- Lutte Isabelle
- Pirlot Viviane
- Weegmans Ilse
- Van Roey Stefaan

Federale ombudsdienst “Rechten van de patiënt”:

- Gryson Sylvie
- Verhaegen Marie-Noëlle
- Schmitz Guido

Leden van het secretariaat:

- Ceuterick Griet
- Hubert Vincent
- Debreyne Vanessa

2.3. Werkzaamheden, bevoegdheden en taken van het bureau

Bedoeld bureau neemt het dagelijks bestuur van de commissie waar en regelt haar werkzaamheden. Het bureau:

- treft onder meer al de maatregelen die nodig zijn om de werkzaamheden van de commissie voor te bereiden;
- stelt de agenda van de commissie op. Er zal ambtshalve een punt op de dagorde geplaatst worden vanaf het moment dat er minstens drie leden van de commissie hierom uitdrukkelijk verzoeken;
- verzekert de binding tussen de werkgroepen en de commissie; daartoe maakt het bureau aan de werkgroepen de dossiers over die voor advies aan de commissie werden voorgelegd en ontvangt het bureau de ontwerpadviezen van de werkgroepen en maakt ze over aan de commissie;
- voert de opdrachten uit die de commissie hem toevertrouwt;
- verzekert de binding tussen de ombudsdienst en de commissie;
- behandelt de klachten over de werking van een ombudsdienst in opdracht van de commissie (artikel 16 § 2 van de wet van 22 augustus 2002).

3 Werkzaamheden, bevoegdheden en taken van de commissie

3.1. Verzamelen en verwerken van nationale en internationale informatie met betrekking tot patiëntenrechtelijke aangelegenheden

- Presentatie aan de Commissie op 28 februari 2008 van de analyse van de jaarverslagen van de lokale ombudspersonen 2006 en van het jaarverslag 2007 van de federale ombudsdienst.
- Presentatie aan de commissie van de adviezen vanwege de Nationale Raad – Orde der Geneesheren die betrekking hebben op patiëntenrechten.

- Op 24 januari, analyse van een tekst die door de Orde der Geneesheren - Nationale Raad/Provinciale Raad Brabant op 18/12/2007 verstuurd werd naar de Commissie en die als doel had gepubliceerd te worden in hun bulletin om de ombudsdienst te promoten ten aanzien van ziekenhuisgeneesheren in de provincie Brabant.
- Rekening houden met de aanbevelingen geformuleerd in de jaarverslagen van de lokale en federale ombudsdiensten bij het opstellen van adviezen op eigen initiatief.

3.2. Op verzoek of op eigen initiatief adviseren van de minister bevoegd voor de Volksgezondheid met betrekking tot rechten en plichten van patiënten en beroepsbeoefenaars

3.2.1 Adviezen

In 2008 werden de volgende twee adviezen bezorgd aan de minister:

- 24 april 2008: Advies betreffende de vorming van de ombudspersonen.

De federale commissie constateert dat er zich verschillende problemen stellen in het kader van de werking van de ombudsdiensten in de ziekenhuizen en in de overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg. De commissie suggereert aldus om voor alle ombudspersonen een eenvormige vorming te organiseren. De ombudspersonen zouden verplicht kunnen worden om een vast bepaald aantal modules betreffende theoretische kennis en praktische vaardigheden uit het vormingspakket te volgen, voornamelijk in verband met:

- de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en haar uitvoeringsbesluiten;
- de juridische, deontologische en ethische aspecten van de ombudsfunctie;
- een overzicht van gerichte doorverwijsmogelijkheden en alternatieven bij bemiddeling;
- een overzicht van de relevante regelgevingen op het gebied van de bemiddeling inzake patiëntenrechten en deze van de andere vormen van bemiddeling;
- de registratie van gegevens en het opstellen van een synthese (huishoudelijk reglement en jaarverslag);
- de bijzondere vaardigheden nodig voor deze functie, zoals de bemiddelingstechnieken, het inlevend luisteren en de conflicthantering.

De theoretische (basis)vorming zou op een centraal niveau georganiseerd kunnen worden. De inoefening van praktische communicatievaardigheden zou op een decentraal niveau georganiseerd kunnen worden, zodat de ontmoetingen met ombudspersonen uit andere ziekenhuizen een supervisie of een intervisie zouden kunnen bevorderen.

- 13 juni 2008: Advies op eigen initiatief betreffende de partner als vertegenwoordiger van de patiënt

De commissie werd gewezen op het feit dat ouderen die bijvoorbeeld in een rust- of verzorgingstehuis opgenomen worden, niet meer als samenwonend beschouwd worden als ze langdurig in de voorziening verblijven. Daarnaast wordt er soms vanuit de voorziening gevraagd om zich daar te laten domiciliëren. Deze situatie stelt een probleem voor de aanstelling van de echtgenoot of de partner als informele vertegenwoordiger (d.w.z. volgens het cascadesysteem), wanneer de laatstgenoemde niet (meer) samenwonend is.

De federale commissie “Rechten van de patiënt” stelt daarom voor om in de wetteksten de volgende bepaling toe te voegen: ““Indien de patiënt in een voorziening langdurig wordt opgenomen, waardoor de echtgenoten, de wettelijk partners of de feitelijke partners niet meer samenwonend zijn, worden de rechten zoals vastgesteld in de wet door de laatst samenwonende echtgenoot, wettelijke partner of feitelijke partner uitgeoefend, voor zover de patiënt zich hiertegen niet uitdrukkelijk heeft verzet en geen vertegenwoordiger heeft aangewezen of indien deze niet optreedt”.

3.2.2. Brieven

- **januari 2008**: brief aan een patiënt in antwoord op diens klacht over een lokale ombudsdienst.
- **januari 2008**: brief aan de voorzitter van de Raad van de Orde van Geneesheren betreffende de toepassing van de wet m.b.t. de rechten van de patiënt.
- **28 februari 2008**: brief ter attentie van minister Onkelinx over de werkzaamheden verricht door de federale commissie “Rechten van de Patiënt”.
- **28 februari 2008**: brief ter attentie van minister Onkelinx betreffende het toezicht op de toepassing van de wet van 26 juni 1990 betreffende de bescherming van de persoon van de geesteszieke binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- **28 februari 2008**: brief aan de voorzitter van de Orde der Geneesheren – Provinciale Raad Brabant betreffende het verzoek om een synthese van de jaarrapporten van de nationale lokale ombudsdiensten te verkrijgen.
- **15 mei 2008**: brief ter attentie van de Nationale Raad – Orde der Geneesheren, in antwoord op de correspondentie van 20 maart en 10 april 2008.
- **15 mei 2008**: brief aan minister Onkelinx betreffende een vraag om de leden van het bureau van de federale commissie “Rechten van de Patiënt” te ontmoeten.
- **9 juni 2008**: brief ter attentie van minister Onkelinx met het advies betreffende de vorming van ombudspersonen en het advies betreffende de wijzigingen van het KB van 8 juli 2003.

3.2.3. Follow-Up

- *De volgende adviezen werden niet gevolgd door een legislatieve of reglementaire wijziging:*
 - Advies van 22 januari 2007 over de positie van de ombudspersoon in het ziekenhuis.
 - Advies van 5 juli 2007 over de inhoud van het jaarverslag van de lokale ombudspersonen: ‘Voorstel tot wijziging van het KB van 08/07/2003 houdende de vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen en van het KB van 08/07/2003 tot wijziging van het KB van 10/07/1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten.’

- *De volgende adviezen werden wel gevolgd door een legislatieve of reglementaire wijziging:*
 - Advies van 20 januari 2006 betreffende het artikel 17novies inzake de ziekenhuiswet, alsook het tweede advies van 22 januari 2007 inzake artikel 17novies van de ziekenhuiswet.
 - Advies van 17 maart 2006 betreffende regels van onverenigbaarheid tussen de functie van ombudspersoon en andere functies uitgeoefend binnen dezelfde instelling.
 - Advies van 23 juni 2006 inzake de aanwijzing van een vertrouwenspersoon.
 - Advies van 23 juni 2006 betreffende de uitbreiding van het klachtrecht.

3.3. Evalueren van de toepassing van de rechten bepaald in deze wet

De rechten van de patiënten in algemene ziekenhuizen, psychiatrische ziekenhuizen en psychiatrische verzorgingstehuizen worden gewaarborgd door de werking van de lokale ombudsdiensten. Klachten over zorgverstrekkers in de ambulante sector worden behandeld door de federale ombudsdienst. Er stellen zich nog vragen over klachten betreffende privéklinieken, die niet onder de ziekenhuiswet vallen, en over klachten naar aanleiding van zorg verstrekt door tandartsen, waarvoor geen enkele disciplinaire orde bestaat.

De verschillende sectoren waar patiënten gedurende langere periodes verblijven (RVTs, gevangenissen, instellingen tot bescherming van de maatschappij) wekken evenzeer bezorgdheid. Het advies van de commissie inzake de bevordering van de competenties van de ombudspersoon “Rechten van de patiënt” in het kader van een interministeriële conferentie Volksgezondheid in maart 2006 maakte hiervan reeds melding.

In een brief van 28 februari 2008 vestigt de commissie de aandacht van de minister van volksgezondheid op het toezicht op de toepassing van de wet van 26 juni 1990 inzake de bescherming van de geesteszieke persoon in het Hoofdstedelijk Brussels Gewest. Ten gevolge van deze brief heeft de minister de ministers bevoegd voor gezondheidszorg in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geïnterpelleerd.

Met het oog op een verbetering van de toepassing van de patiëntenrechten heeft de commissie in 2008 twee initiatiefadviezen geformuleerd in antwoord op vragen vanwege lokale ombudsdiensten.

3.4. Evalueren van de werking van de ombudsfuncties

Het KB van 08/07/2003 houdende de vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen indien de ziekenhuizen gesubsidieerd willen worden voor hun ombudsfunctie. De psychiatrische ziekenhuizen kunnen het klachtrecht verzekeren door de ombudsfuncties van overlegplatforms en samenwerkingsverbanden, zoals bedoeld in artikels 11-21 van het KB van 10/07/1990 houdende de vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten.

Op grond van artikel 9 van het KB van 8/07/2003 houdende de vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen en artikel 20 van het KB van 10/07/1990 houdende de vaststelling van de erkenningsnormen van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten, dient de ombudspersoon jaarlijks een verslag op te stellen waarbij de gegevens per instelling onderscheiden worden.

Het rapport herneemt voor wat betreft het voorgaande jaar het aantal klachten, het voorwerp van elke klacht, en het resultaat van de tussenkomst van de ombudspersoon. De moeilijkheden die men bij het uitvoeren van zijn opdracht als bemiddelaar heeft ervaren, kan er ook worden in opgenomen. Het jaarrapport bevat ondermeer de aanbevelingen van de ombudspersoon, met inbegrip van deze bedoeld in artikel 11 van de wet betreffende de rechten van de patiënt, alsook welk gevolg eraan gegeven werd. Het verslag mag evenwel geen gegevens bevatten die de identiteit van personen betrokken in de klachtenafhandeling kunnen onthullen.

Het jaarrapport wordt uiterlijk in de vierde maand van het daaropvolgende jaar overgemaakt aan de federale commissie “Rechten van de patiënt”.

De analyse van de jaarverslagen van de lokale ombudspersonen werd voorgesteld aan de commissie op 28/02/2008.

De commissie formuleert adviezen op eigen initiatief in antwoord op de aanbevelingen gedaan door de lokale en federale ombudspersonen.

3.5. Behandelen van klachten omtrent de werking van een ombudsfunctie

In 2008 werden twee klachten over de werking van een ombudsdienst gemeld aan de federale commissie. Ze hadden betrekking op de werking van de ombudsdiensten van twee ziekenhuizen.

In opvolging van deze dossiers werden brieven geschreven aan zowel de betrokken ombudspersonen als de klagers. De dossiers waren niet afgerond in 2008; de behandeling van de klachten liep verder in 2009.

Voor de uitvoering van haar opdrachten kan de commissie beroep doen op de medewerking van de federale ombudspersonen, behalve in de gevallen waarbij – overeenkomstig punt 3.4 en 3.5, de ombudsdienst rechtstreeks betrokken is.

In 2008 betrof geen enkele klacht over de werking van een ombudsdienst de federale ombudsdienst.

4 Werkgroepen

4.1. Samenstelling

Ieder lid van de commissie (plaatsvervangend of werkend) heeft het recht om zich kandidaat te stellen voor de deelname aan de vergaderingen van één of meerdere werkgroepen.

Behalve indien zich onder de leden van het bureau gegadigden bevinden om het voorzitterschap waar te nemen, wordt een lid van de commissie door het bureau aangewezen om dit voorzitterschap op te nemen. Deze aanwijzing gebeurt op basis van de ingediende kandidaturen. Indien er zich onder de leden van de commissie geen vrijwilligers bevinden om het voorzitterschap op te nemen, kan het voorzitterschap ook worden waargenomen door een ombudspersoon van de in de schoot van de commissie opgerichte ombudsdienst.

De leden van de werkgroepen kunnen, bij meerderheid, beslissen dat deskundigen worden aangewezen die geen deel uitmaken van de commissie. Het aantal deskundigen zal nooit meer bedragen dan het aantal effectieve leden van de werkgroep. De deskundigen zullen, in voorkomend geval, door het secretariaat van de commissie worden uitgenodigd om de werkzaamheden van de werkgroep bij te wonen. Zij kunnen door de voorzitter van de werkgroep aangezocht worden om hun deskundig advies mondeling of desgewenst ook schriftelijk te formuleren.

Wanneer een 2/3e meerderheid van de leden van de werkgroep (exclusief de aangestelde deskundigen) het nodig acht, kan in de schoot van de werkgroep iedere persoon worden gehoord, van wie wordt aangenomen dat hij/zij nuttige informatie in verband met de bestudeerde problematiek kan aanbrengen.

Bij afwezigheid van de voorzitter van de werkgroep duiden de leden van de werkgroep één van de personen van de werkgroep aan, die deze vergadering zal leiden.

Wanneer een lid van de werkgroep drie maal afwezig blijft zonder zich te verontschuldigen op de werkgroepvergaderingen wordt hij niet langer als lid van die werkgroep beschouwd.

4.2. Oproep

Een werkgroep wordt bij voorkeur om de twee maanden samengeroepen door de voorzitter van de werkgroep, of bij afwezigheid van de voorzitter, op initiatief van het bureau. De specifieke werkzaamheden van een werkgroep kunnen evenwel een ander vergaderschema noodzaken. Dit vergaderschema wordt in overleg met de leden van de werkgroep vastgesteld.

De uitnodigingen voor de werkgroepvergadering worden aan leden per e-mail toegestuurd uiterlijk acht kalenderdagen voor de datum waarop de vergadering is vastgesteld.

4.3. Werkzaamheden, bevoegdheden en taken

De voorzitter van de werkgroep leidt de werkzaamheden van de werkgroep.

Het bureau wijst een adviesaanvraag toe aan één of meerdere werkgroepen. Alle leden van de commissie worden over de adviesaanvraag ingelicht.

Alle administratieve bescheiden m.b.t. de onderzochte problematiek worden in één dossier bijgehouden door het administratief secretariaat. Alle leden, met inbegrip van de aangeduide experts, worden in kennis gesteld van het dossier. Dit dossier is vertrouwelijk. Zij worden daarvan bij hun aanwijzing in kennis gesteld.

De werkgroep kan een verzoek indienen bij het bureau voor de uitgaven voor de uitvoering van zijn taken. De werkgroep kan op eigen initiatief een ontwerpadvies opstellen na akkoord van het bureau. De voorzitter van de werkgroep licht het ontwerpadvies toe aan de leden van commissie in plenaire zitting, op vraag van het bureau. De discussie in de plenaire zitting van de commissie wordt gevoerd o.a. op basis van de elementen die in de werkgroep werden aangebracht.

4.4. Werkgroepen 2008

In 2008 kwamen er 5 werkgroepen bijeen rond de volgende thema's:

- Werkgroep «bemiddeling»:
De werkgroep kwam 5 maal bijeen.
- Vorming van de ombudspersonen:
De werkgroep heeft in de eerste maanden van 2008 een ontwerpadvies betreffende de vorming van de ombudspersonen afgewerkt.
- Onverenigbaarheid van de ombudsdienst met de functie van kwaliteitscoördinator:
In antwoord op een vraag vanwege de ombudspersoon heeft de werkgroep zich over deze kwestie gebuigd. De leden van de werkgroep waren van mening dat ze zich op dat moment niet over de bovenvermelde onverenigbaarheid konden uitspreken,

gezien er in het huidige decreet van de Vlaamse Gemeenschap over 'kwaliteit' geen definitie wordt gegeven van de functie van kwaliteitscoördinator.

- Aanwezigheid van een ombudspersoon in de rusthuizen:

Tijdens de voorstelling van de analyse van de jaarrapporten stelde een lid een vraag met betrekking tot de problematiek van klachten in rusthuizen. Heel vaak durven de bewoners geen klacht in te dienen, uit vrees voor de gevolgen op hun dagelijkse leven in het tehuis.

De werkgroep was van mening dat de federale overheid zou kunnen voorstellen om een ombudspersoon "Rechten van de patiënt" aan te wijzen voor de rusthuizen (bijvoorbeeld, in de vorm zoals voorzien door de overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg).

- Uitwerking van een ontwerp van een huishoudelijk reglement:

De werkgroep heeft zich gebuigd over de mogelijkheid om een ontwerp van huishoudelijk reglement uit te werken voor de ombudsdiensten in de ziekenhuizen en de overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg. Dergelijk ontwerp werd uitgewerkt op basis van de vaststellingen/tekorten geobserveerd bij nazicht van de modellen van huishoudelijke reglementen.

Dit initiatief van de commissie werd voorgesteld tijdens een ontmoeting met de vertegenwoordigers van de associaties van ziekenhuisombudsdiensten (VVOVAS en AMIS) en de overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg.

De uitgenodigde associaties vonden het initiatief interessant en beschouwden het ontwerp als een hulpmiddel voor de ombudspersonen. Ze merkten daarbij wel op dat, als de bestaande huishoudelijke reglementen aangepast moeten worden, dit een aanzienlijke administratieve taak is. Ze benadrukten bovendien dat het doel van het initiatief (ondersteuning) gerespecteerd wordt en niet afglijdt naar een soort van controle op de validiteit van deze reglementen.

Een lid van de werkgroep heeft op het einde van augustus 20085 aan de leden een document voorgesteld met de bedoeling om in de loop van september/oktober een ontwerpadvies te kunnen voorleggen. Door de procedures rond de vernieuwing van mandaten, op vraag van het kabinet van Sociale Zaken en Volksgezondheid, heeft deze presentatie niet kunnen plaatsvinden. Het ontwerpadvies zal in de loop van 2009 voorgesteld worden.

5 De ombudsdienst

De commissie stelt een huishoudelijk reglement op waarin de specifieke modaliteiten van de organisatie, werking en klachtenprocedure van de ombudsdienst worden vastgelegd.

Voor de uitvoering van haar opdracht kan de commissie beroep doen op de medewerking van de ombudspersonen, tenzij - voor wat betreft de punten 4 en 5 van de opdrachten van de commissie – de ombudsdienst rechtstreeks betrokken is.

In 2008 betrof geen enkele klacht m.b.t. de werking van een ombudsdienst de federale ombudsdienst.

De werkzaamheden van de federale ombudsdienst worden omschreven in een jaarrapport.

6 Het secretariaat

De samenstelling en werking van het secretariaat zijn beschreven in het huishoudelijk reglement.

7 Bijlagen

7.1 Huishoudelijk reglement

7.2. Adviezen

7.3. Brieven