

KLACHTENPROCEDURE

Regionale Ambulance Voorziening Zuid-Holland Zuid

Artikel 1	Begripsbepalingen
RAV	Regionale Ambulancevoorziening Zuid-Holland Zuid (de RAV) inclusief Meldkamer Ambulancezorg (MKA) Zuid-Holland Zuid (de MKA)
Client	Een natuurlijk persoon aan wie de RAV maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
Directeur	De directeur van de RAV Zuid-Holland Zuid
Klacht	Elk naar voren gebracht bezwaar tegen beslissingen of gedragingen van RAV – medewerkers of de RAV Indien de klacht betrekking heeft op de Wet Persoonsregistraties wordt verwezen naar de procedure daaromtrent.
Externe- Klachtencommissie	De externe klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 2 van de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector (Stbl. 1995, 308)
Klager	De cliënt of degene die namens een (overleden) cliënt een klacht indient.
Medewerker	De persoon die, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder.
Medisch Manager Ambulancedienst Teamleider WPR	De medisch manager van de RAV Zuid-Holland Zuid De leidinggevend(en) in de verschillende regio's Wet Persoonsregistraties
Zorgaanbieder	Regionale Ambulance Voorziening Zuid-Holland Zuid, inclusief Meldkamer Ambulancezorg (MKA) Zuid-Holland Zuid zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, Wet klachtrecht Zorgsector (Stbl. 1995, 308). De zorgaanbieder wordt in deze procedure vertegenwoordigd door de directeur van de RAV.

Artikel 2 De externe klachtencommissie

2.1 Samenstelling van de externe klachtencommissie

- 2.1.1 De externe klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, twee leden en plaatsvervangers.
- 2.1.2 De voorzitter van de externe klachtencommissie is niet werkzaam voor of bij de zorgaanbieder.
- 2.1.3 De overige leden maken geen deel uit van het bestuur of de directie van de RAV.
- 2.1.4 Eén lid van de klachtencommissie wordt benoemd op voordracht van Zorgbelang.
- 2.1.5 De klachtencommissie dient zodanig te zijn samengesteld dat een deskundige en onpartijdige behandeling van klachten is gewaarborgd.
- 2.1.6 Heeft een klacht betrekking op een van de leden van de externe klachtencommissie, dan wordt zijn plaats voor wat de behandeling van deze klacht betreft, ingenomen door zijn plaatsvervanger.
- 2.1.7 De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

2.2 Benoeming en ontslag van de leden van de externe klachtencommissie

- 2.2.1 De leden van de externe klachtencommissie, hun plaatsvervangers en de ambtelijk secretaris en zijn plaatsvervanger worden benoemd door de directeur.
- 2.2.2 De benoeming geldt voor een periode van vier jaar. De leden zijn na hun aftreden terstond herbenoembaar.

- 2.2.3 De directeur kan, mede op verzoek van de externe klachtencommissie, een lid uit de externe Klachtencommissie ontslaan uit zijn functie. Gronden voor ontslag zijn:
- Op eigen verzoek van het desbetreffende lid
 - Het op onvoldoende wijze vervullen van zijn/haar functie

2.3 Geheimhoudingsplicht

- 2.3.1 De leden van de externe klachtencommissie zijn gehouden tot vertrouwelijkheid ten aanzien van al datgene wat hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden. De persoonlijke levenssfeer van elke betrokkene (klager en medewerker) wordt beschermd.

2.4 Taken van de externe klachtencommissie

- 2.4.1 Behandeling van klachten van cliënten, voor zover deze niet door bemiddeling zijn afgehandeld.
- Het onderzoeken van de klacht
 - Het geven en uitbrengen van een oordeel over de gegrondheid van de klacht
- 2.4.2 Registratie van werkzaamheden
- 2.4.3 Kennismaken van de correspondentie inzake de bemiddelde klachten.
- 2.4.4 Naar aanleiding van klachten gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de directeur over mogelijkheden tot verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

2.5 Bevoegdheden van de externe klachtencommissie

- 2.5.1 Met het indienen van een klacht geeft klager toestemming aan de klachtencommissie tot inzage in de op de klacht betrekking hebbende dossiers en geeft deze tevens toestemming tot het toezenden van de klacht aan de medewerker over wie de klacht handelt.
- 2.5.2 Betreden van alle plaatsen en het voeren van overleg binnen de instellingen, met inachtneming van privacy van de betrokkenen en van de organisatorische aspecten, voor zover dat noodzakelijk is voor de behandeling van klachten.

Artikel 3 De klachtenprocedure

3.1 Het indienen van een klacht

- 3.1.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend, desgewenst met behulp van een medewerker van de RAV Zuid-Holland Zuid.
- 3.1.2 De klachtenfunctionaris neemt de klacht in ontvangst, registreert deze in de klachtenmodule van Triasweb¹ en stuurt een ontvangstbevestiging naar de klager.
- 3.1.3. De klacht wordt onderzocht door de teamleider (bij medische aspecten in samenspraak met de Medisch Manager Ambulancedienst), die vervolgens contact opneemt met de klager.
- 3.1.4 Indien bij de instelling een klacht wordt ingediend, die niet binnen de bevoegdheden van de instelling valt, wordt de klager doorverwezen naar de instantie die wel bevoegd is deze klacht in behandeling te nemen.

3.2 Klachtenbemiddeling

- 3.2.1 Indien klager dit wenst kan de teamleider een klachtenbemiddeling starten.
- 3.2.2 Indien de klachtenbemiddeling door de teamleider voor de klager niet tot een bevredigende oplossing leidt kan de klager zijn klacht opnieuw indienen bij de externe klachtencommissie.
- 3.2.3 Klager kan ook rechtstreeks zijn klacht indienen bij de klachtencommissie.

3.3 Ontvankelijkheid van de klacht.

- 3.3.1 Een klacht is niet ontvankelijk indien:
- Een identieke klacht van klager nog in behandeling is
 - De klacht al is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan
 - De klager niet bevoegd is
 - De klacht inhoudelijk niet past binnen de begripsbepaling van de klacht
- Bij elke klacht beoordeelt de commissie of deze –mede gezien de aard en de ernst van de klacht-

¹ In de klachtenmodule van Triasweb worden effect en kans op herhaling vastgelegd in de risicomatrix, wat zo mogelijk kan leiden tot een incidentmelding.

door de commissie zelf, dan wel door een andere instantie dient te worden behandeld.

Bij klachten die gezien hun aard en ernst door de civiel rechter, het Tuchtcollege of de strafrechter dienen te worden behandeld, adviseert de commissie klager zich tot deze rechterlijke instanties te wenden. Dit advies wordt door de externe klachtencommissie met redenen omkleed. Een dergelijk advies wordt door de commissie tevens aan de medewerker en de directeur ter kennis gebracht.

3.3.2 Als de klacht niet ontvankelijk is wordt de klager hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

3.3.3 Is de klacht naar mening van de externe klachtencommissie ontvankelijk, dan wordt klager in ieder geval uitgenodigd, in aanwezigheid van de aangeklaagde medewerker. De klager kan zich tijdens dit gesprek laten bijstaan.

Artikel 4. Klachtenbehandeling

4.1 De externe klachtencommissie roept betrokkene –en eventuele andere personen- op voor hoor- en wederhoor.

4.2 De behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie is niet openbaar.

4.3 Een schriftelijke klacht hoeft geen bepaalde vorm te hebben. Wel controleert de externe klachtencommissie aan de hand van het standaard klachtenformulier of alle benodigde gegevens voorhanden zijn.

4.4 De schriftelijke klacht moet in ieder geval bevatten: naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer van de klager, de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, datum van het ontstaan van de klacht, inhoud van de klacht, eventuele opmerkingen, eventuele namen van andere betrokkenen, ondertekening, plaats en datum.

4.5 Indien de schriftelijke klacht te weinig of onduidelijk informatie bevat krijgt de cliënt, na hiervan in kennis te zijn gesteld, twee weken de tijd om de klacht duidelijker te formuleren.

4.6 De klager krijgt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging toegestuurd. Hij ontvangt eveneens informatie over de verdere procedure en de termijn waarbinnen hij een uitspraak van de commissie kan verwachten.

Artikel 5. Uitspraak

5.1 De commissie geeft binnen tien weken na ontvangst van de klacht het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

5.2 De commissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van een of meer aanbevelingen inzake het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht.

5.3 Het oordeel over de klacht en de eventueel daarbij behorende aanbevelingen wordt ter kennis gebracht van de klager, diegene over wie is geklaagd en de directeur.

5.4 Indien naar het oordeel van de commissie de termijn van tien weken als bedoeld in het eerste lid ontoereikend is voor het geven van een oordeel over een ingediende klacht kan zij deze verlengen

5.5 Van de in het vierde lid bedoelde verlenging stelt de commissie klager en degene over wie is geklaagd, alsmede de directeur, in kennis onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel zal worden gegeven.

Artikel 6. Kosten

Het indienen van de klacht en de procedure zijn voor de klager kosteloos. Wel dient de klager zelf de kosten van een adviseur of advocaat te dragen, indien hij deze bijstand wenst.

Artikel 7. Maatregelen directeur

7.1 Binnen één maand na ontvangst van het oordeel als bedoeld in artikel 3 lid 5.3, deelt de directeur, klager gemotiveerd schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het daarin vervatte oordeel c.q. de daarin geformuleerde aanbevelingen, maatregelen zal nemen en zo ja welke. Van deze mededeling wordt een afschrift gestuurd naar de commissie.

7.2 Indien het niet mogelijk is de in lid 1 bedoelde mededeling binnen één maand te doen geeft de directeur daarvan, met afschrift aan de commissie, aan klager schriftelijk bericht onder vermelding van de reden van de overschrijding van de termijn waarbinnen hij de bedoelde schriftelijke mededeling zal doen.

Artikel 8. Registratie en vastlegging

- 8.1 Ten gevolge van het in artikel 2, zevende lid, van de (WKCZ) op te stellen verslag dragen de teamleiders en de externe klachtencommissie zorg voor registratie en verslaglegging van de door hen ontvangen, bemiddelde en behandelde klachten (Klachtenmodule Triasweb). Alle geregistreerde klachten worden door de ambtelijk secretaris van de externe klachtencommissie gearchiveerd.
- 8.2 Op basis van deze registratie wordt jaarlijks verslag uitgebracht over aard, aantal en afdoening van behandelde klachten in het voorgaande kalenderjaar. Dit verslag wordt vóór 1 april toegezonden aan de bevoegde regionale inspecteur voor de gezondheidszorg.

Artikel 9. Afsluitende bepalingen

9.1 Verantwoording en beleid

- 9.1.1 Tenminste één maal per jaar neemt de directeur naar aanleiding van de geregistreerde klachten, kennis van de adviezen en uitspraken en beoordeelt het (kwaliteits-) beleid van de RAV. Indien noodzakelijk past hij dit beleid aan, teneinde de dienstverlening te verbeteren. De externe klachtencommissie wordt hiervan op de hoogte gebracht.

9.2 Archivering

- 9.2.1 De ambtelijk secretaris legt een archief aan over klachten, uitspraken en andere stukken. De directeur geeft aanwijzingen omtrent een beschermde archivering en omtrent personen, die toegang mogen hebben tot de gegevens.

9.3 Informatie

- 9.3.1 Door het secretariaat van de RAV worden de cliënten geïnformeerd over de mogelijkheden en de procedure van het indienen van een klacht. Verder geven alle medewerkers op verzoek en naar vermogen informatie aan cliënten.

9.4 Ingangsdatum

- 9.4.1 Deze klachtenprocedure is van toepassing met ingang van 1 december 2013 en is op te vragen bij het directiesecretariaat

9.5 Tot besluit

- 9.5.1 In die gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur

Zwijndrecht, oktober 2014

Directeur RAV Zuid-Holland Zuid