



Klachtenregeling Regionale Ambulancevoorziening Zuid-Holland Zuid

Het algemeen bestuur van de Dienst Gezondheid & Jeugd;

Overwegende:

dat de Regionale Ambulancevoorziening een zorgaanbieder is als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), maar ook onderdeel is van een bestuursorgaan is als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

dat zowel in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, als in de Algemene wet bestuursrecht regels worden gesteld voor de behandeling van klachten over gedragingen van de regionale Ambulancevoorziening en de daarbij werkzame personen;

b e s l u i t :

de navolgende Klachtenregeling op te stellen, die voldoet aan de vereisten van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en aan de Algemene wet bestuursrecht;

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Beklaagde:	de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
Bestuur:	het dagelijks bestuur van Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid-Holland Zuid. De Dienst Gezondheid & Jeugd is een openbaar lichaam gevestigd te Dordrecht, waarvan de Regionale Ambulancevoorziening een onderdeel is.
Cliënt:	een natuurlijk persoon aan wie de organisatie ambulancezorg, verleent of heeft verleend dan wel heeft geweigerd.
Directeur:	de directeur van de Regionale Ambulancevoorziening Zuid-Holland Zuid.
Klacht:	uiting van onvrede met betrekking tot een gedraging van de RAV of een medewerker van de RAV jegens klager of een ander, niet voortvloeiend uit een eenvoudig weg te nemen misverstand.
Klachtenfunctionaris:	door de directeur op basis van artikel 15 Wkkgz aangewezen medewerker, belast met werkzaamheden ter behandeling van klachten.
Klager:	de natuurlijke of rechtspersoon, die een klacht indient.
Medewerker:	eenieder die onder verantwoordelijkheid van de RAV werkzaamheden verricht.
Organisatie:	de Regionale Ambulancevoorziening, hierna ook te noemen: RAV.
Zorgklacht:	klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens een cliënt in het kader van het verlenen dan wel weigeren van ambulancezorg, die de organisatie uitvoert, zodat deze klacht valt onder de werking van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.



Wijze van indienen

Artikel 2

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per email worden ingediend.
2. Een klacht kan door een ieder worden ingediend conform artikel 9.1 Awb. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van een cliënt, dan dient bij de klacht een schriftelijke machtiging van de cliënt te zijn gevoegd.
3. Voor zover er sprake is van een zorgklacht, kan die enkel en alleen worden ingediend door een cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Indien door een vertegenwoordiger van de cliënt wordt geklaagd, dient bij de klacht een schriftelijke machtiging van de cliënt te zijn gevoegd.
4. Mondelinge klachten volgen niet de procedure zoals hierna beschreven in deze regeling:
 - a. Klager kan zijn klacht mondeling bespreken met:
 - de medewerker;
 - diens leidinggevende;
 - de klachtenfunctionaris.
 - b. De ontvanger van een mondelinge klacht probeert de klacht zo spoedig mogelijk in overleg met, en tot tevredenheid van de klager op te lossen. Indien de klager ontevreden is met het resultaat wijst de ontvanger hem op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.
 - c. Medewerkers maken een klager zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
 - d. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede en klachten te voorkomen.
5. Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij de directeur, t.a.v. de klachtenfunctionaris. Indien een schriftelijke klacht wordt ingediend bij een medewerker, leidt deze de klacht door naar de klachtenfunctionaris.
6. Een schriftelijke klacht bevat tenminste de volgende informatie:
 - a. de naam en het adres van de indiener,
 - b. de dagtekening,
 - c. een omschrijving van de gedraging (zo mogelijk met datum, tijd en plaats) waartegen de
 - d. klacht is gericht en wie de klacht betreft.

Ontvankelijkheid

Artikel 3

1. Klachten die niet de RAV of diens medewerker(s) betreffen worden aan klager geretourneerd. Indien het een klacht betreft waarover een ander bestuursorgaan kennelijk bevoegd is te beslissen, zendt de RAV die klacht onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
2. Indien de instantie waar de klacht thuishoort geen bestuursorgaan is, kan de RAV die klacht naar die instantie doorzenden indien de klager daarmee instemt.



Artikel 4 Niet-ontvankelijkheid

Niet in behandeling wordt genomen de klacht,

- a. die anoniem is;
- b. die een voorval betreft waarover klager reeds eerder een klacht indiende en waarop door de RAV of het bestuur een beslissing is genomen;
- c. ter zake van een gebeurtenis, die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaats gevonden, behoudens in geval van bijzondere omstandigheden.

Artikel 5 Aanvullende informatie

Indien een klacht onvoldoende informatie bevat om op passende wijze in behandeling te kunnen nemen, wordt aan klager verzocht om aanvullende informatie te verstrekken. Indien aan dat verzoek niet binnen twee weken gevolg wordt gegeven, wordt de klacht niet behandeld.

Artikel 6 Niet in behandeling nemen

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt klager binnen vier weken na ontvangst daarvan in kennis gesteld onder vermelding van de reden.

Artikel 7 Externe klachtenbehandeling

1. Indien de klager zich er niet mee kan verenigen dat zijn klacht, niet zijnde een zorgklacht, niet in behandeling wordt genomen, kan hij zich tot de Nationale Ombudsman wenden.
2. Indien het een zorgklacht betreft, kan de klager zich wenden tot de betreffende geschillencommissie.
3. De klager wordt van de mogelijkheid tot externe klachtenbehandeling op de hoogte gebracht.

Behandeling klacht

Artikel 8 Klachtenfunctionaris

1. De directeur stelt de klacht voor behandeling in handen van de klachtenfunctionaris.
2. Indien de klacht het gedrag betreft van de medewerker die de functie van klachtenfunctionaris vervult, wordt in plaats van klachtenfunctionaris gelezen plaatsvervangend klachtenfunctionaris.

Artikel 9 Informeren van medewerker en leidinggevende

1. Indien de klacht het handelen of nalaten van een medewerker betreft, stelt de klachtenfunctionaris de betrokken teamleider terstond van de klacht in kennis, deze informeert terstond de betreffende medewerker.
2. De klachtenfunctionaris informeert zo nodig de directeur.
3. Indien de klacht het handelen of nalaten van een teamleider betreft, wordt in lid 1 van dit artikel bij "teamleider" gelezen "directeur".
4. Indien de klacht het handelen of nalaten van de directeur betreft, wordt de voorzitter van het bestuur daarvan in kennis gesteld.



Artikel 10 Doelstelling klachtenbehandeling

De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de RAV bevredigende oplossing. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 11 Onderzoek

1. Onder regie van de klachtenfunctionaris stelt de teamleider een onderzoek in naar de klacht.
2. Klager wordt in de gelegenheid gesteld door de klachtenfunctionaris te worden gehoord.
3. Indien de klacht een gedraging van een medewerker betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld daarover te worden gehoord dan wel binnen één week na de uitnodiging daartoe zijn zienswijze op de klacht schriftelijk naar voren te brengen.
4. Van het horen worden aantekeningen gemaakt.
5. Indien de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een medewerker, wordt klager in de gelegenheid gesteld over de klacht te spreken met de teamleider van beklagde. Een dergelijk gesprek wordt geleid door de klachtenfunctionaris. Van dat gesprek worden aantekeningen gemaakt en afspraken worden vastgelegd.

Artikel 12 Bemiddeling

1. De teamleider van de beklagde of de klachtenfunctionaris benadert de klager binnen zes werkdagen na ontvangst van de klacht om de klacht via bemiddeling tot een oplossing te brengen.
2. Gedurende de bemiddeling wordt de behandeltermijn voor de klacht opgeschort.
3. Na afronding van de bemiddeling stuurt de directeur de klager een afdoeningsbericht waarin het resultaat van de bemiddeling wordt bevestigd.

Artikel 13 Bijstand

Klager kan zich in alle fasen van de klachtbehandeling doen bijstaan door een derde. Deze bijstand is voor rekening en verantwoording van klager.

Artikel 14 Klachtafhandeling

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, en welke beslissing de directeur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe eventueel is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Als dat voor een zorgvuldig onderzoek vereist is kan de directeur de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Daarover wordt de klager schriftelijk geïnformeerd.
3. Een afschrift van de mededeling wordt gezonden aan de betrokken medewerker en diens teamleider.
4. Zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, is de klacht afgedaan. De afdoening wordt schriftelijk aan de klager bevestigd.



Artikel 15 Intrekking klacht

1. Een klacht kan worden ingetrokken; indien een klacht mondeling c.q. telefonisch wordt ingetrokken, bevestigt de klachtenfunctionaris dat schriftelijk aan klager.
2. Een kopie van het bericht van intrekking van een klacht wordt toegezonden aan allen, aan wie een kopie van de klacht is verstrekt.

Artikel 16 Nationale Ombudsman

1. Indien klager niet kan instemmen met het oordeel van de directeur en zijn klacht valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht, kan hij zich ter zake tot de Nationale Ombudsman wenden.
2. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de directeur worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 17 Geschillencommissie

1. Indien klager niet kan instemmen met het oordeel van de directeur en zijn klacht valt onder de werking van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (zorgklacht), kan hij zich tot de geschillencommissie ambulancezorg wenden.
2. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de directeur worden ingediend bij de geschillencommissie.

Klachtenfunctionaris

Artikel 18 Benoeming, algemene bevoegdheid en verantwoording

1. De directeur benoemt de klachtenfunctionaris en een plaatsvervanger.
2. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt degenen die een klacht hebben met het oplossen daarvan.
3. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De organisatie onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreek tot het bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt in de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of wegens de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt.
6. De klachtenfunctionaris legt verantwoording af aan de directeur.



Artikel 19 Bijzondere bevoegdheden

1. De klachtenfunctionaris is bevoegd om ten behoeve van het onderzoek als genoemd in artikel 13 kennis te nemen van alle relevante stukken, voor zover zich daar geen wettelijke regels tegen verzetten; en deskundigen binnen de RAV te raadplegen en, met toestemming van de directeur of de voorzitter van het bestuur, deskundigen buiten de RAV.
2. De klachtenfunctionaris brengt gevraagd en ongevraagd aan de directeur advies uit, indien de behandeling van een of meer klachten daartoe aanleiding geven.

Artikel 20 Verplichtingen

De klachtenfunctionaris is gehouden tot:

- a. geheimhouding van alles wat hem uit hoofde van zijn functie bekend is geworden; deze verplichting geldt niet ten overstaan van de geschillencommissie en de Nationale Ombudsman.
- b. het desgewenst op schrift stellen van een niet schriftelijke klacht.

Bijzondere bepalingen over zorgklachten

Artikel 21 Medisch dossier

De klachtenfunctionaris is bevoegd om van de inhoud van het medisch dossier van cliënt kennis te nemen, indien cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger daartoe schriftelijk toestemming heeft verleend.

Artikel 22 Interne klachtprocedure eerst

Een zorgklacht kan pas worden ingediend bij de geschillencommissie nadat de interne procedure bij de RAV, die beschreven wordt in de artikelen 16 en 17 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, is afgerond.

Artikel 23 Ketenpartners

1. De RAV verplicht zich om afspraken te maken met ketenpartners in de zorgverlening ter zake van de behandeling van zorgklachten, die betrekking hebben op handelen of nalaten op het grensgebied van de werkgebieden van die ketenpartner en de GGD.
2. Zo mogelijk worden klachten die betrekking hebben op meerdere ketenpartners gezamenlijk behandeld en wel zodanig dat die behandeling recht doet aan de samenhang tussen zorg, ondersteuning of hulp die de betreffende instellingen of personen hebben geleverd.



Registratie en verslaglegging

Artikel 24 Jaarverslag

1. De klachtenfunctionaris stelt een overzicht samen van alle klachten, die in een kalenderjaar zijn ontvangen. Daarbij wordt kort de klacht vermeld, de afdeling die het aangaat en de wijze waarop de klacht is afgedaan. Gegevens worden zo in het overzicht opgenomen, dat deze niet tot een persoon te herleiden zijn. Indien en voor zover van toepassing wordt tevens aangegeven welke maatregelen ter voorkoming van dergelijke klachten zijn voorgesteld.
2. De klachtenfunctionaris biedt het overzicht vóór 1 april van het daaropvolgende jaar aan de directeur aan.
3. Het jaarverslag wordt ter kennis gebracht aan het bestuur en wordt daarna openbaar gemaakt via de website van de RAV.

Artikel 25 Archief, bewaartermijn

Alle op een klacht betrekking hebbende stukken worden tenminste tien jaar bewaard in een speciaal archief, dat berust onder de archiefbeheerder van de RAV. Na verloop van die termijn draagt deze zorg voor de vernietiging van die stukken.

Slotbepalingen

Artikel 26 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 27 Openbaarmaking klachtenregeling

Deze regeling wordt onder de aandacht van cliënten gebracht door de regeling op de website van de Regionale Ambulancevoorziening en de Dienst gezondheid & Jeugd te plaatsen.

Artikel 28 Onvoorzienne omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 29 Vaststellen en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het algemeen bestuur van de Dienst Gezondheid & Jeugd Zuid-Holland Zuid.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de ondernemingsraad van de RAV.

Artikel 30 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling RAV Zuid-Holland Zuid.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na publicatie.
3. De vigerende Klachtenprocedure voor de Regionale Ambulancevoorziening van oktober 2017 wordt ingetrokken.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van 1 februari 2018,

de secretaris,



K.J. van Hengel

de voorzitter,



mw. C.M.L. Lambrechts