



Klachtenregeling

Coöperatie Ambulancezorg Zuid-Holland Zuid U.A.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Definities en wettelijke context.....	4
2.1 Definitielijst.....	4
2.2 Wettelijk kader	4
3. Klachtenopvang.....	5
4. Het afhandelen van klachten	6
5. Termijnen.....	7
6. Ontvankelijkheid	8
7. Geschillen.....	9
8. Ketenpartners	10

1. Inleiding

Coöperatie Ambulancezorg Zuid-Holland Zuid U.A. (CAZ-ZHZ U.A.) wil goede zorg bieden aan haar patiënten. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg.

CAZ-ZHZ U.A. stimuleert daarom een open klimaat voor het bespreken en behandelen van uitingen van onvrede over de zorg, met inachtneming van de privacy van zowel de klager als aangeklaagde. Iedere uiting van onvrede, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Een uiting van onvrede is een formele klacht in de zin van de Wet kwaliteit, klachten geschillen zorg (Wkkgz) als deze schriftelijk bij de zorgaanbieder is ingediend. Het is belangrijk dat de behandeling van de klacht zo dicht mogelijk in de behandelomgeving van de patiënt plaatsvindt.

Het klachtrecht is naast genoegdoening van de patiënt ook een kwaliteitsinstrument; van klachten kan men leren en deze kunnen aanleiding zijn om maatregelen te treffen de om de kwaliteit van zorg te verbeteren en zo te bevorderen dat patiënten minder reden tot klagen hebben.

Dit document beschrijft een procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede.

2. Definities en wettelijke context

2.1 Definitielijst

Zorgaanbieder	De rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, genaamd Coöperatie Ambulancezorg Zuid-Holland Zuid.
Patiënt	De persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van CAZ-ZHZ U.A..
Klacht	Alles wat een patiënt schriftelijk verwoordt over zijn onvrede ten aanzien van de organisatie of hiervoor werkzame personen.
Klager	Degene die zijn onvrede over het handelen of nalaten van (een medewerker van) de organisatie bekend maakt aan de klachtenfunctionaris van CAZ-ZHZ U.A..
Nabestaande	De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; degene die reeds voor de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van gemeenschappelijke huishouding; ouders en kinderen, broers en zussen.
Vertegenwoordiger	De curator of de mentor van een meerderjarige aan wie zorg wordt verleend en die in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake of als deze geen mentor of curator heeft, degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden en andere naasten (artikel 7: 465 BW).
Aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de CAZ-ZHZ U.A. zelf of een medewerker in dienst van de CAZ-ZHZ U.A..
Klachtenfunctionaris	Een of meer door de zorgaanbieder aangewezen en daartoe geschikt geachte personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast zijn met de opvang en afronding van klachten.

2.2 Wettelijk kader

De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om een klachtenregeling op te stellen en stelt eisen waaraan die regeling moet voldoen. Verder moet een zorgaanbieder een klachtenfunctionaris aanstellen en zich aansluiten bij een externe, onafhankelijke geschilleninstantie.

3. Klachtenopvang

1. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of diens nabestaanden. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
2. Een klacht kan ingediend worden vanaf het eerste moment van contact tussen patiënt en een medewerker van CAZ-ZHZ U.A. en moet binnen één jaar nadat de klachtwaardige handeling aan hem bekend is geworden, door de klager worden ingediend.
3. Indien een klacht onvoldoende informatie bevat om op passende wijze in behandeling te kunnen nemen, wordt aanklager verzocht om aanvullende informatie te verstrekken.
4. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de klachtenopvang. Hij is in dienst van CAZ-ZHZ U.A. en heeft de bevoegdheden die nodig zijn om zijn taken optimaal uit te voeren. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een volledige schriftelijke omschrijving van de klacht en de voortgang van de klachtenafhandeling.

4. Het afhandelen van klachten

1. Onder regie van de klachtenfunctionaris stelt de teamleider een onderzoek in naar de klacht.
2. Klager wordt in de gelegenheid gesteld door de teamleider te worden gehoord. Indien de klacht een gedraging van een medewerker betreft, wordt ook deze in 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.
3. Iedere klacht wordt door de klachtenfunctionaris, in overleg met de behandelende teamleider, schriftelijk afgehandeld. De klachtenfunctionaris informeert zo nodig de bestuurder.
4. Indien de klacht het handelen of nalaten van een teamleider betreft wordt bij punt 3 van dit hoofdstuk bij 'teamleider' gelezen 'bestuurder'.
5. Indien de klachten het handelen of nalaten van de bestuurder betreft wordt bij punt 4 van dit hoofdstuk bij 'bestuurder' gelezen 'voorzitter Raad van Commissarissen'.
6. Wanneer medisch inhoudelijke afwegingen een rol spelen in de klacht, dan zal de klachtenfunctionaris advies inwinnen bij de Medisch Manager Ambulancezorg.
7. Wanneer de klachtenafhandeling gebaat is bij de raadpleging van een externe expertise dan zal de klachtenfunctionaris dit met respect voor de privacy van de klager organiseren.
8. Na afhandeling van de klacht ontvangt de klager 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.
9. Zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, is de klacht afgedaan. De afdoening wordt schriftelijk aan de klager bevestigd.

5. Termijnen

1. De ontvangst van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk binnen tien werkdagen aan de klager bevestigd.
2. Uiterlijk zes weken na bevestiging van ontvangst van de klacht neemt CAZ-ZHZ U.A. een besluit inzake de klacht.
3. Wanneer blijkt dat de klacht niet volledig kan worden afgehandeld omdat aanvullend onderzoek nodig is, dan treedt de klachtenfunctionaris met de klager in overleg en maakt afspraken over het vervolg.
4. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt klager binnen vier weken na ontvangst daarvan in kennis gesteld onder vermelding van de reden.

6. Ontvankelijkheid

1. CAZ-ZHZ U.A. kan bepalen dat een klacht niet (verder) in behandeling wordt genomen als:
 - a. de klacht een gedraging betreft die eerder in een klachtenprocedure is geweest en er hebben zich geen nieuwe feiten voorgedaan;
 - b. ten aanzien van de gedragingen voor klager bezwaar en beroep openstaat of heeft open gestaan en deze daar geen gebruik van heeft gemaakt;
 - c. klager niet klachtgerechtigd is.
2. Wanneer de klachtenfunctionaris vermoedt dat bij het door de klager gemelde voorval sprake is van een calamiteit en/of een misbruiksituatie, dan wel een geweldsincident, dan meldt de klachtenfunctionaris dit direct aan de calamiteitenfunctionaris.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de reden daarvan.

7. Geschillen

1. CAZ-ZHZ U.A. is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie van Ambulancezorg Nederland (AZN) die voldoet aan het bepaalde in artikel 18 van de wet.
2. De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
3. Een zorgklacht kan pas worden ingediend bij de geschillencommissie nadat de interne klachtenregeling is afgerond.
4. Indien de klager zich niet kan verenigen dat zijn klacht, niet zijnde een zorgklacht, niet in behandeling wordt genomen, kan hij zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

8. Ketenpartners

1. CAZ-ZHZ U.A. verplicht zich om afspraken te maken met ketenpartners in de zorgverlening ter zake van de behandeling van zorgklachten, die betrekking hebben op het 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.