

## Interne klachtenprocedure Ambulance IJsselland

Ambulance IJsselland streeft naar maximale tevredenheid van de aan haar zorg toevertrouwde cliënten. Cliënten die niet tevreden zijn worden van harte uitgenodigd hier melding van te maken. Een klacht wordt beschouwd als waardevolle feedback waarvan geleerd kan worden hetgeen weer bijdraagt aan het proces van continu verbeteren van de kwaliteit van zorg.

### Doel

De klachtenprocedure heeft tot doel het naar tevredenheid oplossen van een klacht over de dienstverlening van Ambulance IJsselland waarbij recht gedaan wordt aan zowel klager als aangeklaagde en vertrouwen hersteld wordt. Indien van toepassing worden maatregelen genomen die herhaling voorkomen van hetgeen over geklaagd wordt.

### Toepassingsgebied

Onder klachten wordt verstaan: elk door een klager kenbaar gemaakt ongenoegen over de dienstverlening van Ambulance IJsselland, dit kan zowel de organisatie als individuele medewerkers betreffen. De klager kan de cliënt zelf zijn maar ook diens naaste(n), wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger.

### Klachtenprocedure

Actie	Wie	Planning
Klacht komt binnen per  Website (klachtenformulier) Email Telefoon Post	Klacht komt binnen bij officemanagement en/of klachtenfunctionaris  Bij telefonische melding klager verzoeken klachtenformulier op de website in te vullen. Indien nodig doet klachtenfunctionaris dit voor de klager of ondersteunt daarbij.	

	Klachten die elders in de organisatie binnen komen altijd verwijzen naar of overdragen aan officemanagement en/of klachtenfunctionaris	
Klachtdossier aanmaken inclusief melding in digitaal klachtensysteem	Officemanagement	
Schriftelijke ontvangstbevestiging naar klager per email of post Indien klacht ingediend door derden tevens schriftelijke machtiging van patiënt incl. kopie ID bewijs vragen	Officemanagement	Direct na ontvangst klacht, uiterlijk binnen 3 werkdagen
Inhoudelijke beoordeling of klacht het aanspreken van individuele medewerkers rechtvaardigt of meer algemeen van aard is.	Klachtenfunctionaris i.o.m. ter zake deskundigen (technisch, organisatorisch, medisch; afhankelijk soort klacht)	Binnen 1 week na ontvangst klacht
Toets op verplichte meldingen: Calamiteit, Veilig Thuis, strafbaar feit; indien dit aan de orde is melding bij betreffende instanties	Klachtenfunctionaris in overleg met medisch manager; formeel melden bij IGJ, justitie of Veilig Thuis indien van toepassing door directie	Zo spoedig mogelijk na vaststelling
In geval klacht niet duidelijk is nadere informatie opvragen (schriftelijk, telefonisch of in een persoonlijk gesprek).	Klachtenfunctionaris	Indien nodig (ter beoordeling aan klachtenfunctionaris)

Indien klacht een specifieke hulpverlening betreft: ritformulier opzoeken, klacht voorleggen aan individuele medewerkers en verhaal van hun kant horen / laten opschrijven	Klachtenfunctionaris	Binnen 2 weken na ontvangst klacht
Leidinggevende van betrokken medewerkers inlichten over het feit dat er een klacht loopt (geen inhoudelijke informatie).	Klachtenfunctionaris informeert leidinggevende. Medewerker kiest zelf wat hij met leidinggevende wil bespreken.	
Verzamelde informatie verwerken tot schriftelijke reactie naar klager	Klachtenfunctionaris	Binnen 6 weken na ontvangst klacht
Klager reageert (kan schriftelijk, telefonisch of in persoonlijk gesprek)	Klager	Binnen 2 weken na ontvangst reactie op klacht
Indien geen reactie van klager herinnering sturen	Officemanagement	3 - 4 weken na versturen reactie
Reactie van klager bespreken met betrokken medewerkers c.q. deskundigen	Klachtenfunctionaris	Z.s.m. na ontvangst reactie klager
Definitieve afhandeling klacht; kan schriftelijk, telefonisch of in persoonlijk gesprek	Klachtenfunctionaris met klager Klachtenfunctionaris met betrokken medewerkers	Uiterlijk 10 weken na ontvangst klacht (afhandelingstermijn van 6 weken met evt. verlenging van 4 weken)

Indien geen bevredigende afhandeling klager verwijzen naar <a href="#">landelijke geschillencommissie</a> .	Klachtenfunctionaris	
---	----------------------	--

### Geheimhouding en privacy

- a. een ieder die op enigerlei wijze betrokken is bij de opvang of afhandeling van een klacht is verplicht tot geheimhouding van datgene wat hem uit hoofde daarvan bekend is geworden en waarvan men het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden. Deze geheimhoudingsplicht duurt ook voort na de afhandeling van de betreffende klacht.
- b. de privacy van klager en aangeklaagde wordt zoveel mogelijk gewaarborgd. Ten aanzien van de registratie en verslaglegging wordt gehandeld conform de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit houdt in dat:
  - klager en aangeklaagde slechts inzage in het klachtendossier van de andere partij hebben voor zover het de over henzelf vastgelegde gegevens betreft en voor zover daarmee de privacy van de andere partij niet in het geding komt
  - gegevens in verband met klachtenprocedures gescheiden van het cliëntendossier worden bewaard in het klachtenarchief (digitaal)
  - alleen klachtenfunctionaris en officemanagement hebben toegang tot het klachtenarchief (digitaal)
  - de tot de persoon herleidbare klachtgegevens tot maximaal vijftien jaar na afsluiting van de klachtenprocedure worden bewaard

Versie: maart 2020