

Inhoudsopgave

Klachtenregeling AmbulanceZorg Limburg-Noord	2
Artikel 1 Begripsbepalingen	2
Artikel 2 Doel klachtenregeling.....	3
Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling	3
Artikel 4 Taak en verantwoordelijkheid van de klachten functionaris	3
Artikel 5 Indiening van een klacht.....	4
Artikel 6 Ontvangstbevestiging.....	4
Artikel 7 Behandeling van de klacht	4
Artikel 8 Ontvankelijkheid van een klacht	5
Artikel 9 Inlichtingen en geheimhouding.....	5
Artikel 10 Reactie AmbulanceZorg Limburg-Noord	6
Artikel 11 Geschillen	6
Artikel 12 Registratie, archivering en verslaglegging	7
Artikel 13 Slotbepalingen	7
Wettelijk kader.....	7
Relatie met andere wetgeving	8
Toelichting per artikel	9
Artikel 1 Begripsbepalingen	9
Artikel 2 Doel klachtenregeling.....	10
Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling	10
Artikel 4 Taak en verantwoordelijkheid van de klachten functionaris	11
Artikel 5 Indiening van een klacht.....	11
Artikel 6 Ontvangstbevestiging.....	11
Artikel 7 Behandeling van de klacht	11
Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht	12
Artikel 9 Inlichtingen en geheimhouding.....	12
Artikel 10 Reactie AmbulanceZorg Limburg-Noord	12
Artikel 11 Geschillen	13
Artikel 12 Registratie, archivering en verslaglegging	14

Klachtenregeling AmbulanceZorg Limburg-Noord

De directie van AmbulanceZorg Limburg-Noord,

gelet op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), op 6 oktober 2015 aangenomen door de Eerste Kamer en in werking getreden op 1 januari 2016;

overwegende,
dat de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van toepassing is op AmbulanceZorg Limburg-Noord,
dat AmbulanceZorg Limburg-Noord een onafhankelijke klachten functionaris moet hebben die een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten mogelijk maakt, dat een regeling rechtsbescherming biedt aan de cliënten van AmbulanceZorg Limburg-Noord, dat hiermee de kwaliteit van de dienstverlening verbeterd wordt,

besluit vast te stellen de volgende Klachtenregeling AmbulanceZorg Limburg-Noord.

Artikel 1 **Begripsbepalingen**

AmbulanceZorg Limburg-Noord	de regionale ambulance voorziening in Midden- en Noord Limburg;
directie	directie van AmbulanceZorg Limburg-Noord, zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
directiesecretariaat	secretariaat van de directie van AmbulanceZorg Limburg-Noord;
klachtenfunctionaris	een door de zorgaanbieder aangewezen, daartoe geschikt te achten persoon, die onafhankelijk van AmbulanceZorg Limburg-Noord effectief en laagdrempelig opvang en afhandeling van klachten mogelijk maakt;
leidinggevende	de direct leidinggevende van een medewerker;
medewerker	eenieder die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is bij AmbulanceZorg Limburg-Noord; onder de medewerkers worden ook begrepen stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die in opdracht van AmbulanceZorg Limburg-Noord interne of externe werkzaamheden verrichten;
cliënt	een natuurlijk persoon aan wie AmbulanceZorg Limburg-Noord zorg of diensten wil verlenen, verleent, heeft verleend of heeft nagelaten te verlenen;
klacht	uiting van onvrede over het handelen of functioneren van AmbulanceZorg Limburg-Noord of een medewerker;

	een klacht kan uit meerdere onderdelen bestaan;
klager	de cliënt of degene die namens een (overleden) cliënt een klacht indient;
aangeklaagde	degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt;
geschilleninstantie	geschilleninstantie zoals bedoeld in paragraaf 2, artikel 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
de wet	de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Artikel 2 Doel klachtenregeling

1. Het doel van de klachtenprocedure is om te komen tot een uitspraak over de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht en zo mogelijk het oplossen van de onvrede van de klager over de zorg- en dienstverlening van AmbulanceZorg Limburg-Noord.
2. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen, en gelijkwaardigheid van, klager en aangeklaagde.
3. Recht te doen aan de individuele klager.
4. Tevens kunnen naar aanleiding van klachten maatregelen genomen worden ter verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. Partijen zetten zich ervoor in de klacht eerst onderling te bespreken;
2. Partijen zetten zich ervoor in hun standpunten waarheidsgetrouw weer te geven, respect op te brengen voor de persoon van de andere partij en extreme uitingen van onvrede na te laten;
2. De klachten functionaris zet zich in voor een onpartijdige behandeling van de klacht;
3. De klachten functionaris respecteert de integriteit en de privacy van beide partijen;
4. Beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich tijdens de procedure te laten vertegenwoordigen;
5. Bij de behandeling van een klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen;
6. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
7. Bij de behandeling van een klacht hebben beide partijen en degenen die hen bijstaan of vertegenwoordigen het recht alle stukken in te zien die relevant zijn voor de behandeling van de klacht m.u.v de privacygevoelige gegevens.

Artikel 4 Taak en verantwoordelijkheid van de klachten functionaris

1. Er is een klachten functionaris ter coördinatie van en/of behandeling van klachten.
2. De zorgaanbieder wijst een daartoe geschikt te achten persoon aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en

bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

3. De zorgaanbieder waarborgt dat een aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

Artikel 5 **Indiening van een klacht**

1. Klachten worden bij het directiesecretariaat of front-office mondeling, telefonisch, via mail of website ingediend.
2. Zowel van de mondelinge als van de schriftelijke klachten dient onmiddellijk voor zover nog niet is geschied, een (digitaal)klachtenformulier ingevuld te worden door de klachtenfunctionaris of het directiesecretariaat.
3. De ontvangstdatum van dit formulier wordt geregistreerd. Het klachtenformulier bevat o.a. de volgende gegevens: naam, adres, woonplaats, telefoonnr. van klager, omschrijving van de klacht, doel van de klacht, tijdstip, de betreffende medewerker, en getuigen.
4. Indien namens een cliënt wordt geklaagd is een schriftelijke machtiging van de cliënt nodig. Dit geldt niet als namens een minderjarige wordt geklaagd of namens een overleden persoon.
5. Als een klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt hij/zij de klager in de gelegenheid hier binnen twee weken duidelijkheid over te verschaffen.
6. De klager wordt, indien gewenst, gratis van advies gediend met betrekking tot de indiening van een klacht en bijgestaan bij het formuleren van de klacht.
7. De klager wordt erop gewezen dat een klacht laagdrempelig wordt afgehandeld en dat er de mogelijkheid bestaat zich rechtstreeks of na afhandeling van de klacht tot de geschilleninstantie te wenden. Indien gewenst kan voorafgaande aan de geschilleninstantie nog een onafhankelijke klachtencommissie geraadpleegd worden.

Artikel 6 **Ontvangstbevestiging**

1. De ontvangst van de (mondelinge of schriftelijke) klacht wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk binnen 5 werkdagen aan de klager bevestigd.
2. Bij de ontvangstbevestiging als bedoeld in het eerste lid wordt aan de klager meegedeeld welke procedure bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd.
3. De klachtenfunctionaris verstrekt degene over wie geklaagd is een afschrift van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris verstrekt de leidinggevende van degene over wie geklaagd is een afschrift van de klacht.

Artikel 7 **Behandeling van de klacht**

1. De behandeling van de klacht is in geval van bemiddeling de verantwoordelijkheid van de klachtenfunctionaris en leidinggevende van degene over wie geklaagd is. In andere gevallen wordt een klacht door de geschilleninstantie, bedoeld in artikel 11, behandeld.
2. De klachtenfunctionaris stelt de klager (voor zover dit nog niet is geschied art 5.5) en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om in ieder geval schriftelijk hun standpunt toe te lichten c.q. te reageren. Partijen en klachtenfunctionaris krijgen een afschrift van elkaars ingediende stukken.
3. Tenzij er redenen zijn om dit niet te doen wordt er in principe mondeling gehoord en

Artikel 10 Reactie AmbulanceZorg Limburg-Noord

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 11 Geschillen

1. Indien de laagdrempelige klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid kan de klager zich wenden tot de geschilleninstantie, zoals bedoeld in de Wet
2. De zorgaanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie die voldoet aan het bepaalde in artikel 18 van de wet.
3. De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
4. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:
 - a. is gehandeld in strijd met de klachten regeling;
 - b. de mededeling, bedoeld in artikel 10, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
 - c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
5. Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in artikel 10, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
6. Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
7. De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de geschilleninstantie in afwijking van het eerste lid op korte termijn een uitspraak.
8. De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot in ieder geval € 25.000,-. (artikel 20 van de Wet)
Het oordeel over de klacht en de eventueel daarbij behorende aanbevelingen wordt ter kennis gebracht van de klager, degene over wie is geklaagd, het bestuur en de directeur.
9. De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

Artikel 12 Registratie, archivering en verslaglegging

1. Ten behoeve van het aanleveren van kwaliteitsgegevens aan AmbulanceZorg Limburg-Noord en het Zorginstituut draagt de klachtenfunctionaris zorg voor registratie van de door hem ontvangen en behandelde klachten.
2. Van iedere klacht wordt een dossier aangelegd, dat alle op de klacht betrekking hebbende stukken bevat. De dossiers worden in een speciaal archief bewaard, dat berust onder de klachtenfunctionaris. De directie draagt er zorg voor dat, behoudens de klachtenfunctionaris geen anderen dan de personen die bij de ambtelijke ondersteuning van klachtenfunctionaris zijn ingeschakeld, toegang hebben tot het archief.
3. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage in en een kopie van de over hen vastgelegde gegevens, zonder dat daarmee de privacy van derden in het geding komt.
4. De dossiers worden in het archief gedurende 2 jaar na het afdoeningsbericht bewaard, tenzij er redenen zijn om een dossier langer te bewaren, zulks ter beoordeling van de directie van AmbulanceZorg Limburg-Noord. Na verloop van de bewaartermijn worden de dossiers vernietigd.
5. In de jaarlijkse verslaglegging, die voor 1 juni wordt toegezonden aan de Minister, de Inspectie voor de Gezondheidszorg alsmede de Vereniging van Patiënten en Consumentenorganisaties in Limburg, komen de volgende onderwerpen aan bod:
 - beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
 - wijze waarop AmbulanceZorg Limburg-Noord de regeling onder de aandacht brengt van zijn cliënten;
 - mate waarin de klachten functionaris zijn/haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen;
 - aantal en aard van de klachten behandeld door de klachten functionaris;
 - aantal en aard van de klachten behandeld door de geschilleninstantie;
 - strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachten functionaris;
 - aard van de maatregelen die AmbulanceZorg Limburg-Noord n.a.v. de aanbevelingen eventueel genomen heeft.

Artikel 13 Slotbepalingen

1. In de gevallen waarbij deze regeling niet voorziet beslist de directie van AmbulanceZorg Limburg-Noord.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling AmbulanceZorg Limburg-Noord.
3. Deze regeling treedt in werking voor AmbulanceZorg Limburg-Noord op 1 okt 2016.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur en directie van AmbulanceZorg Limburg-Noord
d.d. 12-12- 2016

De directeur

De bestuurder

TOELICHTING

Wettelijk kader

Voor het hele terrein van de gezondheidszorg en het maatschappelijk welzijn moeten uit collectieve middelen gefinancierde zorgaanbieders zorgen voor een ordentelijke klachtenregeling. Zorgaanbieders zijn in dit verband zowel instellingen als niet in instellingsverband werkzame beroepsbeoefenaren.

Elke zorgaanbieder treft een klachtenbehandelingsregeling; het betreft klachten over een gedraging -handelen of nalaten (ook het nemen van een beslissing) met gevolgen voor een cliënt. De “Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg” moet op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten worden gebracht.

De wet bevat een aantal eisen om een zorgvuldige procedure te waarborgen:

1. er moet een klachten functionaris zijn, aangesteld door de directie van AmbulanceZorg Limburg-Noord;
2. gewaarborgd moet zijn dat de klachtenfunctionaris, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent;
3. de klager, degene over wie geklaagd wordt en de zorgaanbieder (in dit geval is dat formeel de directie van AmbulanceZorg Limburg-Noord) moeten binnen een nader te bepalen termijn schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
4. als van de onder 3 genoemde termijn wordt afgeweken moet dat schriftelijk worden gemotiveerd en moet worden aangegeven wanneer het oordeel komt;
5. voorzien moet zijn in de mogelijkheid van hoor en wederhoor;
6. gewaarborgd moet zijn dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan;
7. de zorgaanbieder (lees: de directie van AmbulanceZorg Limburg-Noord) moet de klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk meedelen of hij naar aanleiding daarvan de maatregelen zal nemen en zo ja welke;
8. de zorgaanbieder stelt elk kalenderjaar een openbaar verslag op met aantal en aard van de behandelde klachten. Deze registraties worden aan het Zorginstituut verstuurd en gebruikt voor de beoordeling van het kwaliteitssysteem;
9. de directie is verplicht in bepaalde gevallen, de klacht indien er sprake is van onverantwoorde zorg met een structureel karakter, rechtstreeks te melden aan de inspectie

Hoofdstuk 2 van de Wet gaat in op de kwaliteit van de zorg:

De minister heeft de bevoegdheid om schriftelijke aanwijzingen te geven indien hij van oordeel is dat de zorgaanbieder de wet niet goed naleeft. De inspectie ziet toe op de naleving.

Hoofdstuk 3 van de Wet gaat in op de klachtenregeling. In de Wet is bepaald dat de klachtenregeling effectief en laagdrempelig dient te zijn. Indien dit niet leidt tot een bevredigend resultaat voor de klager dient de zorgaanbieder te zijn aangesloten bij een erkende geschilleninstantie om ontstane geschillen te beslechten. Paragraaf 3 van hoofdstuk 3 gaat in op de geheimhoudingsplicht.

Hoofdstuk 4 van de Wet gaat in op het toezicht en de handhaving. De minister heeft de bevoegdheid om schriftelijke aanwijzingen te geven indien hij van oordeel is dat de zorgaanbieder de wet niet goed naleeft. De inspectie ziet toe op de naleving.

Relatie met andere wetgeving

In de Memorie van toelichting op de wet wordt ingegaan op de relatie met andere (voorstellen voor) wettelijke regelingen.

De Wet beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG) bevat normen ten aanzien van de beroepsuitoefening door individuele beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg. De wet klachtrecht is één van de formele/ procedurele wegen waarlangs cliënten klachten over de naleving van deze normen aan de orde kunnen stellen.

De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) regelt een aantal fundamentele rechten van de patiënt, zoals inzagerecht en bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Tegen schending van die rechtspositie kunnen cliënten zonedig bij de rechter opkomen. "In verband met de drempelvrees van cliënten ten aanzien van een procedure voor de burgerlijke rechter kan de regeling van het klachtrecht in de Wkkgz ertoe bijdragen dat klachten over schending van deze rechtspositie ook (of in eerste instantie) langs een betrekkelijk eenvoudige weg aan de orde kunnen worden gesteld". De keuze is aan de betrokkenen.

Het tuchtrecht is ook een manier om klachten aan de orde te stellen. Omdat met het tuchtrecht en het klachtrecht uiteenlopende doelen worden nagestreefd moet een cliënt als hij dat wenst van beide mogelijkheden gebruik kunnen maken. Het klachtrecht beoogt een cliënt de mogelijkheid te bieden zijn onvrede te kunnen uiten aan de zorgaanbieder en door behandeling tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te komen. De regeling van het tuchtrecht heeft tot doel dat het tuchtcollege bepaalt of een hulpverlener zich als een goed hulpverlener heeft gedragen en derhalve voldoet aan de geldende vakbekwaamheidseisen. Het tuchtrecht is primair in het leven geroepen vanuit het algemeen belang, het klachtenrecht vanuit de individuele cliënt.

Vanzelfsprekend dient de regeling niet strijdig te zijn met de Wet bescherming persoonsgegevens.

Relatie met de klachtenrichtlijn gezondheidszorg:

De klachtenrichtlijn gezondheidszorg zoals deze tot stand is gekomen in het voorjaar van 2005 is ontwikkeld door en voor het veld en bevat aanbevelingen over het klachtenmanagement. De richtlijn biedt een handvat om te komen tot kwaliteitsverbetering naar aanleiding van klachten, vult globale wettelijke regels in en werkt niet wettelijk geregelde aspecten uit. Het doel van de richtlijn is dat klager en aangeklaagde zich met respect behandeld weten en dat de klacht wordt gezien als een stimulans om te komen tot een betere zorg.

De gedane aanbevelingen voor instellingen zijn indien toepasbaar en uitvoerbaar voor AmbulanceZorg Limburg-Noord hier overgenomen.

Toelichting per artikel

Artikel 1

Begripsbepalingen

Bestuur, zijnde de zorgaanbieder

De wet spreekt over de zorgaanbieder die een regeling moet treffen. Een zorgaanbieder is een rechts- of natuurlijk persoon die (gezamenlijk) een instelling in stand houdt(en); de juridisch verantwoordelijke. Dit is in principe voor AmbulanceZorg Limburg-Noord de directie.

Vandaar dat in deze regeling steeds de directie wordt genoemd, zijnde het bevoegd gezag van AmbulanceZorg Limburg-Noord.

Een klacht is een uiting van onvrede over het handelen of functioneren van de zorgaanbieder (de organisatie) of een voor de zorgaanbieder werkzame persoon (een medewerker).

Gedraging staat in de wet omschreven als enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

Gekozen is voor de definitie die in de richtlijn staat en niet voor de wettelijke term gedraging omdat deze minder abstract is.

Van belang is ook te vermelden dat een klacht uit diverse onderdelen kan bestaan die ieder voor zich beoordeeld moeten worden.

Het begrip medewerker is ruim gedefinieerd, behalve mensen die op aanstelling/ arbeidsovereenkomst werkzaam zijn vallen daar ook stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten e.d. onder en personen die in opdracht van AmbulanceZorg Limburg-Noord interne en externe werkzaamheden verrichten. Hier is aansluiting gezocht bij de richtlijn die aangeeft dat het wenselijk is voor de klager dat zij klachten kunnen indienen over zorgverleners die in of vanuit de instelling werkzaam zijn.

Een cliënt is een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder zorg wil verlenen, verleent of heeft verleend. De klager hoeft niet de cliënt zelf te zijn, ook iemand anders kan voor hem klagen. Ook een rechtspersoon, een instantie, kan namens een bepaalde cliënt een klacht indienen. Ook ten behoeve van overleden cliënten moet kunnen worden geklaagd.

Bij het begrip aangeklaagde wordt de definitie in de richtlijn gevolgd welke ruim gedefinieerd is. De klachtenfunctionaris bekijkt bij de klachtenbehandeling wie het verweer moet voeren. In eerste instantie geldt de persoon die de klager in zijn klacht noemt. Als bij nader onderzoek blijkt dat deze persoon niet de verantwoordelijke is, wordt de verantwoordelijke persoon alsnog de aangeklaagde.

Artikel 2 Doel klachtenregeling

De klachtenregeling is bedoeld voor effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Niet alleen moet er gekeken worden of de klacht al dan niet gegrond is, ook staat het belang van het oplossen van het probleem voorop.

Daarom is er de mogelijkheid om de onvrede op een directe manier aan te pakken.

Bovendien is een klacht in veel gevallen een signaal dat er iets mis is, dat het schort aan het leveren van verantwoorde zorg, kortom, dat de kwaliteit in het geding is. Dat vraagt om inpassing van de hele klachtenopvangregeling in het kwaliteitsbeleid van de instelling.

De Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg (Wkkgz) zegt dat een klacht zorgvuldig onderzocht wordt en de behandeling van een klacht gericht is op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Als de klager echter onmiddellijk behandeling door de geschilleninstantie wenst, moet aan dat verlangen worden voldaan.

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenregeling

Uitgangspunt bij de regeling is dat wordt bekeken of de klacht kan worden opgelost door directe bespreking op de plaats of in de context waar de onvrede is ontstaan. Van belang is dat de partijen elkaar respecteren en dat extreme uitingen van onvrede zoals dreiging, mishandeling en stalking achterwege blijven.

Een tweede stap is klachtenbemiddeling: zoveel mogelijk in overleg met beide partijen tot een oplossing komen. Van de zijde van AmbulanceZorg Limburg-Noord is

klachtenbemiddeling een taak van de klachtenfunctionaris. Indien dit niet tot een bevredigend resultaat leidt, kan de klager zich wenden tot de geschilleninstantie. In voorkomende gevallen kan de klager zich ook rechtstreeks tot de geschilleninstantie wenden.

Artikel 4 Taak en verantwoordelijkheid van de klachten functionaris

De klachtenfunctionaris is een aangewezen medewerker van AmbulanceZorg Limburg-Noord. De klachtenfunctionaris kan zijn functie onafhankelijk uitvoeren en zal de belangen van beide partijen onpartijdig behartigen.

Artikel 5 Indiening van een klacht

Door of namens een cliënt kan bij de klachtenfunctionaris een klacht worden ingediend. Indien namens een cliënt wordt geklaagd dient duidelijk te zijn dat deze daarmee instemt. Deze voorwaarde geldt niet voor minderjarigen, aangezien deze nog niet voor zich zelf kunnen spreken en handelen, en logischerwijs ook niet indien namens een overleden cliënt wordt geklaagd. De indiening van een klacht geschiedt schriftelijk. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in ontvangst.

Binnen 14 dagen zal er telefonisch contact opgenomen worden met de klager voor het maken van een afspraak voor het bemiddelingsgesprek.

Anoniem ingediende klachten of klachten ingediend namens een niet met name genoemde cliënt komen niet voor bemiddeling of behandeling in aanmerking.

De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor, dat eventuele onduidelijkheden of lacunes in de klacht worden opgehelderd c.q. aangevuld.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

Als dat niet uit de klacht is af te leiden onderzoekt de klachtenfunctionaris eerst of de cliënt zijn onvrede al op een andere manier heeft geuit. Dit heeft te maken met het uitgangspunt eerst te bemiddelen voordat een traject van klachtenafhandeling in wordt gezet. De klachtenfunctionaris kan na ontvangst van de brief de klager bijvoorbeeld bellen om dit na te vragen, en de klager eventueel verwijzen naar de bemiddelaars. Over de verdere wijze van werken kunnen dan meteen afspraken worden gemaakt. Indien de klager geen bemiddeling wenst wordt onmiddellijk tot behandeling overgegaan.

Als de klacht niet AmbulanceZorg Limburg-Noord betreft, wordt dat door de klachtenfunctionaris aan de klager meegedeeld.

Onmiddellijk na ontvangst van de klacht bevestigt de klachtenfunctionaris deze schriftelijk aan het adres van de klager. Met de ontvangstbevestiging en het bijgevoegde reglement wordt de klager de procedure medegedeeld.

Ook degene over wie is geklaagd, dient geïnformeerd te worden en krijgt een afschrift van de klacht.

Artikel 7 Behandeling van de klacht

Een klacht wordt bij voorkeur laagdrempelig door de klachtenfunctionaris en leidinggevende behandeld.

Indien de klager dat wenst wordt de klacht door de geschilleninstantie behandeld. De klager mag te allen tijde zijn klacht intrekken. Het kan voorkomen dat de klachtenfunctionaris de klacht zo belangrijk vond dat hij die verder wil behandelen als leerpunt voor de organisatie. Er kan dan alleen geen sprake zijn van een hoor en wederhoor en een oordeel in de zin van

de wet.

De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om - tenzij zij dat niet wensen - in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De klachtenfunctionaris kan daarbij, al dan niet op verzoek van partijen, ook andere personen horen.

Dat de aangeklaagde in principe verplicht is te verschijnen om een goede behandeling van de klacht mogelijk te maken volgt niet alleen uit de richtlijn maar ook uit de professionele standaard van de beroepsgroep. Dit heeft tot gevolg dat hij zich daarom ook niet kan laten vertegenwoordigen door een gemachtigde, maar alleen kan laten bijstaan. Aangezien de klachtenregeling een element is van de kwaliteit van de dienstverlening is het 'leereffect' door de confrontatie met een klager, essentieel.

Wanneer de klachtenfunctionaris over voldoende gegevens beschikt komt hij/zij tot een oordeel over de toedracht van het voorval dat onderwerp van de klacht is en bespreekt dit met de klager. Voorts wordt met de klager besproken of de behandeling van de klacht naar tevredenheid kan worden afgesloten, of dat verdere behandeling door klachtencommissie of de geschilleninstantie noodzakelijk is.

Wanneer de klachten commissie of geschilleninstantie over voldoende gegevens beschikt komt zij tot een schriftelijk oordeel over de toedracht van het voorval dat onderwerp van de klacht is.

Van belang is dat er door de klachten of geschilleninstantie bij ingewikkelde zaken externe deskundigen geraadpleegd kunnen worden en dat deze uit het budget van AmbulanceZorg Limburg-Noord betaald worden.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

Er mogen geen uitsluitingscriteria mogen worden gehanteerd dan de in het reglement genoemde.

Artikel 9 Inlichtingen en geheimhouding

Ten behoeve van de behandeling van een klacht is de klachtenfunctionaris bevoegd om:

- a. informatie in te winnen, stukken te raadplegen en personen te raadplegen, een en ander met in achtneming van wettelijke en andere binnen AmbulanceZorg Limburg-Noord geldende regels betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokken personen;
- b. personen binnen AmbulanceZorg Limburg-Noord te horen, waarbij deze zich slechts op hun geheimhoudingsplicht kunnen beroepen als zij kunnen aantonen, dat de klager of degene ten behoeve van wie geklaagd wordt hen daaraan wenst te houden.

De informatie-inwinning geschiedt conform de vereisten van de Wet bescherming persoonsgegevens. Alleen dossieronderdelen die van belang zijn voor de behandeling, mogen worden ingezien. De wet verplicht verder tot geheimhouding, voor zover dat al niet via de geheimhoudingsplicht uit hoofde van functie of ambt is geregeld.

De klachtenfunctionaris is verplicht om zaken, die zo ernstig zijn dat de kwaliteit van zorg in het geding is (misstanden), te melden bij de directie, nadat hij klager en aangeklaagde hiervan eerst op de hoogte gesteld heeft.

De directie is zelf wettelijk verplicht om calamiteiten en seksueel misbruik aan de inspectie te melden.

Artikel 10 Reactie AmbulanceZorg Limburg-Noord

Er wordt naar gestreefd de behandeling van de klacht binnen 6 weken na ontvangst van de

klacht af te wikkelen. Indien dat niet lukt wordt dit de klager medegedeeld onder opgave van redenen en vermelding van de termijn waarbinnen de behandeling naar alle waarschijnlijkheid wel afgewikkeld kan zijn.

Als de klager alleen schadevergoeding nastreeft moet hij de schadeclaim indienen bij de directie die vervolgens de zaak doorgeeft aan de aansprakelijkheidsverzekeraar. Wil de klager naast een uitspraak van de aansprakelijkheidsverzekeraar over zijn claim tevens een uitspraak van de geschilleninstantie over zijn klacht, dan moet die wens worden gehonoreerd. Het oordeel van de geschilleninstantie over de gegrondheid van de klacht (er is iets fout gegaan) betekent niet automatisch dat de zorgaanbieder ook aansprakelijkheid erkent ten aanzien van het claimaspect van die klacht. De klachtenbehandeling kan niet als opmaat naar toekenning van een schadeclaim dienen.

Onverminderd afspraken met de klager over de wijze van afdoening, bijvoorbeeld in een rechtstreeks contact tussen de klager en/of degene ten wiens behoeve geklaagd is en de betrokken medewerker(s), ontvangt de klager namens directie schriftelijk bericht over de afwikkeling van de behandeling. Dit afdoeningsbericht bevat in ieder geval:

- a) een oordeel van de directie over de gegrondheid van de klacht;
- b) eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris ten behoeve van de verbetering, van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en genomen maatregelen.

Afschrift van dit bericht wordt gestuurd aan de directie en aan de betrokken medewerker(s).

Artikel 11

Geschillen

De zorgaanbieder is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie. De zorgaanbieder dient de mogelijkheid om geschillen/ aan de geschilleninstantie voor te leggen, aan cliënten en vertegenwoordigers van cliënten, bekend te maken.

De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. Een geschil met de zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. is gehandeld in strijd met de klachten regeling;
- b. de mededeling, bedoeld in artikel 10 van de klachtenregeling, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
- c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in artikel 10 van de klachtenregeling, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt. Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

De geschilleninstantie geeft uiterlijk zes maanden na de voorlegging van het geschil een bindend advies en kan een vergoeding van geleden schade kan toekennen tot maximaal € 25.000, -.

In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is, doet de geschilleninstantie op korte termijn een uitspraak.

Artikel 12 Registratie, archivering en verslaglegging

De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een deugdelijke registratie van de klachten. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klager of degene ten wiens behoeve geklaagd wordt en de betrokken medewerker(s) wordt daarbij gewaarborgd overeenkomstig de toepasselijke wettelijke en andere binnen AmbulanceZorg Limburg-Noord geldende regels.

De wijze waarop de archivering plaatsvindt, geschiedt conform de privacyregeling van AmbulanceZorg Limburg-Noord. Het dossier wordt zorgvuldig gedurende een periode van 2 jaar bewaard.

De klachten functionaris brengt jaarlijks voor 1 mei aan de directie schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden in het kader van de behandeling van klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Het verslag is openbaar. De directie stuurt vervolgens het verslag voor 1 juni naar de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ten behoeve van de verslaglegging van kwaliteitsregistraties door het Zorginstituut, de Inspectie voor de Gezondheidszorg alsmede de Vereniging van Patiënten en Consumentenorganisaties in Limburg.