



## Heeft u een klacht? Blijf er niet mee zitten!

## Wilt u reageren naar aanleiding van een zorgverlening? Laat het ons weten!

Bij het bieden van ambulancezorg gaat het er soms hectisch aan toe. Dat is ook niet zo vreemd, omdat elke seconde bij een noodsituatie kan tellen. Het kan net het verschil maken tussen leven en dood. De ambulancechauffeurs, verpleegkundigen en centralisten zijn getraind om zorgvuldig te handelen en de patiënt gerust te stellen. Toch kan het voorkomen dat u als patiënt of als direct familielid deze hulpverlening als minder prettig heeft ervaren. Wellicht wilt u zelfs een klacht indienen. Dat kan. Hieronder staat hoe u dit kunt doen.

Een klacht kan betrekking hebben op verschillende facetten. Wellicht vindt u dat de ambulance er niet op tijd was, of dat u onheus bejegend bent door het ambulancepersoneel of de centralist op de meldkamer. Het kan ook zijn dat u van mening bent dat de verpleegkundige fouten heeft gemaakt tijdens het bieden van hulp.

Wij vinden het belangrijk dat u niet met uw klacht blijft zitten. Deel hem met ons, dan kunnen wij onderzoeken of er daadwerkelijk iets is gebeurd wat niet past bij onze dienstverlening. Natuurlijk om bij u het vervelende gevoel weg te nemen, maar ook om er voor te zorgen dat dergelijke situaties in de toekomst niet meer zullen voorkomen. Ook als u suggesties heeft om onze ambulancezorg verder te verbeteren, verzoeken wij u deze kenbaar te maken. Omdat zorg in onze ogen altijd beter kan!

## Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als uzelf iets heeft meegemaakt waarover u ontevreden bent. Het is ook mogelijk dat u namens een ander contact met ons opneemt. Het moet dan wel gaan om een persoon aan wie daadwerkelijk hulp is verleend en die te maken heeft gehad met:

- Een centralist van de Meldkamer Noord-Nederland of,
- Ambulancemedewerkers van UMCG Ambulancezorg of,
- Ambulancemedewerkers van Kijlstra Ambulancezorg.

De Regionale Ambulancevoorziening Fryslân is als overkoepelende organisatie verantwoordelijk voor alle ambulancezorg in de provincie en de Meldkamer ambulancezorg. De daadwerkelijk ambulancezorg wordt uitgevoerd door Kijlstra Ambulancezorg en UMCG Ambulancezorg.

## Hoe verloopt de klachtenafhandeling?

### Stap 1.

U zet uw klacht, reactie of verbetersuggestie op papier en stuurt deze naar de meldkamer of de betrokken ambulancedienst. Dit kan via de post. E-mailen kan natuurlijk ook. Tevens kunt u via het contactformulier op de website uw klacht doorgeven.

Om uw klacht/vraag goed te kunnen behandelen, hebben wij een aantal gegevens nodig:

- uw naam
- uw adres en woonplaats
- uw telefoonnummer
- een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van het voorval
- de datum van het voorval en waar mogelijk de naam van de betrokken patiënt.

UMCG Ambulancezorg	Kijlstra Ambulancezorg	Meldkamer Noord-Nederland
T.a.v. klachtenfunctionaris Vriezerweg 10 9482TB Tynaarlo [T] 0592-312000 [E] info@umcgambulancezorg.nl	T.a.v. klachtenfunctionaris Postbus 81 9200 AB Drachten [T] 0512-512484 [E] info@kijlstra.nl	T.a.v. klachtenfunctionaris Ambulancezorg Noord Nederland Noorderend 4 9207 AL Drachten [T] 088-0230590 [E] info@mknn.nl

### Stap 2.

Elke organisatie heeft een eigen interne klachtenprocedure, zie hiervoor de website van die organisatie. U ontvangt van de betreffende organisatie binnen een week een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarnaast wordt ervoor gezorgd dat de organisatie binnen vier, doch uiterlijk zes weken een oordeel geeft en dat de klacht kan worden afgehandeld.

### Stap 3.

In het uiterste geval kan het voorkomen dat de organisatie uw klacht niet naar uw tevredenheid heeft opgepakt en afgehandeld. Dan is het van belang dat u deze klacht vervolgens neerlegt (of iemand namens u) bij de Geschillencommissie Ambulancezorg link:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/ambulancezorg/>

waarbij onze RAV vanaf 1 januari 2017 is aangesloten. Op de website van de geschillencommissie Ambulancezorg vindt u informatie over welke klachten in aanmerking komen voor behandeling door de geschillencommissie en wat de procedures en voorwaarden zijn.

Wij hopen dat uw klacht op deze manier naar tevredenheid is opgepakt en afgehandeld. En dat u niet langer blijft zitten met een ontevreden gevoel.

Ambulancemedewerkers in Friesland staan voor professionele zorg, elke dag weer. Daar zijn ze voor getraind, daar zijn ze voor aangenomen. Het zijn stuk voor stuk collega's met hart voor de zorg. Toch blijft het verlenen van ambulancezorg mensenwerk, waarbij het kan voorkomen dat een patiënt vindt dat niet alles naar zijn wens verloopt. Laat het ons dan weten. Dus heeft u een klacht of wilt u reageren? Blijf er niet mee zitten.