

Klachtenprocedure

AC OVL streeft naar een correcte en transparante klachtenbehandeling. Dit zodoende de interne werking en geleverde kwaliteit te optimaliseren en beleidsopportunities te creëren.

Het staat iedere belanghebbende partij vrij een klacht in te dienen over de geleverde prestaties en/of de dienstverlening in haar meest brede context.

Om belanghebbenden te begeleiden in de mogelijkheid tot het formuleren van klachten worden er twee communicatieve kanalen gehanteerd. Zo maakt iedere factuur uitgaande van AC OVL enerzijds melding van de mogelijkheid tot het formuleren van klachten alsook het hiervoor voorziene correspondentieadres. Dergelijke vermelding oogt als volgt:

“De klant kan vrijblijvend zijn of haar klacht(en) uiten in het kader van de geleverde dienstverlening en dit schriftelijk geadresseerd aan Ambulance Centrum Oost-Vlaanderen, t.a.v. Ombudsdienst, Vlassenhout 14 te 9200 Dendermonde of per mail via klachten@ambulancecentrum.net.”

Anderzijds voorziet men via het webadres www.ac-ovl.be eveneens de mogelijkheid om op gestructureerde en geassisteerde wijze een klacht te formuleren op de hiervoor voorziene webpagina.

De patiënt of diens begeleider kan tijdens het verloop van de aangevraagde dienstverlening eveneens informatie verkrijgen over de klachtenprocedure door hiervoor actief navraag te doen bij onze medewerkers. Iedere medewerker van AC OVL is vertrouwd met de klachtenprocedure en is bijgevolg in staat hierin de patiënt of diens begeleider wegwijs te maken. Zo zal iedere medewerker wijzen op het bestaan van een toepasbare klachtenprocedure evenals op de modaliteiten: procedure zoals vermeldt op de facturatie, de website www.ac-ovl.be of het aanreiken van een e-mailadres waarop de klacht toegestuurd kan worden.

Bij een klachtenmelding is het minimaal vereist dat de patiënt of diens begeleider uitdrukkelijk in volgende informatie voorziet: naam, voornaam, geboortedatum en datum van vervoer. Deze minimale informatie is vereist opdat een dergelijke behandeling van klacht(en) mogelijk is. Op basis van deze informatie kan de behandelaar van de klacht via het dienst brede dispatchingprogramma de individuele gegevens vervolledigen. Dit includeert dat het volledige traject (vertrek- en aankomstuur, vertrekplaats- en aankomstplaats, verantwoordelijke medewerkers, eventuele problemen tijdens vervoer,...) aangevuld kan worden. De status van de opdracht is te allen tijde oproepbaar en registreerbaar door het gebruik van een innovatief verwerkingsprogramma alsook traceringssoftware.

Enmaal de klacht geformuleerd werd en ontvangen wordt door AC OVL, dan ontvangt de melder een ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging wordt ten laatste 24u na het melden uitgestuurd en maakt melding van het registratienummer dat hieraan wordt toegekend. Dit nummer laat toe verdere communicatie te vereenvoudigen en te stroomlijnen ten aanzien van beide partijen. Het registratienummer wordt ingeschreven in het klachtenregister dat beheert wordt door de bedrijfsleiding. Het beheer van klachten en het register verloopt in absolute confidentialiteit en zijn uitsluitend consulteerbaar door de bedrijfsleiding.

Naast het toekennen van een voorgenoemd nummer, zal AC OVL de klacht trachten te categoriseren. Een eerste screening van de klacht gebeurt op basis van de zwaarte van de geformuleerde klacht. Hiervoor hanteert men drie categorieën: bijna incident, incident en mededeling. Daarnaast gebeurt er een verdere onderverdeling volgens type klacht opdat een latere, doch interne, verwerking van de verzamelde informatie mogelijk is in het kader van kwaliteitsevaluatie.

Het staat de bedrijfsleiding vrij om diverse registratienummers, of klachten in de meest ruime context, ten titel van één individuele persoon te groeperen.

Vervolgens ontvangt de melder ten laatste drie werkdagen na het indienen van de klacht een schriftelijke evaluatie omtrent de gegrondheid van diens klacht. De gegrondheid van een klacht kan vier vormen aannemen:

- Afgewezen, op basis van onvoldoende informatie
- Afgewezen, op basis van irrelevantie
- Gegrond, doch geen verdere behandeling noodzakelijk
- Gegrond, verder onderzoek wordt ingesteld

Dit onderzoek wordt met de genomen beslissing en gedateerd opgenomen in het desbetreffende register.

Na het gevoerde onderzoek ontvangt de melder ten laatste veertien kalenderdagen na het bekend maken van de beslissing een afdoend antwoord in navolging van de klacht. Concreet zal de bedrijfsleiding de melder informeren over de al dan niet ondernomen stappen en/of de kwaliteitsindicatoren die worden ingesteld opdat een repetitief karakter ontraad wordt.

De ondernomen stappen in gevolge de klacht worden per registratienummer genoteerd in het register. Eveneens wordt de gevoerde communicatie met de melder geregistreerd.

Wanneer de melder van oordeel is dat het antwoord dat geboden wordt insufficiënt is, of disproportioneel, in relatie tot de klacht, dan wijst de bedrijfsleiding steeds op de opportuniteit om

deze aanhangig te maken bij het agentschap Zorg en Gezondheid (Koning Albert II laan 35, 1000 Brussel of www.zorg-en-gezondheid.be).

Tot slot wenst AC OVL zich duidelijk te engageren omtrent het ontmoedigen van grensoverschrijdend gedrag. Dergelijk gedrag wordt door AC OVL ten zeerste afgekeurd en wenst dan ook meldingen van dit gedrag mee te nemen in de behandeling van klachten. Meldingen van deze aard worden in alle sereniteit en met het nodige respect ter harte genomen en volgen de gewoonlijke procedure voor de behandeling van klachten. Medewerkers van AC OVL die op hun beurt tijdens het uitvoeren van hun professionele activiteiten geconfronteerd worden met grensoverschrijdend gedrag worden aangemoedigd hier melding van te maken via de voorgenoemde ombudsdienst zodoende op constructieve wijze het arbeidsklimaat te optimaliseren.

