

# WAAR KUNT U TERECHT ALS U NIET TEVREDEN BENT?





# AMBULANCE ROTTERDAM-RIJNMOND IS ER VOOR U!

Heeft u onlangs te maken gehad met onze zorgverlening en bent u hier niet tevreden over? Of heeft u een vraag, opmerking, compliment of bedankje dat u aan ons door wilt geven? In deze folder wordt beschreven hoe u dit kunt doen.

Ambulance Rotterdam-Rijnmond (ARR), onderdeel van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR), is de vergunninghouder voor ambulancezorg in de regio Rotterdam-Rijnmond. De klachtenregeling ARR is opgesteld in afstemming met Zorgbelang Inclusief als vertegenwoordiger van het patiëntperspectief en voldoet aan de wettelijke eisen zoals beschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Naast de uitvoerende ambulancezorg (rijdende dienst) valt ook de meldkamer

ambulancezorg (MKA) onder de verantwoordelijkheid van ARR. De MKA coördineert het ambulancevervoer in de regio Rotterdam-Rijnmond. Van de MKA krijgen de ambulances van ARR hun ritopdrachten. Alle aanvragen voor een ambulance, dus ook die via het alarmnummer 112, komen bij de MKA binnen. De hiervoor opgeleide en getrainde centralisten beoordelen de inhoud van de zorgvraag en bepalen aan de hand van het uitraagprotocol of ambulancezorg noodzakelijk is en in hoeverre er sprake is van spoed. Een melding leidt dus niet altijd tot de inzet van een ambulance. In minder urgente situaties kan worden volstaan met telefonisch zorgadvies of wordt de patiënt doorverwezen naar de huis-



natuurlijk meteen aan de betreffende medewerk(st)er laten weten. Vaak lost een probleem zich dan snel op. Maar misschien vindt u dat moeilijk of realiseert u zich pas later dat u niet tevreden bent. Geef uw signaal dan aan ons door! Als u dit lastig vindt, kunt u ook een bekende van u vragen om dit namens u te doen. Vanuit wetgeving op de privacy kan het nodig zijn dat u deze persoon hiervoor machtigt. In dat geval sturen wij een machtigingsformulier toe. Bij de afhandeling van klachten komt namelijk vaak vertrouwelijke informatie beschikbaar. Uw klacht ontvangen we bij voorkeur digitaal via het klachtenformulier op onze website [ambulance-rr.nl](https://www.ambulance-rr.nl).

U ontvangt dan ook meteen een automatische ontvangstbevestiging. Heeft u zelf voorkeur voor het sturen van een brief per post, dan is dat uiteraard ook mogelijk. U kunt uw brief sturen naar:

**Ambulance Rotterdam-Rijnmond**  
**T.a.v. Klachtencoördinator**  
**Postbus 4**  
**2990 AA Barendrecht**

Vermeld in de brief uw naam, adres en telefoonnummer en probeer zo duidelijk mogelijk te omschrijven wat er is gebeurd. Vermeld in uw brief tevens waar, op welke datum en hoe laat het voorval heeft plaatsgevonden. Nadat uw brief bij ons binnen is gekomen, ontvangt u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen per post een ontvangstbevestiging, zodat u weet dat uw brief is aangekomen.

arts of een andere zorgverlener. Er is dan wel sprake van een zorgvraag, maar deze valt niet onder de noemer acute zorg. Kerntaak van ARR is om in levensbedreigende situaties zo snel mogelijk aanwezig te zijn om de noodzakelijke zorg te verlenen.

### **Tevreden of juist niet?**

#### **Geef uw signaal aan ons door!**

Bij ARR werken deskundige en goed opgeleide zorgprofessionals. Ondanks alle inzet van onze medewerkers blijft ambulancezorg mensenwerk. Dit geldt zowel voor de meldkamer (112) als voor de ambulances op straat. Waar mensen werken, worden soms fouten gemaakt. Bent u niet tevreden over de zorgverlening? Laat ons dit weten! Wij kunnen uw onvrede alleen wegnemen wanneer wij hiervan op de hoogte zijn. Ook kunnen wij van uw klacht veel leren. Het geeft ons nuttige informatie, waarmee we

onze zorgverlening verder kunnen verbeteren en in de toekomst andere klachten kunnen voorkomen.

Twijfelt u of u een klacht wilt indienen? Het is ook mogelijk om alleen een opmerking of reactie te plaatsen of een verzoek om teruggebeld te worden. U kunt hiervoor gebruik maken van het reactieformulier op onze website [ambulance-rr.nl](https://www.ambulance-rr.nl).

U kunt daarna besluiten alsnog uw klacht in te dienen op de hieronder beschreven wijze, of hiervan af te zien. Vaak geldt: geen bericht, goed bericht. Maar wilt u een bedankje of compliment aan ons doorgeven, dan waarderen we dat uiteraard zeer! Ook dit is mogelijk via het reactieformulier op onze website.

#### **Hoe kunt u uw klacht aan ons doorgeven?**

Wanneer u niet tevreden bent over de zorgverlening of de wijze waarop u wordt bejegend, kunt u dat



## KEUZE TRAJECT KLACHTAFHANDELING

De klachtenfunctionaris neemt persoonlijk contact met u op om te bespreken op welke wijze uw klacht zal worden afgehandeld. Binnen de klachtenprocedure zijn drie opties mogelijk om uw klacht af te handelen.

### 1. Verzoek om registratie

U wilt kort uw signaal of melding van onvrede doorgeven maar verder geen traject in gang zetten. Uw klacht wordt net als alle andere klachten wel geregistreerd in onze database en meegenomen in de periodieke analyse met het oog op het doorvoeren van noodzakelijke verbeteringen in onze dienstverlening.

### 2. Verzoek om een (praktische) oplossing / bemiddeling

De klachtenfunctionaris biedt een luisterend oor, denkt met u mee en biedt indien u dit wenst ook ondersteuning bij het formuleren van de klacht. De klachtenfunctionaris neemt hiervoor bij voorkeur telefonisch contact met u op. Indien u geen telefonisch contact wenst, dan zal de klachtenfunctionaris u schriftelijk informeren over het verdere traject. Uw klacht wordt binnen een termijn van vier weken afgehandeld. Deze termijn kan, indien de zorgvuldigheid van het onderzoek dit vraagt, éénmalig met twee weken worden verlengd.

### 3. Verzoek om een oordeel

De klachtencommissie neemt uw klacht in behandeling en komt daarbij tot een oordeel. Het is noodzakelijk dat u schriftelijk en gemotiveerd toelicht waarom u de klachtencommissie verzoekt om tot een oordeel te komen. De klachtencommissie zal u ook persoonlijk uitnodigen om op de hoorzitting te verschijnen. De klachtencommissie wordt voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter en ondersteund door een onafhankelijk ambtelijk secretaris. Beiden zijn niet bij ARR in dienst. Gedurende het traject is de ambtelijk secretaris voor u het aanspreekpunt. Ook heeft één lid zitting op voordracht van Zorgbelang Inclusief. Dit lid vertegenwoordigt het cliëntperspectief. In de commissie hebben namens ARR twee leden zitting: één lid namens de rijdende dienst en één lid namens de MKA. De termijn voor dit formele traject is zes weken en deze termijn kan, indien de zorgvuldigheid van het onderzoek dit vraagt, éénmalig met vier weken worden verlengd. Mocht uw klacht naar uw mening niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, dan is het altijd mogelijk om alsnog een volgend traject in gang te zetten. Wanneer u bijvoorbeeld niet tevreden bent over de bemiddeling, staat het u vrij om uw klacht alsnog voor te leggen aan de klachtencommissie.

## Verzoek om financiële vergoeding of genoegdoening

Het kan ook zo zijn dat uw klacht in feite een verzoek om een financiële vergoeding of genoegdoening is. Een dergelijk verzoek valt buiten de kaders van de reguliere klachtenprocedure en wordt in een ander traject afgehandeld. Uw verzoek zal worden doorgeleid naar de betreffende interne schadebehandelaar die belast is met de beoordeling van schadeclaims, of naar de aansprakelijkheidsverzekeraar. U ontvangt in dat geval een schriftelijke bevestiging met contactgegevens van de functionaris die uw verzoek verder afhandelt.

## Landelijke Geschillencommissie

ARR is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Ambulancezorg, die officieel is erkend door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Wanneer na het doorlopen van de interne procedure van ARR in de ogen van de klager geen bevredigende uitkomst is bereikt, kan deze het geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Een geschil kan in een uitzonderings-situatie ook rechtstreeks aan de geschillencommissie worden voorgelegd wanneer van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht rechtstreeks bij de zorgaanbieder indient. Of er sprake is van een dergelijke uitzonderings-situatie, is ter beoordeling door de geschillencommissie. De geschillencommissie is bevoegd om over een geschil een uitspraak te doen op basis van een bindend advies, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen. Voor indiening van een geschil bij de landelijke geschillencommissie, dient het betreffende vragenformulier ingevuld te worden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Bij voorkeur wordt het vragenformulier digitaal ingevuld, maar deze mag door de klager ook uitgeprint en per post toegestuurd worden naar:

**Landelijke Geschillencommissie  
Ambulancezorg  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag**

Aan behandeling van een geschil zijn kosten verbonden. Meer informatie over de procedure van de landelijke geschillencommissie en de hieraan verbonden kosten is te vinden op de website van de geschillencommissie.

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Tenslotte aan de behandeling van uw klacht via de klachtenregeling van ARR zijn geen kosten verbonden. Met behulp van deze informatiefolder, die we standaard meesturen bij de bevestiging van een klacht, hopen we u een toegankelijke en beknopte samenvatting te hebben gegeven van onze klachtenregeling. De volledige tekst van de klachtenregeling ARR kunt u opvragen bij het secretariaat: [info.ambu@vr-rr.nl](mailto:info.ambu@vr-rr.nl)



## CONTACTGEGEVENS

### Ambulance Rotterdam-Rijnmond

#### Postadres

Ambulance Rotterdam-Rijnmond  
Ter attentie van het Secretariaat  
Postbus 4  
2990 AA Barendrecht

#### Telefoon

088-8779000  
(uitsluitend tijdens  
kantooruren te bereiken)

#### E-mail

info.ambu@vr-rr.nl

#### Website

ambulance-rr.nl

#### Volg ons op social media

- instagram.com/ambulancerr
- facebook.com/AmbulanceRR
- twitter.com/AmbulanceRR

# ARR

## AMBULANCE

Rotterdam-Rijnmond



Ambulance Rotterdam-Rijnmond is onderdeel van  
**Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond**