De RAVU is er ook na een zorgverlening voor jou.

De Regionale Ambulance Voorziening Utrecht (RAVU) is verantwoordelijk voor het verlenen van ambulancezorg in de provincie Utrecht. Ook de meldkamer ambulancezorg (112) valt onder de verantwoordelijkheid van de RAVU. Heb je onlangs te maken gehad met onze zorgverlening en ben je hier niet tevreden over? Of ben je juist wel tevreden en wil je een compliment aan ons geven? In deze folder lees je hoe je dit doet.

Klachtenregeling

Ben je niet tevreden over de zorgverlening? Laat het ons weten. We gaan hier graag over met je in gesprek. Het geeft ons nuttige informatie waarmee we onze zorgverlening verbeteren. Wil je een bedankje of compliment aan ons doorgeven? Dan waarderen we dat uiteraard.

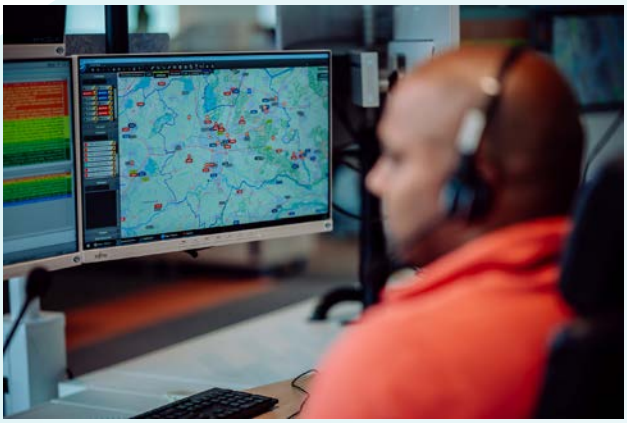
Heb je een compliment of klacht? Maak dan gebruik van het contactformulier op onze website. Aan de behandeling van een klacht via de klachtenregeling van de RAVU zijn geen kosten verbonden.

De klachtenregeling van de RAVU is opgesteld in afstemming met de cliëntenraad. Zij vertegenwoordigen de patiënt. De klachtenregeling voldoet aan de wettelijke eisen zoals beschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Machtigingsformulier

Wanneer je niet de mogelijkheid hebt om zelf een klacht in te dienen, is het mogelijk dat een familielid dit voor je doet. Vanuit wetgeving op de privacy en het medisch beroepsgeheim is het nodig dat je deze persoon machtigt. Het machtigingsformulier vind je op onze website. Zonder machtiging kunnen wij helaas geen informatie verstrekken aan derden.

Vermeld in het klachtenformulier je naam, adres en telefoonnummer en een duidelijke omschrijving van de situatie. Vermeld ook waar, op welke datum en hoe laat de zorgverlening plaatsvond. Je kunt ook aangeven wat je met de klacht wilt bereiken.



Ik heb een klacht ingediend. Wat kan ik nu verwachten?

Je ontvangt een ontvangstbevestiging van jouw klacht. De klachtenfunctionaris neemt zo snel mogelijk (telefonisch of per mail) contact met je op. Hij/zij bespreekt de mogelijkheden en wat je van de RAVU kunt verwachten. Hieronder lees je de verschillende mogelijkheden.

1. Verzoek om registratie

Je wilt kort je signaal of melding van onvrede doorgeven, maar verder geen traject in gang zetten. Je klacht wordt net als alle andere klachten geregistreerd in onze database en meegenomen in de periodieke analyse. We vinden deze meldingen belangrijk, omdat het bijdraagt aan het verbeteren van onze zorgverlening.

2. Verzoek om bemiddeling en/of een (praktische) oplossing

Je hebt een klacht die uitgezocht moet worden en waarbij bemiddeling of een oplossing nodig is. De klachtenfunctionaris behandelt je melding binnen de RAVU. Indien nodig wordt je melding uitgezocht en verstrekken we aanvullende informatie. Mogelijk wordt je klacht besproken met de betrokken zorgmedewerkers. Hierna hebben we telefonisch contact of stellen we een brief op waarin we jouw klacht en de uitkomst daarvan bespreken. We streven ernaar om dit binnen zes weken af te handelen. Als de bemiddeling onverhoopt niet toereikend blijkt, is het mogelijk om een formele klacht in te dienen.

3. Verzoek om een oordeel (formele klacht)

Wanneer je een klacht bij ons indient, proberen we er altijd eerst onderling met elkaar uit te komen. Dit kan door uitleg, een goed gesprek of bemiddeling. Soms lukt dat helaas niet. Dan vraagt je klacht om een andere afhandeling. Een onderzoekscommissie van de RAVU analyseert de klacht en komt daarbij tot een oordeel. Het is noodzakelijk dat je schriftelijk en gemotiveerd toelicht waarom je de onderzoekscommissie verzoekt om tot een oordeel te komen. Het kan zijn dat de onderzoekscommissie je uitnodigt voor een interview. De onderzoekscommissie bestaat uit een onafhankelijke, externe onderzoeker en een multidisciplinaire commissie. De termijn voor een formeel traject is zes weken. Deze termijn kan, als de zorgvuldigheid van het onderzoek dit vraagt, eenmalig met vier weken worden verlengd. De klachtenfunctionaris blijft je aanspreekpunt. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, denkt met je mee en biedt mogelijk ook ondersteuning bij het formuleren van de klacht.

Is je klacht niet naar tevredenheid afgehandeld? Dan staat het je vrij om de klacht (alsnog) voor te leggen aan de Geschillencommissie Ambulancezorg.

4. Ik heb een schade die door de RAVU is veroorzaakt

In dergelijke situaties stuur je een aansprakelijkheidsstelling naar de RAVU. Hierin omschrijf je hoe de schade is ontstaan,

wat de omvang van de schade is en wat het zou kosten om de schade te herstellen. Dit toon je aan met een offerte of factuur. De aansprakelijkheidsstelling wordt in behandeling genomen. Kapot geknipte kleding en/of zoekgeraakte spullen worden helaas niet door de RAVU vergoed. Je kunt deze kosten mogelijk verhalen bij je inboedelverzekering.

Landelijke Geschillencommissie

De RAVU is aangesloten bij de Geschillencommissie Ambulancezorg en maakt gebruik van het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Dit loket is officieel erkend door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Wanneer na het doorlopen van de interne meldingsprocedure van de RAVU in de ogen van de klager geen bevredigende uitkomst is bereikt, dan kun je het geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Meer informatie over de procedure van de geschillencommissie zorg vind je op de website van de geschillencommissie.

Contactgegevens
Regionale Ambulance Voorziening Utrecht/ RAVU
T.a.v. het Secretariaat/ Commissie externe meldingen
Postbus 574
3720 AN Bilthoven
Telefoon: (030) 850 1200 (bereikbaar tijdens kantooruren)
Website: www.ravu.nl
E-mail: Klachtenfunctionaris@ravu.nl