



## **KLACHTENPROCEDURE (klachten van klanten, ziekenhuizen, rusthuizen, ...)**

Klachten kunnen betrekking hebben op verschillende zaken, bv onvriendelijkheid ambulanciers, rijgedrag, laattijdigheid, handelingen....

### **Hoe kunnen ontevreden klanten een klacht indienen?**

De klacht dient binnen de 8 dagen na het voorval welke de grond is van de klacht worden doorgegeven via:

- E-mail: [kelly.plovyt@hendriks.be](mailto:kelly.plovyt@hendriks.be)
- Telefonisch 09/395 55 95
- Via het klachtenformulier op de website: [www.hendriks.be](http://www.hendriks.be)
- Schrijven H-Ambu, tav Kelly Plovyt, Ottergemsesteenweg Zuid 680, 9000 Gent

### **Ontvangstmelding en registratie van de klacht**

Een klacht kan van een verschillende aard zijn bv facturatie, laattijdigheid, handelingen, rijgedrag... Bij telefonische melding van een klacht bij dispatcher van dienst wordt de klachtenfiche ingevuld met datum + uur van het voorval, aard van de klacht, nummerplaat of beschrijving van de ziekenwagen en ambulanciers. Korte omschrijving van de klacht + naam en contactgegevens van de klager. **Binnen de 5 werkdagen** wordt de klacht geregistreerd in het klachtenregister door Kelly en ontvangstmelding naar de klager verzonden .

### **Klachtenonderzoek**

Elke klacht wordt onderzocht door Kelly op basis van de aard van klacht. Bij een klacht over de handelingen, rijgedrag... worden de ambulanciers ondervraagd naar hun versie van de feiten. Overdreven snelheid kan gecontroleerd worden via het track & trace-systeem + ambulanciers worden hierover aangesproken. Facturatie + laattijdigheid wordt intern bekeken. Er wordt nagegaan of de klacht gegrond, ongegrond en onduidelijk is. Het onderzoek wordt **binnen de 5 werkdagen** uitgevoerd.

### **Communicatie van het resultaat van het onderzoek**

De klacht werd onderzocht. Kelly communiceert het resultaat van het onderzoek aan de klager. Minstens volgende elementen maken deel uit van deze communicatie:

- Het resultaat van het onderzoek: gegrond, ongegrond of onduidelijk.
- Argumenten die geleid hebben tot het resultaat.
- De maatregel die je zal nemen en de termijn van invoering.
- De mogelijkheid om hierover in overleg te gaan.
- De mogelijkheid om zich te richten tot agentschap Zorg & Gezondheid indien men niet tot een consensus komt.

Het resultaat van het onderzoek wordt **binnen de 5 werkdagen** na afhandeling hiervan gecommuniceerd naar de klager.