



Procedure (SOP)		AMTMS 20-008	SOP geldig tot
behandeling van klachten en meldingen in patiëntenvervoer			
Datum goedkeuring SOP	Datum start SOP	Goedkeurder (functie)	Eigenaar (functie)
		Bestuur	klachtencoördinator

Doel SOP

Het doel van de procedure is drieledig:

1. Beschikken van een eenduidige, snelle en inzichtelijke werkwijze van het behandelen, het documenteren en het afhandelen van klachten en meldingen.
2. Inzicht krijgen in de omvang en de aard van de klachten om het proces van continu verbeteren te voeden door bijvoorbeeld het maken van nieuwe of het aanpassen van bestaande richtlijnen, procedures of werkinstructies.
3. Voldoen aan de overeengekomen afspraken.

Doelgroep SOP

Alle medewerkers.

Extra informatie SOP

Artikel 12. van het Besluit van de Vlaamse Regering houdende de uitvoering van artikel 6, 7, 8 en 12 van het decreet van 18 mei 2018 betreffende het niet-dringend liggend ziekenvervoer van 8 februari 2019:

...

De dienst beschikt over een procedure voor klachtenbehandeling. Met het oog op klachtenbehandeling kan het uur en de plaats van vertrek en aankomst voor iedere rit worden geobjectiveerd. De klachtenprocedure is onderdeel van het kwaliteitssysteem van de dienst en bestaat minstens uit:

- 1) de registratie van de klacht;
- 2) de registratie van het type van de klacht;
- 3) het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht;
- 4) de correctieve maatregelen die genomen worden naar aanleiding van de klacht;
- 5) de communicatie over de klacht met de betrokkene die de klacht heeft ingediend;
- 6) de verdere stappen die kunnen worden genomen als de klachtbehandeling voor de melder van de klacht geen afdoende resultaat heeft opgeleverd.

Gebruikte begrippen:

- *Melding:*
 - betreft een mogelijke tekortkoming van AMT of een probleem waarbij de patiënt geen negatieve gevolgen/schade heeft ondervonden.
- *Klacht:*
 - is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van AMT. Bijvoorbeeld de manier waarop iemand behandeld werd, de manier waarop de dienstverlening (niet) werd uitgevoerd of de termijn waarbinnen deze (niet) werd uitgevoerd.
- *Indiener:*
 - de persoon die een klacht formuleert naar AMT. Dit is niet noodzakelijk de patiënt, het slachtoffer of de benadeelde.
- *Klachtencoördinator:*
 - een aangestelde medewerker die alle klachten/meldingen opvolgt vanaf ontvangst tot aan het afsluiten van het dossier.
- *Onderzoeker:*
 - een medewerker die wordt aangesteld om een klachtendossier te onderzoeken. De onderzoeker wordt aangeduid door de directie of de klachtencoördinator. Bij de aanstelling wordt bijzondere aandacht geschonken aan het vermijden van een belangenconflicten in hoofde van de onderzoeker.
- *Directie:*
 - bestaat uit de directie van AMT. Zij worden van alle klachten geïnformeerd en zijn bevoegd om bijvoorbeeld (bewarende) maatregelen te nemen of een gerechtelijke procedure op te starten.

Toepassingsgebied SOP

Patiëntenvervoer.

Uitzonderingen SOP

Niet van toepassing.

Referentiedocumenten SOP

In de behandeling van klachten en meldingen kunnen alle documenten, rekening houdend met de privacywetgeving, aangewend worden voor het onderzoek.

Procedure (SOP)

Verantwoordelijke (functie)	Stap	Actie
Indiener	1	Formuleert klacht of melding via: e-mail: klachten@amt.events.
Klachtencoördinator	2	Registreert klacht of melding in het klachtenregister.
Klachtencoördinator	3	Controleert of alle noodzakelijke informatie beschikbaar is en vraagt indien nodig om verduidelijking.
Klachtencoördinator	4	Stuurt binnen de 24 uur (werkdagen) de indiener een e-mail voor een goede ontvangst van de klacht of melding.
Klachtencoördinator	5	Onderzoekt de ontvankelijkheid van de melding of klacht.
Klachtencoördinator	6	Meldt de melding of klacht aan de directie.
Klachtencoördinator	7	Stelt een onderzoeker aan.
Onderzoeker	8	Onderzoekt de feiten van de klacht of melding.
Onderzoeker	9	Maakt binnen de 14 dagen een verslag van het onderzoek en bezorgt dit aan de klachtencoördinator.
Klachtencoördinator	10	Registreert het verslag en informeert de directie
Directie	11	Behandelt de klacht en neemt de nodige beslissingen.
Klachtencoördinator	12	Voert de beslissingen van de directie uit.
Klachtencoördinator	13	Stuurt de indiener binnen de 14 kalenderdagen vanaf de genomen beslissing een gemotiveerd antwoord.
Klachtencoördinator	14	Volgt de uitvoering van de beslissingen op.
Klachtencoördinator	15	Sluit de klacht af.

1. ontvangst van klacht of melding

Iedere klacht of melding wordt schriftelijk ingediend. Dit gebeurt:

- bij voorkeur via e-mail naar klachten@amt.events;
- per post:

Antwerps Medisch Team
dienst klachten
Moretusstraat 84
2660 Hoboken

Klachten of meldingen, via telefoon, sociale media of mondeling worden doorverwezen naar klachten@amt.events.

Wanneer een klacht of melding toekomt op een ander e-mailadres of wanneer een bestaande e-maildiscussie leidt tot een klacht of melding moet deze onmiddellijk worden bezorgd aan klachten@amt.events, alle klachten/meldingen zullen met de nodige discretie en sereniteit worden behandeld.

Het is mogelijk dat een melding wordt omgezet naar een klacht, dit kan bijvoorbeeld bij een melding:

- met lichamelijke of materiële schade;
- waarbij duidelijk de wetgeving werd overtreden;
- waarbij interne richtlijnen, procedures of werkinstructies niet werden gerespecteerd;
- met zwaarwichtige elementen die een verder onderzoek noodzakelijk maken.

Klachten worden bij voorkeur ingediend binnen de 3 maanden. Na deze termijn is een accuraat onderzoek minder evident. De factuurvoorwaarden wijken van deze termijn af.

Klachten/meldingen over grensoverschrijdend gedrag worden toevertrouwd aan de interne of externe vertrouwenspersoon (externe preventiedienst). AMT adviseert de indiener steeds bij dit type klachten om ook een klacht neer te leggen bij de politie.

2. registratie ontvangst van klacht of melding

Alle klachten en meldingen worden geregistreerd door de klachtencoördinator op een afgeschermd platform.

Klachten ingediend via de website worden automatisch (beperkt) geregistreerd. De klachtencoördinator ontvangt hiervan een geautomatiseerde melding waardoor de procedure tot afhandeling van de klacht wordt opgestart.

Bij onduidelijke of vage klachten zal de klachtencoördinator de indiener vragen zijn klacht of melding te verduidelijken of te vervolledigen.

Na registratie ontvangen de indiener en de directie een ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging wordt ten laatste 24 uur na registratie uitgestuurd en maakt melding van het registratienummer.

Schermafdruck van het klachtenregister in Creatio (CRM-software):

The screenshot displays the 'Nieuw record' (New record) form in the Creatio CRM software. The interface includes a sidebar with navigation icons and a main content area. The top navigation bar shows 'Klachten' (Complaints) and a search bar. The main content area has a header with 'Nieuw record' and buttons for 'OPSLAAN' (Save), 'ANNULEER' (Cancel), and 'ACTIES' (Actions). Below the header, there is a section for 'VOLGENDE STAPPEN(0)' (Next steps) with a progress bar showing stages: 'Ontvangen' (Received), 'In onderzoek' (Under investigation), 'In behandeling voor uitspr...' (In treatment for decision), 'Maatregel lopende' (Measure in progress), and 'Afgesloten' (Closed). A message states 'U heeft nog geen taken' (You have no tasks yet) and 'Klik hierboven om een taak toe te voegen' (Click above to add a task). The form includes fields for 'Klacht ingediend:' (Complaint filed), 'OGGW' (Organizational Unit), and 'Klacht ontvangen per:' (Complaint received by). Below these, there is a section for 'INGEDIENDE KLACHT' (Filed complaint) with tabs for 'INGEDIENDE KLACHT', 'INDIENER' (Complainant), 'BEKLAAGDE' (Defendant), 'VASTSTELLINGEN' (Findings), 'GETUIGEN / BETROKKENEN' (Witnesses / Involved parties), and 'BEWIJSSTUKKEN EN NO' (Evidence and NO). The 'INDIENER' tab is active, showing 'Informatie indiener' (Complainant information) with fields for 'Rol indiener' (Role of complainant), 'Betreft:' (Concerns), 'Identiteit (gekend in ledenbestand)' (Identity (known in member list)), 'Identiteit (niet gekend in ledenbestand)' (Identity (not known in member list)), 'Bedrijf/organisatie' (Company/organization), 'Adres' (Address), 'Postcode' (Postcode), 'Gemeente' (Municipality), 'Telefoon' (Phone), 'E-mail', 'Bevestiging klacht aan indiener?' (Confirmation of complaint to complainant?), 'Uit eigen naam' (On own name), and 'Namens:' (On behalf of:).

3. ontvankelijkheid van klacht of melding

AMT kan een klacht als onontvankelijk catalogeren als de klacht:

- Kwetsend of beledigend geformuleerd is;
- Anoniem werd ingediend of wanneer er gebruik werd gemaakt van valse identiteitsgegevens;
- Voorwerp is van een gerechtelijke procedure;
- Vaag is omschreven, waarbij de indiener, na vraag tot verduidelijking, nalaat deze te verduidelijken;
- Onvoldoende feitelijk is omschreven, waarbij de indiener, na vraag tot verduidelijking, nalaat deze te verduidelijken;
- Een materie betreft waarvoor AMT niet bevoegd is;
- Een andere dienstverlener betreft;
- Ongegrond is.

Wanneer een klacht onontvankelijk is krijgt de indiener hiervan een gemotiveerde melding per e-mail.

4. onderzoek van klacht of melding

Afhankelijk van de aard van de klacht/melding wordt deze toegewezen aan een onderzoeker. Deze onderzoeker wordt aangeduid door de klachtencoördinator of de directie, rekening houdend met de volgende voorwaarden:

- Is beschikbaar in de periode na ontvangst van de klacht of melding;
- Is geen betrokkene of belanghebbende;
- Heeft kennis van de interne werking, procedures, werkinstructies en richtlijnen.

De onderzoeker zal zijn onderzoek uitvoeren met de nodige discretie en hierbij de identiteit van de indiener vertrouwelijk houden.

De onderzoeker maakt een verslag ten aanzien van de directie met minimaal de volgende informatie:

- Omstandigheden;
- Betrokkenheid medewerkers / geledingen;
- Welke richtlijnen, procedures of werkinstructies (niet) gevolgd werden;
- Genomen correctieve maatregelen;
- Eventuele preventieve maatregelen;
- Mogelijke verbeterpunten;
- Gemotiveerd advies indien de klacht ongegrond is.

De onderzoeker beperkt zich enkel tot de feiten en zal bij zijn verslag ook bewijsstukken toevoegen om zijn advies te staven zoals een verslag van een medewerker, foto's of documenten.

De onderzoeker geeft zijn opdracht onmiddellijk terug bij een mogelijk belangenconflict.

5. beoordeling en maatregel

De onderzoeker maakt zijn verslag, gemotiveerde adviezen en bewijsvoering over aan de klachtencoördinator.

Na controle op volledigheid door de klachtencoördinator zal deze dit overmaken aan de directie.

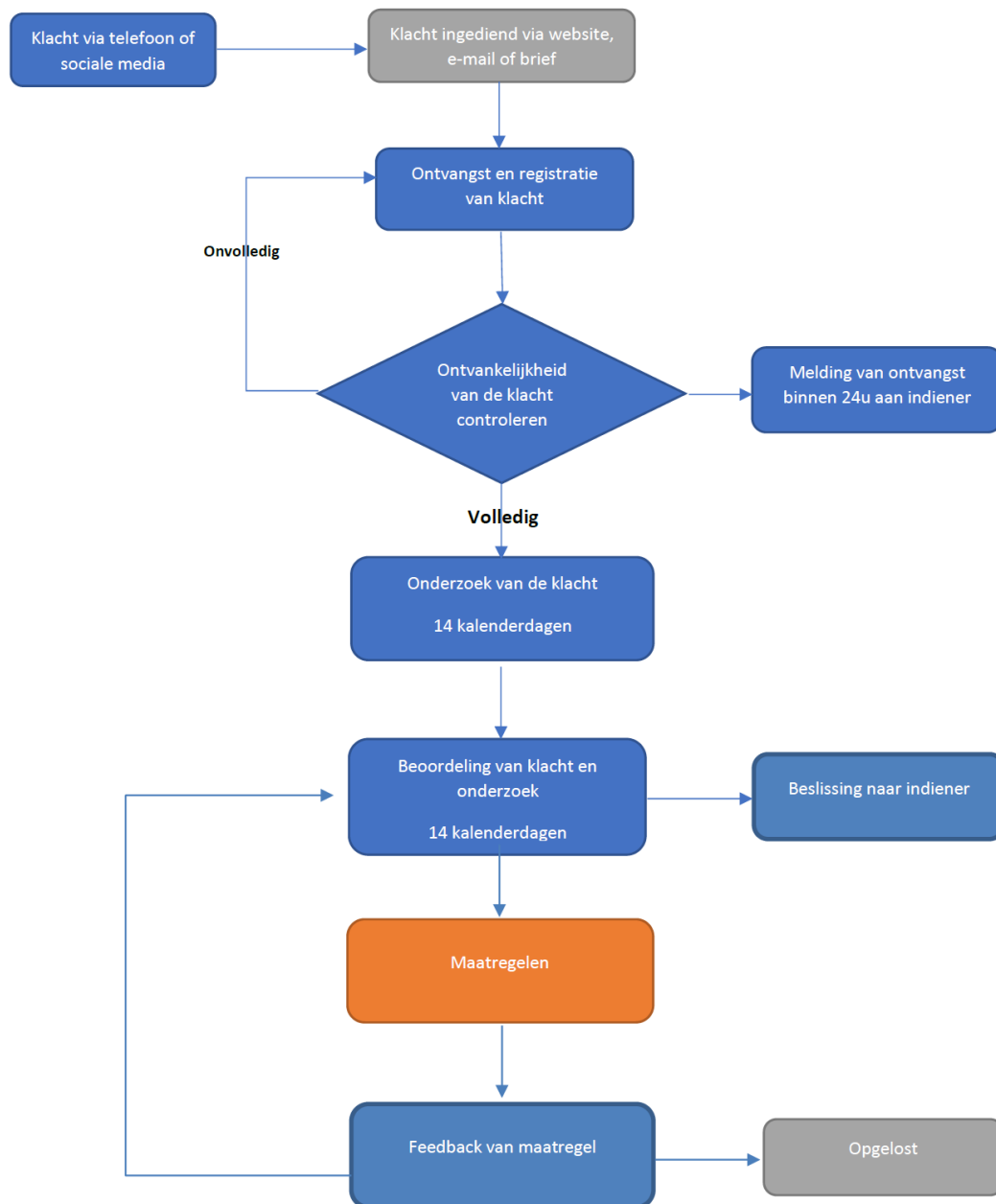
De directie kan een van volgende beslissingen nemen (niet limitatief):

- Klacht ongegrond verklaren;
- Advies tot verzoening of bemiddeling;
- Verzoek tot bijkomend onderzoek;
- Sanctie of straf tegen een medewerker (conform de vigerende interne regelgeving/arbeidsreglement);
- Een gerechtelijke procedure opstarten.

De directie zal naast het nemen van een beslissing ook aangeven wie de opvolging van de beslissing verzekert en bepaalt hiervoor ook een termijn. De klachtencoördinator bewaakt deze termijnen. De indiener ontvangt van de klachtencoördinator binnen de 14 kalenderdagen vanaf de genomen beslissing een gemotiveerd antwoord.

Na het uitvoeren van de beslissing informeert de klachtencoördinator de directie. Als hieruit blijkt dat het dossier is opgelost zal de klachtencoördinator het dossier afsluiten.

stroomdiagram van de klachtenbehandeling:



Communicatie SOP

Doelgroep communicatie	Verantwoordelijke communicatie (functie)	Timing communicatie	Communicatiemiddel
AMT-bestuursleden	Bestuur		wiki.amt.events
Medewerkers die niet-dringend patiëntenvervoer uitvoeren of organiseren	Bestuur		wiki.amt.events
Medewerkers die	Bestuur		wiki.amt.events

patiëntenvervoer uitvoeren of organiseren			
---	--	--	--

Versie SOP

Versie	Datum	Goedkeurder/Auteur (naam)	Reden aanpassing
2.00	16-10-2026	Raven Van Hove / Bestuur	Omgezet naar AMT (huisstijl en organisatie)