

SERVICE LEVEL AGREEMENT

GESLOTEN TUSSEN:

Huisartsenpost X

EN

**MEDITAXI B.V. handelend onder de naam BROEDER DE VRIES DOKTERSDIENST,
hierna te noemen BROEDER DE VRIES**

Algemeen

Huisartsenpost X en Broeder de Vries verklaren in een tussen partijen gesloten Service Level Agreement (SLA) het navolgende te hebben vastgelegd:

1. Aard en duur van de SLA

Het door Broeder de Vries leveren van auto's met chauffeur teneinde de huisartsenpost X deskundig en veilig te vervoeren naar patiënten in het verzorgingsgebied van de Huisartsenpost X binnen de kaders van vigerende wetgeving en rekening houdend met de verkeerssituatie. De chauffeur assisteert de huisarts op diens verzoek bij voorkomende (medische) werkzaamheden en verricht, indien gewenst en rekening houdend met de bevoegdheid, assisterende werkzaamheden op de huisartsenpost. Broeder de Vries zal in voorkomende gevallen zorgdragen voor vervangend vervoer.

De SLA is gekoppeld aan de tussen Huisartsenpost X en Broeder de Vries gesloten samenwerkingsovereenkomst en kent een looptijd zoals vermeld in lid 1.1 van die overeenkomst.

2. Kwaliteit

De dienstverlening door Broeder de Vries zal worden uitgevoerd volgens de hoogste professionele kwaliteitsstandaarden op het gebied van het huisartsenvervoer. De kwaliteit van de uitvoering wordt continue door het (Regio) Management gecontroleerd en gegarandeerd. Broeder de Vries is sedert 2005 ISO 9001 gecertificeerd en jaarlijks vindt een door het KIWA of een andere gelijkwaardige organisatie uit te voeren audit plaats om te controleren of aan de gestelde kwaliteitsnormen wordt voldaan.

3. Opleiding

Broeder de Vries verzorgt de opleiding tot het verkrijgen van het vakdiploma huisartsenchauffeur. Jaarlijks ontvangen de chauffeurs relevante opleidingen om hun vaardigheden en certificering te behouden. De certificering vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van het Sociaal Fonds Mobiliteit. Bij indiensttreding zal door de chauffeur direct met de opleiding tot het vakdiploma huisartsenchauffeur worden begonnen.

4. Technologie

De technologische ontwikkelingen die de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verhogen zullen door Broeder de Vries nauwkeurig worden gevolgd en indien relevant door Broeder de Vries aan Huisartsenpost X worden aangeboden. Het betreft hier technologisch ontwikkelingen in de ruimste zin van het woord en zijn met name gericht op het vervoer, communicatie en informatie.

5. Overleg en Evaluatie

Overleg over de dagelijkse gang van zaken betreffende het huisartsenvervoer vindt plaats tussen het management van de post en de postcoördinator van Broeder de Vries. Minstens eenmaal per jaar zal een evaluatiegesprek gehouden worden door het management en/of directie van Broeder de Vries met de leiding van Huisartsenpost X

Tijdens dit evaluatiegesprek zal, naast de algemene gang van zaken rond de dienstverlening, tenminste aandacht worden besteed aan de volgende onderwerpen:

Resultaten van de door Broeder de Vries geleverde kwaliteit van de dienstverlening en specifiek aan de hand van het voldoen aan afgesproken kwaliteit m.b.t. in elk geval de volgende onderwerpen:

1. Klachten over gedrag chauffeur
2. Klachten over kwaliteit chauffeur
3. Frequentie en oplossing van storingen aan de auto
4. Aanleveren van managementinformatie (via AFAS) van U1 ritten (indien gewenst)

In het driemaal per jaar te houden werkoverleg van de chauffeurs van Broeder de Vries zal een vertegenwoordiger van Huisartsenpost X worden uitgenodigd bij dit overleg aanwezig te zijn teneinde de communicatie tussen de post en de huisartsenchauffeurs te optimaliseren.

6. Vertrouwelijkheid

Alle chauffeurs van Broeder de Vries hebben een verklaring omtrent medische geheimhouding getekend. Broeder de Vries ziet erop toe dat de chauffeurs alle informatie die als medisch geheim valt te kwalificeren of andere gegevens en inlichtingen die een vertrouwelijk karakter hebben ook als zodanig worden behandeld.

7. Klachten en escalatie

Klachten die zijn toe te schrijven aan de wijze van werken van medewerkers van Broeder de Vries zullen worden neergelegd bij het (Regio) Management van Broeder de Vries.

Mochten de klachten van een dusdanig niveau zijn dat escalatie noodzakelijk is dan zal het management en/of directie van Broeder de Vries het aanspreekpunt zijn.