

## V&VN Regeling Klachtenbehandeling Zelfstandigen

### ALGEMEEN

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

*a. zorgaanbieder*

- de zelfstandig werkende verpleegkundige dan wel verzorgende die zorg verleent, zoals omschreven in de Zorgverzekeringswet, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, en die zich bij deze klachtenregeling heeft aangesloten;
- de rechtspersoon zoals genoemd in artikel 1, lid c, ad 1 en 2, van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, die zorg verleent zoals omschreven in de Zorgverzekeringswet, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, en die zich bij deze klachtenregeling heeft aangesloten.

*b. verpleegkundige zorg*

Werkzaamheden op het gebied van de gezondheidszorg die behoren tot het deskundigheidsgebied van de verpleegkundige, zoals beschreven in artikel 33, leden a en b, en krachtens artikel 36 lid 14 onder d<sup>1</sup> en/of artikel 39<sup>2</sup> van de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg, alsmede activiteiten van de verpleegkundige zoals beschreven in het Beroepsprofiel van de verpleegkundige<sup>3</sup>.

*c. verzorging*

Werkzaamheden van de verzorgende zoals beschreven in het Beroepsprofiel van helpenden en verzorgenden<sup>4</sup> dan wel werkzaamheden op het gebied van de gezondheidszorg die krachtens artikel 34 van de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg<sup>5</sup> tot het deskundigheidsgebied van de verzorgende individuele gezondheidszorg behoren.

*d. cliënt/patiënt*

Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod/diensten van de zorgaanbieder.

*e. gedraging*

Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt/patiënt.

---

<sup>1</sup> Zelfstandige bevoegdheid tot het voorschrijven van geneesmiddelen voor aangewezen categorieën gespecialiseerde verpleegkundigen bij gediagnosticeerde patiënten.

<sup>2</sup> Besluit functionele zelfstandigheid (Stcrt. 1997, 524).

<sup>3</sup> Leistra, E, Liefhebber, S., Geomini, M. en Hens, H. (1999) *Beroepsprofiel van de verpleegkundige*. Maarssen: Elsevier Gezondheidszorg.

<sup>4</sup> Haterd, J. van, Liefhebber, S., Leistra, E., Hens, H. (2000) *Beroepsprofiel van helpenden en verzorgenden*. Maarssen: Elsevier Gezondheidszorg.

<sup>5</sup> Besluit verzorgende in de individuele gezondheidszorg (Stcrt. 1999, 463).

*f. klager*

Degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt/patiënt zelf, de vertegenwoordiger die door de cliënt/patiënt is aangewezen of de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt/patiënt, de zaakwaarnemer voor degene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of de nabestaanden van een inmiddels overleden cliënt/patiënt. Ook naasten, die een directe rol hebben in de zorg voor een cliënt/patiënt, kunnen een klacht indienen over de zorgaanbieder van de cliënt/patiënt en/of over een gedraging van de zorgaanbieder tegenover henzelf, mits de cliënt/patiënt, de vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer of de nabestaande van die cliënt/patiënt hiermee instemt.

*g. aangeklaagde*

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf, een voor de zorgaanbieder werkzame verpleegkundige of verzorgende of een waarnemer – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

*h. klacht*

Een uiting van onvrede van of namens de cliënt/patiënt jegens de zorgaanbieder. Een klacht kan onder meer betrekking hebben op de geleverde zorg, de bejegening, de dienstverlening of de organisatie van de zorgverlening.

*i. klachtencommissie*

De door V&VN ingestelde onafhankelijke commissie die belast is met de behandeling van ingediende klachten op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

*j. klachtenbehandeling*

Het door de klachtencommissie behandelen en beoordelen van een klacht, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een aanbeveling aan de zorgaanbieder over de naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.

*k. bemiddeling*

Het tot stand brengen van overleg tussen partijen om van daaruit tot een oplossing te komen.

*l. V&VN*

Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland, gevestigd te Utrecht.

*m. V&VN-bureau*

Het bureau van Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland, gevestigd te Utrecht, dat functioneert als ambtelijk ondersteuningsbureau van de klachtencommissie.

*n. NPCF*

De Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie, gevestigd te Utrecht.

*o. hij / zij*

In deze regeling wordt de “zij” vorm gebruikt. Waar “zij” staat kan ook “hij” worden gelezen.

## **Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. een procedure te bieden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van klagers;

- b. recht te doen aan de belangen van de individuele klager met inachtneming van de rechten en gerechtvaardigde belangen van de aangeklaagde;
- c. bij te dragen aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg, zoals verleend door verpleegkundigen en verzorgenden.

### **Artikel 3 Uitgangspunten van de klachtenregeling**

- 3.1 De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
- 3.2 De zorgaanbieder doet datgene wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden om tot een oplossing te komen en houdt daarbij rekening met dit reglement.
- 3.3 De klachtencommissie en de klachtbemiddelaar zijn onafhankelijk, onpartijdig en deskundig.
- 3.3 De procedure is overzichtelijk en met de nodige waarborgen omgeven, zoals een zorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie en het toepassen van hoor en wederhoor.

## **KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 4 Totstandkoming en samenstelling van de klachtencommissie**

- 4.1 De klachtencommissie is ingesteld door V&VN en functioneert als klachtencommissie in de zin van artikel 2 van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.
- 4.2 De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf en ten hoogste acht leden:
  - een onafhankelijke voorzitter-jurist (en een plaatsvervanger); de voorzitter mag niet bij V&VN werkzaam zijn of zijn geweest en is bij voorkeur gespecialiseerd in het gezondheidsrecht; de voordracht wordt gesteund door V&VN en de NPCF;
  - tenminste één lid en ten hoogste drie leden, waarvan één als plaatsvervanger, benoemd op voordracht van de NPCF;
  - tenminste één lid en ten hoogste drie leden, waarvan één als plaatsvervanger, benoemd vanuit de leden van V&VN.
- 4.3 Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd, aangewezen vanuit het V&VN-bureau. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.
- 4.4 Het bestuur van V&VN benoemt de leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.
- 4.5 De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn éénmaal terstond herbenoembaar. Het plaatsvervangend lidmaatschap kan omgezet worden in het lidmaatschap; evenzo kan het lidmaatschap worden omgezet in een plaatsvervangend lidmaatschap. Hierbij kan de totale zittingstermijn niet langer dan tweemaal drie jaar zijn.
- 4.6 Het bestuur van V&VN kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid ontslaan uit zijn functie. Redenen hiervoor zijn onder meer:
  - eigen verzoek van het commissielid;
  - einde van de zittingsperiode van het commissielid;

- kennelijke ongeschiktheid voor de taak.
- 4.6 De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en de plaatsvervangende leden. Bij tussentijds aftreden van een lid neemt een opvolger diens plaats in op het rooster van aftreden.

#### **Artikel 5 Terugtrekking, verschoning, wraking**

- 5.1 Terugtrekking.  
Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht dan treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van de bedoelde klacht.
- 5.2 Verschoning.  
Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen wanneer door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer gewaarborgd is.
- 5.3 Wraking.  
Klager en aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen deelneming van één of meerdere leden van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar, met dien verstande dat het gewraakte lid niet deelneemt aan deze besluitvorming.
- 5.4 In geval van terugtrekking, verschoning of wraking wordt voor de behandeling van de klacht het lid van de commissie vervangen door haar plaatsvervanger.

#### **Artikel 6 Taken van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het in ontvangst nemen van de klacht;
- b. het beoordelen van de ontvankelijkheid van de ontvangen klacht;
- c. de klager informeren over de verschillende mogelijkheden van behandeling van de klacht, waaronder bemiddeling, schriftelijke afhandeling en een hoorzitting;
- d. het onderzoeken van de klacht (verzamelen van feiten en relevante stukken, indien gewenst het horen van relevante personen, het toetsen van de ontvangen informatie);
- e. het beoordelen van de klacht en komen tot een uitspraak die, indien de uitspraak daartoe gronden bevat, vergezeld kan gaan van aanbevelingen aan de zorgaanbieder;
- f. het (doen) registreren van de klachten en het uitbrengen van een (geanonimiseerd) jaarverslag;
- g. het signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 7 Bevoegdheden van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- a. het instellen van een zelfstandig onderzoek;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de patiënt en met inachtneming van de wettelijke bepalingen en artikel 21 van deze regeling;
- c. het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;

- d. het horen van getuigen;
- e. het inschakelen van deskundigen;
- f. het doorzenden van een klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg, wanneer mogelijk sprake is van een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf. De klachtencommissie informeert de klager en zo mogelijk de aangeklaagde over – het voornemen tot- de melding. De aangeklaagde wordt eerst in de gelegenheid gesteld zelf haar verantwoordelijkheid te nemen.

## **KLACHTENPROCEDURE**

### **Artikel 8 Indienen van de klacht**

- 8.1 De klager wendt zich bij voorkeur tot de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- 8.2 Indien overleg tussen de klager en de zorgaanbieder niet heeft geresulteerd in een oplossing van de klacht, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
- 8.3 Indien de klager betreffende haar klacht geen overleg wenst met de zorgaanbieder tegen wie de klacht zich richt, kan hij de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen.
- 8.4 Een klacht wordt ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.
- 8.5 De klager dient de klacht schriftelijk, per mail of elektronisch<sup>6</sup> en ondertekend in, onder vermelding van de naam, adresgegevens en bereikbaarheid (bij vertegenwoordiging tevens de naam van de cliënt/patiënt). De klacht vermeldt:
  - de datum;
  - degene die wordt aangeklaagd;
  - de feiten en/of de gedraging waarover wordt geklaagd;
  - een beschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan;
  - zo nodig een toelichting op één of meer van bovengenoemde punten.
- 8.6 In geval van vertegenwoordiging van de meerderjarige cliënt/patiënt vraagt de klachtencommissie de vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.
- 8.7 De klager kan zich bij het indienen van een klacht door een adviseur laten bijstaan.
- 8.8 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.
- 8.9 De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over de (juridische) aansprakelijkheid. De klachtencommissie neemt dat gedeelte van de klacht in behandeling dat geen betrekking heeft op een schadeclaim.

### **Artikel 9 Ontvangst van de klacht**

---

<sup>6</sup> Wanneer de klacht per mail of elektronisch wordt ingediend, dient de bevestiging van het mailadres als ondertekening van de klacht. Indien de klager voor deze wijze van indienen kiest, vindt het vervolg van de procedure per mail plaats.

- 9.1 Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie neemt de ambtelijke secretaris – na overleg met de voorzitter van de klachtencommissie – contact op met de klager om te bezien op welke wijze de klacht het beste kan worden behandeld.
- 9.2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen tien werkdagen schriftelijk aanvullende informatie te verschaffen.
- 9.3 De klachtencommissie kan naar een onafhankelijke en hiertoe gekwalificeerde bemiddelaar verwijzen, waarbij tezamen met de aangeklaagde een oplossing wordt gevonden die de klacht opheft. De bemiddelingspoging wordt niet ondernomen indien klager geen prijs stelt op bemiddeling.
- 9.4 Indien er geen bemiddelingspoging wordt ondernomen of de klacht niet in der minne kan worden opgelost zendt de klachtencommissie binnen tien werkdagen na ontvangst van de (herziene) klacht of de afronding van de bemiddeling een bevestiging van ontvangst aan de klager en licht deze in over het verdere verloop van de procedure, inclusief de samenstelling (namen en functies) van de klachtencommissie. Hierbij wordt tevens de voor behandeling van de klacht noodzakelijke toestemming voor het raadplegen van relevante stukken ter ondertekening voorgelegd.
- 9.5 De klachtencommissie bericht binnen tien werkdagen na ontvangst van de toestemming de aangeklaagde en, indien dit niet dezelfde persoon is, tevens de zorgaanbieder, over het feit dat jegens haar of jegens een voor haar werkende verpleegkundige dan wel verzorgende een klacht is ingediend en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure.

## **Artikel 10 Bemiddeling**

- 10.1 De bemiddelaar draagt ervoor zorg dat de klacht, met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor indien de klager dat wenst, adequaat wordt behandeld. De bemiddelaar streeft er naar binnen vier weken gerekend vanaf het moment dat de bemiddelaar is ingeschakeld en de stukken heeft ontvangen, tot een oplossing te komen. Deze termijn kan worden verlengd met een termijn van vier weken. De bemiddelaar stelt de klager en de zorgaanbieder van een voorgenomen verlenging in kennis.
- 10.2 De bemiddelaar spreekt geen oordeel uit en is niet bevoegd tot het nemen van maatregelen jegens de aangeklaagde.
- 10.3 De bemiddelaar sluit de bemiddeling af met een kort verslag met daarin een samenvatting van de aanleiding en het resultaat. De bemiddelaar stuurt dit document toe aan de klager en de aangeklaagde. Tevens wijst de bemiddelaar de klager er schriftelijk op dat, wanneer de bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, de klager de klacht alsnog kan voorleggen aan de klachtencommissie.

## **Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht**

- 11.1 Een klacht is niet ontvankelijk als:
- de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder zoals omschreven in artikel 1 sub a van dit Reglement;
  - de klacht anoniem is ingediend;

- de klacht is ingediend namens een cliënt/patiënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
- een gelijke klacht van de cliënt/patiënt nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.

11.2 Over de ontvankelijkheid van de klacht, ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie, beslist de klachtencommissie.

11.3 Indien de klachtencommissie tot niet-ontvankelijkheid besluit, doet zij daarvan, met redenen omkleed, binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk mededeling aan klager.

## **Artikel 12 Klachtenafhandeling in de praktijk van de zorgaanbieder**

12.1 De zorgaanbieder verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen haar gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn te bespreken en te trachten tot een oplossing te komen.

## **Artikel 13 Klachtenbehandeling door de klachtencommissie**

13.1 Ten behoeve van het onderzoek kan de klachtencommissie gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de cliënt/patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden. De klachtencommissie ziet het patiënt/cliëntdossier alleen als en voor zover dit ter beoordeling van klacht noodzakelijk is.

13.2 Beide partijen hebben recht op inzage in en afschrift van alle stukken en informatie waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert.

13.3 De aangeklaagde heeft drie weken de gelegenheid om te reageren op de klacht.

13.4 De klager en de aangeklaagde worden door de klachtencommissie opgeroepen voor een hoorzitting. Indien de commissie van mening is dat de klacht schriftelijk kan worden afgehandeld of indien beide partijen te kennen hebben gegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting, kan de commissie hiervan afzien. Er wordt in dat geval een tweede schriftelijke ronde gehouden. De klager heeft dan drie weken de gelegenheid om te reageren op de reactie van de aangeklaagde. De aangeklaagde kan daar weer binnen drie weken op reageren. Deze reactie wordt ter kennisgeving aan de klager toegezonden. De commissie doet na deze laatste reactie binnen vier weken schriftelijk uitspraak.

13.5 Bij de keuze voor de locatie van de hoorzitting, wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de voorkeur van de klager.

13.6 Bij de hoorzitting bestaat de klachtencommissie uit de voorzitter, één of twee leden namens de NPCF en één of twee leden namens V&VN, en telt een oneven aantal, inclusief de voorzitter.

13.7 De klachtencommissie hoort klager en aangeklaagde tijdens een hoorzitting in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen een afwijking hiervan rechtvaardigen. Vindt de

mondelijke behandeling van de klacht niet in elkaars aanwezigheid plaats, dan stelt de klachtencommissie iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij.

- 13.8 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een adviseur. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt welke overige personen als toehoorder tijdens de hoorzitting aanwezig kunnen zijn.
- 13.9 De klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar vergaderingen en hoorzittingen.
- 13.10 De ambtelijk secretaris maakt een verslag van de hoorzitting en de verklaringen van de betrokkenen en eventuele deskundigen.

#### **Artikel 14 Uitspraak van de klachtencommissie**

- 14.1 Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak. De uitspraak kan op onderdelen luiden: gegrond of ongegrond.
- 14.2 Het oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt bij voorkeur in consensus door de voltallige commissie, die de klacht in behandeling heeft, genomen. Indien dit niet mogelijk is, wordt het oordeel bij meerderheid van stemmen vastgesteld. Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
- 14.3 De uitspraak bevat de volgende elementen:
- de verschillende klachtonderdelen
  - een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van ieder klachtonderdeel;
  - informatie over de wijze van behandeling en de termijnen;
  - indien de uitspraak daartoe aanleiding geeft, één of meerdere aanbevelingen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht;
  - een datum en ondertekening met de namen van de leden van de klachtencommissie.
- 14.4 De klachtencommissie komt binnen vier maanden na ontvangst van de klacht tot een uitspraak. Indien de klachtencommissie niet in staat is om binnen deze termijn tot een gewogen oordeel te komen stelt zij met redenen omkleed de klager, de aangeklaagde en indien dit niet dezelfde persoon is tevens de zorgaanbieder hiervan op de hoogte. Daarbij geeft zij tevens aan binnen welke termijn zij haar oordeel zal uitbrengen.
- 14.5 De klachtencommissie is bevoegd om naar aanleiding van haar oordeel over de klacht aanbevelingen te doen voor het nemen van maatregelen om herhaling te voorkomen.
- 14.6 De klachtencommissie doet de uitspraak toekomen aan de klager, de aangeklaagde en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder.
- 14.7 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 3a van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Onder een klacht

over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

## **Artikel 15 Gevolgen van de uitspraak**

- 15.1 De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend.
- 15.2 De aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als zwaarwegend advies voor de zorgaanbieder.
- 15.3 Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt de zorgaanbieder schriftelijk aan de klager en de klachtencommissie mede of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal treffen en zo ja, welke. De zorgaanbieder is hiertoe wettelijk verplicht. Indien de aangeklaagde niet de zorgaanbieder is, delen zowel de zorgaanbieder als de aangeklaagde aan de klager en de klachtencommissie mede of zij naar aanleiding van de aanbeveling maatregelen zullen treffen en zo ja, welke.
- 15.4 Wanneer de zorgaanbieder niet in staat is om binnen de gestelde termijn deze mededeling te doen, doet zij schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie van haar standpunt uiterlijk binnen twee maanden na de uitspraak.
- 15.5 Bij een tweede verzoek meldt de klachtencommissie tevens dat deze overweegt de Inspectie voor de Gezondheidszorg te informeren als de situatie, waarbij sprake is van een ernstige en structurele bedreiging voor de kwaliteit van zorg, blijft voortbestaan. Wanneer de zorgaanbieder ondanks een herhaald verzoek door de klachtencommissie geen gevolg geeft aan het bepaalde in artikel 15.3 draagt de klachtencommissie de gegevens van de zorgaanbieder over aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De gegevens van de klager worden geanonimiseerd. De klachtencommissie stelt de klager hiervan op de hoogte.

## **Artikel 16 Beëindiging van de procedure**

- 16.1 De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:
- a. de klachtencommissie een oordeel heeft gegeven en daarbij eventuele aanbevelingen heeft gedaan; en vervolgens de zorgaanbieder heeft medegedeeld of en zo ja welke maatregelen hij zal nemen om herhaling van de klacht te voorkomen; of
  - b. de klager schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtenbehandeling volgens deze klachtenregeling;
  - c. de situatie als omschreven in artikel 15.5 zich voordoet.
- 16.2 De klachtenregeling voorziet niet in een beroepsmogelijkheid.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 17 Organisatie van de werkzaamheden**

- 17.1 De klachtencommissie legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen reglement, met in achtname van de bepalingen van deze klachtenregeling.

17.2 De klachtencommissie vergadert zoveel als voor een tijdige afhandeling van de klachten dan wel voor een goede uitoefening van haar taken nodig is.

### **Artikel 18 Ondersteuning van de klachtencommissie**

18 De klachtencommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris die onder meer tot taak heeft de administratieve verwerking zoals registreren, verslagleggen en het voeren van correspondentie. De registratie van de klachten geschiedt zodanig dat de privacy van de klager en beklagde volgens het privacyreglement in acht wordt genomen.

### **Artikel 19 Registratie en bewaring**

19.1 De ambtelijk secretaris legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. Tot de persoon herleidbare klachtgegevens worden tot maximaal twee jaar na afsluiting van de klachtenafhandeling bewaard. De bewaring geschiedt zodanig dat onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

19.2 Algemene registratie van klachten wordt gedurende 5 jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie.

### **Artikel 20 Jaarverslag**

20.1 De klachtencommissie stelt jaarlijks voor 1 juni over het voorafgaande kalenderjaar een geanonimiseerd openbaar verslag op waarin wordt aangegeven:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- de samenstelling van de klachtencommissie;
- in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in de Wet klachtrecht cliënten/patiënten zorgsector, artikel 2, tweede lid;
- het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie, de aard van de maatregelen bedoeld in artikel 14.5;
- het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende klachten
- de betekenis van de klachten als signaal voor kwaliteitsverbetering in het algemeen.

20.2 Dit jaarverslag wordt na goedkeuring van de klachtencommissie uitgebracht aan het bestuur van V&VN, welke zorg draagt voor verspreiding naar ondermeer de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Regionale Inspecties voor de Gezondheidszorg.

### **Artikel 21 Geheimhouding en privacy**

21.1 De leden en de plaatsvervangende leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hen uit hoofde van hun lidmaatschap van de klachtencommissie ter kennis is gekomen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. Deze bepaling is eveneens van toepassing op de ambtelijk secretaris, de bemiddelaar en andere bij de procedure betrokkenen. De bemiddelaar speelt geen informatie door over specifieke klachten, verloop en uitkomsten aan de leden van de

klachtencommissie of de ambtelijk secretaris, tenzij de klager hiertoe uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

- 21.2 De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
- 21.3 De geheimhoudingsverplichting van de leden van de klachtencommissie duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie.
- 21.4 Op naam gestelde stukken over bij de klacht betrokken personen verstuurt de ambtelijk secretaris per post. Tevens vernietigt de ambtelijk secretaris deze stukken na beëindiging van de behandeling van de klacht.

## **Artikel 22 Kosten van de procedure**

- 22.1 De kosten van de Klachtencommissie voor de behandeling van de klacht worden gedragen door V&VN.
- 22.2 Voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan de klager en aan de aangeklaagde geen kosten in rekening gebracht.
- 22.3 De betrokken partijen kunnen zich, desgewenst, voor eigen rekening laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon. De overige door klager of aangeklaagde kosten voor de behandeling van een klacht komen eveneens voor rekening van de betrokken partijen zelf.

## **Artikel 23 Bekendmaking van de klachtenregeling**

- 23 V&VN en de zorgaanbieder dragen zorg voor een ruime bekendmaking van deze regeling.

## **Artikel 24 Slotbepalingen**

- 24.1 De klachtenregeling wordt vastgesteld door het bestuur van V&VN en kan worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken, gehoord hebbende de klachtencommissie.
- 24.2 Een evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden door het bestuur van V&VN twee jaar na inwerkingtreding van de regeling en vervolgens om de twee jaar.
- 24.3 In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de voorzitter, gehoord hebbende de klachtencommissie.
- 24.4 Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 december 2008.