



# V&VN Regeling klachtenbehandeling zelfstandigen

## **Inleiding**

Verpleegkundigen en verzorgenden proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn en goede zorg te verlenen. Toch gaat er soms wel eens iets mis. Dat is vervelend omdat iedere verpleegkundige of verzorgende graag tevreden cliënten/patiënten en familieleden en/of naasten heeft. Zij willen er dan ook graag iets aan doen, ook om ervan te leren hoe het nog beter kan.

In deze folder vindt u informatie voor als u niet tevreden bent of wilt klagen over de zorg van (een) zelfstandig werkende verpleegkundige(n) en/of verzorgende(n) bij wie u in zorg bent en die is aangesloten bij deze klachtenregeling.

## **Eerst een gesprek...**

Als u klachten heeft over de zorg van een verpleegkundige of verzorgende, dan is het aan te raden eerst met de verpleegkundige of verzorgende zelf daarover te praten. Het is goed mogelijk dat het niet bekend is dat u ontevreden bent. Misschien is er sprake van een misverstand. Vaak kan dit in een gesprek opgelost worden.

Blijft u ontevreden na dit gesprek of zijn er redenen om dit gesprek niet aan te gaan, dan bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN).

## **Doel van de klachtenregeling**

De klachtenregeling dient een tweeledig doel:

- tegemoet komen aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede, en
- bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van zorg.

De klachtenregeling is niet bedoeld voor de behandeling van schadeclaims. Hiervoor kunt u zich tot de rechter wenden.

## **Wie kunnen een klacht indienen?**

Cliënten/patiënten kunnen zelf een klacht indienen over hun behandeling, maar ook een partner, een familielid of een andere betrokkene kan die namens de cliënt/patiënt doen. De familie of een naaste kan ook een klacht indienen bij onvrede over hoe zij zelf zijn bejegend.

## **Waar kan een klacht over gaan?**

Een klacht kan over verschillende zaken gaan. Elke uiting van onvrede over de behandeling of de bejegening door een verpleegkundige of verzorgende kan reden zijn om een klacht in te dienen. Er kan dus van alles onder een klacht vallen.

Voorbeelden zijn:

- de inhoud of de uitvoering van de verpleging of verzorging;
- de omgang met u of een familielid of een naaste;
- de aan u verstrekte informatie of voorlichting;
- de organisatie van de zorg.

De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims. Hiervoor kunt u zich wenden tot de rechter.

### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

U kunt een klacht schriftelijk of digitaal indienen. U kunt hiervoor het klachtenformulier gebruiken. Dit formulier kunt u aanvragen bij de secretaris van de klachtencommissie.

### **Hoe gaat het verder?**

Als u de klacht heeft ingediend, zal de secretaris van de klachtencommissie binnen tien werkdagen met u contact opnemen over het vervolg van de procedure. Met u zal worden besproken om eerst proberen te komen tot een bemiddeling tussen u en de verpleegkundige of verzorgende waarover u heeft geklaagd.

Indien u geen prijs stelt op bemiddeling of de bemiddelingspoging niet succesvol verloopt, dan wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie. Na een schriftelijke uitwisseling over wat er is gebeurd, kan de klachtencommissie u uitnodigen voor een hoorzitting. Hierbij is ook degene over wie u heeft geklaagd aanwezig.

De klachtencommissie kan een klacht gegrond of niet gegrond verklaren. Zo nodig doet de commissie aan de betrokken verpleegkundige of verzorgende aanbevelingen.

### **Werkwijze van de klachtencommissie**

De klachtencommissie werkt aan de hand van een reglement, dat voldoet aan wettelijke eisen. De klachtencommissie heeft een onafhankelijk voorzitter (jurist) plus twee leden; één namens de patiënten/cliënten (voorgedragen door de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie, NPCF) en één namens de verpleegkundigen en verzorgenden (voorgedragen door Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland, V&VN). In het reglement is precies aangegeven aan welke termijnen de klachtencommissie zich moet houden. In principe is de klacht binnen vier maanden afgehandeld. U kunt het reglement opvragen bij de secretaris van de klachtencommissie.

### **Wat zijn de kosten?**

Er zijn voor u als cliënt/patiënt geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Als u zich bij laat staan door een professioneel adviseur en daar zijn kosten aan verbonden, dan zijn deze kosten wel voor u als klager.

## Heeft u nog vragen?

Heeft u nog vragen over de V&VN Regeling klachtenbehandeling zelfstandigen, neemt u dan contact op met de secretaris van de klachtencommissie:

Klachtencommissie zelfstandigen  
t.a.v. mevr. P. Westdijk  
Postbus 8212  
3503 RE Utrecht  
tel.: 030 – 291 90 50  
fax: 030 – 291 90 59  
e-mail: [klachtencommissie@venvn.nl](mailto:klachtencommissie@venvn.nl)

## **Klachtenprocedure in een notendop**

De patiënt/cliënt bespreekt de klacht met de verpleegkundige of de verzorgende

ò

De patiënt/cliënt dient schriftelijk een klacht in bij de klachtencommissie

ò

De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling:

- bemiddeling
- mondelinge behandeling
- schriftelijke behandeling

ò

De klachtencommissie doet uitspraak

ò

De verpleegkundige of de verzorgende maakt kenbaar wat zij met de uitspraak gedaan heeft