

# Klachtenregeling

van de Registratiecommissie Specialismen Verpleegkunde (RSV)

Vastgesteld door de Registratiecommissie Specialismen Verpleegkunde op

6 april 2022

## Inhoud

Inleiding.....	3
Artikelen .....	3
Artikel 1 Algemeen.....	3
Artikel 2 Termijn .....	3
Artikel 3 Kwalificatie van de klacht.....	3
Artikel 4 Ontvangst.....	3
Artikel 5 Niet-behandelen .....	4
Artikel 6 Verdere behandeling .....	4
Artikel 7 Contact en tevredenheid klager .....	4
Artikel 8 Afschrift aan aangeklaagde .....	4
Artikel 9 Hoorplicht.....	4
Artikel 10 Afdoening.....	4
Artikel 11 Afwijken van klachtregeling .....	5
Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden.....	5
Artikel 13 Jaarverslag .....	5
Artikel 14 Bekendmaking .....	5
Artikel 15 Inwerkingtreding .....	5
Artikel 16 Citeertitel.....	5
Bijlage – Artikel 9:8 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb).....	6

## Inleiding

De Registratiecommissie Specialismen Verpleegkunde (RSV), hierna: registratiecommissie is opgericht met het doel om de kwaliteit van de specialistische beroepsuitoefening te bevorderen en te bewaken, alsmede bij te dragen aan het waarborgen van de patiëntveiligheid. Daarom ziet de registratiecommissie erop toe dat de opleidingen het vereiste niveau hebben, en dat geregistreerde verpleegkundig specialisten voldoen aan de wettelijke eisen en professionele vereisten die de beroepsgroep zichzelf heeft opgelegd.

In haar Governancecode beschrijft de registratiecommissie hoe zij zorgdraagt voor een goede organisatie en voor weloverwogen besluitvorming, maar ook hoe zij zich verantwoordt naar haar omgeving. In de governancecode staat onder meer: 'De RSV ziet de inhoud van klachten, bezwaar en beroep als een waardevolle bijdrage voor verdere kwaliteitsverbetering.' De Klachtenregeling van de registratiecommissie is hiervan een concrete uitwerking.

Omdat de registratiecommissie ook publiekrechtelijke taken uitvoert rond registratie en herregistratie, is de inhoud van deze Klachtenregeling afgestemd op de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb).

## Artikelen

### Artikel 1 Algemeen

- 1.1 Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over het gedrag, (uitblijven van) handelen, communiceren of informeren van de registratiecommissie, voor zover:
  - a het geen formele procedure of besluit betreft waartegen bezwaar kan worden gemaakt of waartegen beroep kan worden ingesteld, en
  - b de bepalingen van artikel 9:8 van de Awb niet van toepassing zijn<sup>1</sup>.
- 1.2 De registratiecommissie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over de gedragingen van de registratiecommissie.
- 1.3 Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de registratiecommissie, wordt aangemerkt als een gedraging van de registratiecommissie.

### Artikel 2 Termijn

- 2.1 Bij het bureau van de registratiecommissie worden inkomende klachten binnen zeven dagen aan de secretaris<sup>2</sup> van de registratiecommissie voorgelegd.
- 2.2 Een klacht die betrekking heeft op de secretaris wordt binnen de in het eerste lid genoemde termijn voorgelegd aan de voorzitter van de registratiecommissie.

### Artikel 3 Kwalificatie van de klacht

- 3.1 De secretaris of de voorzitter beslist of een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen als klacht is aan te merken.

### Artikel 4 Ontvangst

- 4.1 Iedere klacht wordt zodanig geregistreerd dat de zorgvuldige afhandeling goed kan worden bewaakt.

---

<sup>1</sup> De bepalingen van artikel 9:8 van de Algemene Wet Bestuursrecht zijn aan het einde van deze regeling als bijlage opgenomen.

<sup>2</sup> Waar secretaris wordt vermeld, kan tevens vice-secretaris worden gelezen.

- 4.2 Binnen twee weken na de ontvangst van de klacht wordt de ontvangst schriftelijk bevestigd met een uitleg of toelichting op de geldende klachtprocedure.
- 4.3 Een schriftelijke klacht wordt voorzien van het opschrift "KLACHT"

#### *Artikel 5 Niet-behandelen*

- 5.1 Met inachtneming van artikel 9:8 Awb beoordeelt de secretaris of de voorzitter of de klacht door het Dagelijks Bestuur van de registratiecommissie in behandeling wordt genomen.
- 5.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht worden de klager en degene wiens gedraging de klacht betreft zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### *Artikel 6 Verdere behandeling*

- 6.1 Indien de klacht in behandeling wordt genomen, behandelt de secretaris of de voorzitter de klacht verder overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb en de artikelen in deze regeling.

#### *Artikel 7 Contact en tevredenheid klager*

- 7.1 De secretaris of de voorzitter kunnen van de mogelijkheid gebruikmaken om contact op te nemen met de klager, teneinde te onderzoeken of het mogelijk is op eenvoudige wijze tegemoet te komen aan de inhoud van de klacht. Dit contact staat los van de genoemde hoorplicht, zoals vermeld in artikel 9 van deze regeling.
- 7.2 Indien blijkt dat de registratiecommissie zodanig tegemoet kan komen aan de inhoud van de klacht dat de klager tevreden is gesteld, vervalt de verplichting tot uitvoering van de hiernavolgende bepalingen.

#### *Artikel 8 Afschrift aan aangeklaagde*

- 8.1 Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt binnen twee weken na de ontvangst van een klaagschrift, een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

#### *Artikel 9 Hoorplicht*

- 9.1 Indien de klacht in behandeling wordt genomen, worden de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zo spoedig mogelijk in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
- 9.2 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om te worden gehoord.
- 9.3 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### *Artikel 10 Afdoening*

- 10.1 Binnen vier weken na ontvangst van de klacht, legt de secretaris of de voorzitter een voorstel tot afdoening van de klacht voor aan het Dagelijks Bestuur van de registratiecommissie, vergezeld van een ontwerp-antwoordbrief.
- 10.2 Binnen zes weken na ontvangst van de klacht door het Dagelijks Bestuur van de registratiecommissie, wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden, vergezeld van het eventuele verslag van het horen.
- 10.3 In de brief als bedoeld in het tweede lid wordt in alle gevallen melding gemaakt van de mogelijkheid tot het indienen van een verzoekschrift bij de Nationale Ombudsman tot behandeling van een klacht.

*Artikel 11 Afwijken van klachtregeling*

11.1 Met inachtneming van de bepalingen in hoofdstuk 9 Awb, kan het Dagelijks Bestuur van de registratiecommissie in bijzondere omstandigheden en onder opgaaf van redenen van deze regeling afwijken.

*Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden*

12.1 In zaken of omstandigheden waarin deze regeling of de bepalingen van de Awb niet voorzien, beslist het Dagelijks Bestuur van de registratiecommissie in de geest van het doel en de strekking van de wet en de regeling.

*Artikel 13 Jaarverslag*

13.1 De registratiecommissie publiceert de geregistreerde klachten in het jaarverslag.

*Artikel 14 Bekendmaking*

14.1 Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van het Verpleegkundig Specialisten Register.

*Artikel 15 Inwerkingtreding*

15.1 Deze klachtenregeling treedt in werking met ingang van de tweede dag na de bekendmaking op de website van de registratiecommissie als bedoeld in artikel 16.

*Artikel 16 Citeertitel*

16.1 Deze klachtenregeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling van de RSV.

## Bijlage – Artikel 9:8 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb)

### Artikel 9:8



- 1 Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de [artikelen 9:4](#) en volgende is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
  - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- 2 Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. [Artikel 9:12, tweede lid](#), is van overeenkomstige toepassing.

Zie verder <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2022-01-01#Hoofdstuk9>