



# Klachten, tuchtrecht en strafrecht: verzekerd van rechtsbijstand

Goed geregeld voor je zorgverleners

## Deze flyer is bedoeld voor:

- ▼ zorginstellingen die al een Klacht-, Tucht- en Strafrechtverzekering (RBKTS) hebben afgesloten bij VvAA; zij zijn verzekeringnemer.
- ▼ én voor de zorgverleners die onder deze verzekering vallen; zij zijn verzekerden.

Voor een volledig overzicht van de dekking en uitsluitingen verwijzen we je naar de verzekeringsvoorwaarden.

[Meer over dekking en voorwaarden >](#)

‘Achter elke tuchtklacht schuilteenzorgverlenerdie geraakt wordt. Wij hebben specifieke kennis van het gezondheidsrecht, maar verliezennooitdepersoonlijke impact die een klacht kan hebben uit het oog.’

**Lisette Greebe**

*jurist klacht- en tuchtrecht*



# 1. Voor jou als zorginstelling (verzekeringnemer)

## Waarom deze verzekering belangrijk is voor je organisatie

Als zorginstelling heb je bij VvAA een beroeps-rechtsbijstandverzekering afgesloten voor de zorgverleners die bij je werken. Daarmee zorg je ervoor dat er **gespecialiseerde juridische ondersteuning** beschikbaar is wanneer zij te maken krijgen met een klacht, een tuchtzaak, een IGJ-onderzoek of een Wkkgz-geschil.

Met de RBKTS-verzekering borg je **rust en regie binnen je organisatie**. Voor de zorgverleners die zich dagelijks bezighouden met het verlenen van zorg, en geconfronteerd kunnen worden met een tuchtklacht. Je laat zien dat juridische ondersteuning rondom klachten en tuchtzaken structureel en professioneel is ingericht.

Juist omdat klachten en tuchtzaken grote impact kunnen hebben, is het belangrijk dat deze ondersteuning niet alleen formeel goed is geregeld, maar ook **praktisch en inhoudelijk** aansluit bij de zorgpraktijk.



‘Onze kracht bestaat uit uitgebreide ervaring met medische tuchtzaken én persoonlijke aandacht voor onze cliënt.’

**Liesbeth Rippen**  
jurist klacht- en tuchtrecht

## Als het gaat om klachten en tuchtzaken

Wanneer het handelen van een zorgprofessional ter discussie staat, wil je als organisatie direct toegang tot gespecialiseerde juridische expertise. Ook in een vroeg stadium, wanneer er alleen ongenoegen geuit is of een klacht dreigt.

### Wat dit betekent voor je organisatie:

- ✓ **Rechtsbijstand bij klachten, tucht- of strafzaken** voor de zorgprofessionals binnen je organisatie.
  - ✓ **Preventieve ondersteuning** bij een dreigende klacht: laagdrempelig kunnen sparren om escalatie te voorkomen.
  - ✓ **Rust en goed werkgeverschap:** ondersteuning die is gericht op de individuele professional die hiermee geconfronteerd wordt.
- 👍 **Goed geregeld - en goed om dat zo te houden.**

## Aanmelding van een zaak

(rol van de zorginstelling)

Je meldt als verzekeringnemer een klacht- of tuchtzaak aan bij VvAA Legal. Daarmee is voor VvAA duidelijk dat er toestemming is vanuit de zorginstelling om een beroep te doen op de rechtsbijstandverzekering. De aanmelding verloopt via afdeling **Intake en Dekking**: [rechtsbijstand@vvaa.nl](mailto:rechtsbijstand@vvaa.nl)

### Bij de aanmelding van de zaak stuur je ons de volgende stukken:

- De begeleidende brief van het tuchtcollege/ de geschillencommissie bij het klaagschrift.
- Het klaagschrift (met eventuele bijlagen/ producties).
- De contactgegevens van de verzekerde.
- De datum van de behandeling (of behandelperiode) waarover geklaagd wordt.

Na aanmelding beoordelen wij zo snel mogelijk of de zaak onder de dekking valt (doorgaans dezelfde dag). Vervolgens koppelen wij het dossier aan een behandelend jurist of advocaat.

## 2.

## Voor jou als zorgverlener (verzekerde)

### Wat deze verzekering voor jou betekent

Heeft jouw zorginstelling deze verzekering afgesloten en krijg je te maken met een klacht of tuchtzaak? Dan kun je rekenen op juridische bijstand van de gespecialiseerde juristen en advocaten van VvAA Legal.

‘Achter elke zorgverlener  
onder druk staan wij -  
met rust, steun en houvast.’

**Carolien van den Ham**  
jurist klacht- en tuchtrecht



### Heb je vragen, maar is er nog geen klacht? (Voorfase)

Het kan voorkomen dat je al twijfels of zorgen hebt, terwijl er nog geen officiële klacht is ingediend. Bijvoorbeeld als:

- een patiënt ontevreden is en een second opinion aanvraagt,
- een patiënt inzage vraagt in het medisch dossier,
- of de behandelrelatie plotseling wordt beëindigd.

Heb je een niet-pluisgevoel? Dan kun je hierover laagdrempelig sparren met de **Juridische Servicedesk van VvAA Legal** via **030 247 49 99**. We denken met je mee over hoe je de situatie zorgvuldig kunt aanpakken en mogelijk kunt de-escaleren.

### Ontvang je een klacht of tuchtzaak?

Bij een tuchtrechtelijke procedure ontvang je het klaagschrift meestal per aangetekende post van het tuchtcollege. Bij een interne klacht of een Wkkgz-geschillenprocedure verloopt de berichtgeving meestal digitaal via de zorginstelling.

Neem vervolgens zo snel mogelijk contact op met je leidinggevende of de daarvoor aangewezen contactpersoon. Die zorgt dat de zaak kan worden aangemeld bij VvAA Legal.



‘Als je een klacht ontvangt, komt er  
veel tegelijk op je af. Dan is het fijn  
dat je direct kunt overleggen met  
iemand die weet wat er speelt.’

**Agatha Hielkema**  
jurist klacht- en tuchtrecht

### Behandeling van je zaak

*Zodra de zaak is aangemeld en onder de dekking valt, volgen deze stappen:*

- 1** Je wordt rechtstreeks benaderd door de handelend jurist of advocaat van VvAA Legal.
- 2** Die treedt op als jouw gemachtigde en bespreekt met je wat je kunt verwachten.
- 3** Samen bespreken jullie de zaak en het te voeren verweer. Waar mogelijk krijg je een inschatting van aandachtspunten en het verloop van de procedure.
- 4** De jurist of advocaat stelt een conceptverweerschrift op, dat je samen afstemt. Stukken worden altijd beveiligd gedeeld. Afhankelijk van de indieningstermijn kan de jurist of advocaat je vragen binnen een bepaalde termijn te reageren.
- 5** Je wordt gedurende de hele procedure begeleid, voorbereid op zittingen en ondersteund bij vragen en gesprekken.
- 6** Met jouw schriftelijke toestemming informeren wij de zorginstelling over belangrijke procesmomenten, zoals het indienen van het verweerschrift, het vooronderzoek, een zitting of de uitspraak.

### 3. Goed om te weten

#### Rechtstreeks contact

Bij een lopende klacht of tuchtzaak hebben zorgverleners rechtstreeks contact met een gespecialiseerde jurist of advocaat van VvAA Legal, met kennis van gezondheidsrecht en de dagelijkse zorgpraktijk.

‘Wij nemen de tijd om samen het dossier door te nemen en bepalen altijd in overleg de aanpak. Je staat er nooit alleen voor.’

**Valéry Daniels**  
advocaat klacht- en tuchtrecht



#### Na de uitspraak: afsluiting of beroep

- We bespreken de uitspraak met de verzekerde.
- Soms gaan we in beroep, hiervoor gelden termijnen.
- De jurist of advocaat ondersteunt de verzekerde ook in beroep.
- De zaak sluit zodra de uitspraak onherroepelijk is.
- De instelling krijgt bericht dat de zaak afgerond is.
- Je kunt feedback geven op de dienstverlening.



#### Meer weten over de dekking?

Wil je meer weten over de Klacht-, Tucht- en Strafrechtverzekering? Bekijk dan de uitgebreide informatie over de dekking, voorwaarden en uitsluitingen.

[Meer informatie over deze verzekering >](#)



#### Tip van VvAA

Wist je dat we ook lezingen geven over (actualiteiten) klacht- en tuchtrecht? Heb je interesse, dan bespreken we de mogelijkheden graag met je.

#### Contact

- VvAA advies zakelijke dienstverlening en verzekeringen: 030 247 40 50
- Juridische Servicedesk van VvAA Legal: 030 247 49 99
- Aanmelden van een zaak: [rechtsbijstand@vva.nl](mailto:rechtsbijstand@vva.nl)

