

## **Reglement van de Landelijke Beroepscommissie Klachten**

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

### 1. Aangeklaagde

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

### 2. Appellant

De klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder die in beroep komt van de uitspraak van de klachtencommissie.

### 3. Beroepscommissie

Een door het bestuur van ActiZ en Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) ingestelde commissie voor de behandeling van klachten in beroep, genaamd Landelijke Beroepscommissie Klachten voor thuiszorg, verzorgingshuizen en verpleeghuizen (LBK).

### 4. Cliënt

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

### 5. Cliëntenraad

De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld.

### 6. Gegrond en ongegrond

Het oordeel dat de klachtencommissie op basis van haar onderzoek en voorzien van een motivering, per klachtonderdeel formuleert.

Een klachtonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld.

Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.

### 7. Hoor en wederhoor

Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij kan reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd.

### 8. Klacht

Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, komende van de gebruiker van deze zorgaanbieder.

### 9. Klachtenbehandeling

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak. Deze uitspraak is een advies en heeft derhalve geen juridisch afdwingbare gevolgen.

### 10. Klachtenbemiddeling

Een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.

#### 11. Klachtencommissie

Een door de zorgaanbieder ingestelde onafhankelijke instantie die volgens de vereisten van de WKCZ en/of wet Bopz komt tot een onderzoek en oordeel van de klacht.

#### 12. Klager

Een cliënt dan wel namens de cliënt zijn vertegenwoordiger, zijn naast staande(n) of nabestaande(n) die een klacht naar voren brengt.

#### 13. Uitspraak

Een schriftelijke weergave van de ingediende klachten, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel alsmede eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

#### 14. Verweerder

De persoon of zorgaanbieder tegen wie beroep wordt ingesteld.

#### 15. Zorgaanbieder

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die, eventueel met anderen, een instelling voor zorgverlening in stand houdt en lid is van ActiZ. De zorgaanbieder wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur/directie.

### Artikel 2 Instellen van de beroepscommissie

1. Het bestuur van ActiZ en het bestuur van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) dragen gezamenlijk zorg voor het bestaan van een beroepscommissie.

De beroepscommissie wordt als volgt samengesteld:

- a. een voorzitter, zijnde jurist bij voorkeur afkomstig uit de rechterlijke macht; deze wordt benoemd door ActiZ en de LOC tezamen;
- b. twee leden worden benoemd door ActiZ;
- c. twee leden worden benoemd door de LOC.

Tevens wordt op gelijke wijze voor de voorzitter en elk lid een plaatsvervanger benoemd.

2. De benoeming van de leden en plaatsvervangend leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd.

Voor de benoeming en herbenoeming geldt een benoemingsreglement.

3. De beroepscommissie draagt zorg voor registratie van de ontvangen klachten in beroep en van de gedane uitspraken volgens nader door haar te bepalen regels, en zal jaarlijks vóór 1 juni verslag van haar werkzaamheden over het voorgaande jaar publiceren en toezenden aan het bestuur van ActiZ, de LOC en voorts aan anderen, die naar haar mening daarvoor in aanmerking komen.

4. De leden en de plaatsvervangende leden van de beroepscommissie ontvangen van ActiZ een vooraf overeengekomen vacatiegeld en een vergoeding van gemaakte reis- en verblijfkosten. De te raadplegen deskundigen ontvangen van ActiZ een vergoeding voor hun werkzaamheden.

### Artikel 3 Aanmelding van een klacht

1. De appellant kan binnen zes weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten:
  - a. wanneer hij zich niet kan verenigen met de uitspraak van de klachtencommissie.
  - b. als hij van mening is dat de zorgaanbieder in de reactie op een uitspraak van de klachtencommissie, niet passend op de betreffende uitspraak heeft gereageerd;
  - c. als de zorgaanbieder niet binnen een maand schriftelijk heeft gereageerd op de uitspraak van de klachtencommissie;
  - d. als een klager van mening is dat een bij de (klachtencommissie van de) zorgaanbieder ingediende klacht niet wordt behandeld of onjuist wordt behandeld. De beroepscommissie neemt in een dergelijk geval contact op met de betreffende zorgaanbieder en de klachtencommissie en beslist vervolgens over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.
2. De beroepscommissie stuurt direct na ontvangst van het beroep een bevestiging van de ontvangst van het beroep aan appellant en verweerder.

### Artikel 4 Behandeling van het beroep door de beroepscommissie

1. De beroepscommissie verzamelt alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken en stuurt deze aan appellant en verweerder. De beroepscommissie stelt appellant en verweerder in de gelegenheid schriftelijk te reageren.
2. De beroepscommissie stelt vervolgens een datum vast waarop de hoorzitting plaatsvindt. De beroepscommissie stelt zowel de appellant als verweerder in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een zitting van de beroepscommissie. De beroepscommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen en functie van de leden van de beroepscommissie die het beroep zullen behandelen, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij één der partijen hiertegen bezwaar maakt of de beroepscommissie goede redenen heeft om dit niet wenselijk te achten. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De zorgaanbieder laat zich ter zitting vertegenwoordigen door medewerkers die inhoudelijk op de hoogte zijn. De beroepscommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
3. De beroepscommissie biedt appellant en verweerder tijdens de behandeling van het beroep inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.
4. De beroepscommissie ziet het cliëntendossier alleen in als en voorzover dit te beoordeling van het beroep noodzakelijk is. De beroepscommissie stelt de appellant (cliënt) of verweerder (cliënt) op de hoogte van het gebruik van het dossier en vraagt hiervoor om een gerichte machtiging.
5. De beroepscommissie bestaat ter zitting uit een voorzitter (lid van de beroepscommissie), die op geen enkele wijze gelieerd is aan de zorgaanbieder en bij voorkeur uit een lid dat het werkveld vertegenwoordigt waarop de klacht betrekking heeft en een lid dat op voordracht van de LOC is benoemd. Behandeling van het beroep door minder dan drie leden, namelijk een voorzitter en twee leden, leidt tot een nietige uitspraak.
6. Elk lid van de beroepscommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van het beroep wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt tenzij een wettelijk voorschrift hem tot

bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit. De beroepscommissie deelt partijen en overige bij het beroep betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van het beroep deze plicht mee.

7. De zorgaanbieder verstrekt aan de beroepscommissie tijdig, voor de datum van behandeling ter zitting, de gevraagde en de verder voor de behandeling van het beroep relevante informatie.
8. De beroepscommissie heeft de mogelijkheid ten behoeve van de behandeling van het beroep deskundigen te raadplegen.  
De beroepscommissie zoekt hiertoe een aantal vaste deskundigen aan, zodanig dat de beroepscommissie een deskundige kan raadplegen op het terrein van elk van de werkvelden van de zorgaanbieders. De wijze waarop raadpleging plaats vindt wordt aan de beroepscommissie overgelaten. Indien het vanwege de raadpleging noodzakelijk is informatie over de cliënt aan de deskundige te verstrekken, wijst de beroepscommissie de te raadplegen deskundige vooraf op het bepaalde omtrent geheimhouding in artikel 4 lid.
9. De beroepscommissie vraagt tevoren aan appellant/cliënt schriftelijk toestemming voor het inzien van het dossier door de deskundige. De rapportage van de deskundige(n) aan de beroepscommissie is ter inzage aan appellant en verweerder.
10. De appellant en de verweerder kunnen zich bij de behandeling van het beroep laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.
11. De appellant kan zijn beroep schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de beroepscommissie wordt hierop gestaakt. De beroepscommissie stuurt in dat geval op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar appellant en verweerder.
12. De appellant en verweerder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de beroepscommissie aan de behandeling van het beroep. Het bezwaar moet schriftelijk worden gemotiveerd. De beroepscommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de beroepscommissie het bezwaar juist acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van het beroep over.
13. Een lid van de beroepscommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger treedt in diens plaats.
14. Aan appellant en verweerder worden geen kosten voor de indiening en behandeling van het beroep in rekening gebracht. De kosten van een vertegenwoordiger, en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

#### Artikel 5          Uitspraak van de beroepscommissie

1. Binnen zes weken na ontvangst van het beroep neemt de beroepscommissie één van de volgende beslissingen:
  - a. de appellant of het beroep is niet-ontvankelijk;
  - b. de beroepscommissie is onbevoegd om het beroep in behandeling te nemen;
  - c. het beroep is ongegrond;
  - d. het beroep is geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. Indien de beroepscommissie oordeelt dat het beroep of appellant niet ontvankelijk is of de beroepscommissie niet bevoegd is van het beroep kennis te nemen, kan zij bij haar beslissing een advies aan appellant geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen.
3. Indien de beroepscommissie voorziet dat de termijn van zes weken genoemd in lid 1 te kort is, deelt de beroepscommissie schriftelijk en gemotiveerd aan appellant en verweerder mee waarom de behandeling van het beroep meer tijd vergt. Tevens deelt de

beroepscommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen. Deze termijn kan maximaal nog één maal de reglementaire termijn zijn.

4. De beroepscommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.
5. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden spreekt de beroepscommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf.
6. De beslissing wordt door de beroepscommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan appellant en verweerder. Een kopie hiervan wordt aan de klachtencommissie gezonden.
7. Als de beroepscommissie constateert dat een klacht een ernstige situatie betreft die een structureel karakter heeft waarbij sprake is van onverantwoorde zorg wijst de beroepscommissie de zorgaanbieder hierop. Indien de beroepscommissie vervolgens vaststelt dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen meldt de beroepscommissie dit aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.