

Werkwijze van de Landelijke Beroepscommissie Klachten

De Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK) is ingesteld door ActiZ, brancheorganisatie voor thuiszorg, verzorgings- en verpleeghuizen en door de Landelijke Organisatie voor Cliëntenraden (LOC). De commissie behandelt klachten in beroep volgens het "Klachtenreglement voor thuiszorg, verzorgings- en verpleeghuizen". Deze klachtenregeling geldt voor de zorgaanbieders die zijn aangesloten bij ActiZ.

Deze regeling kent twee vormen van behandeling van klachten namelijk:

1. klachtenbehandeling door de klachtencommissie van de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis;
2. klachtenbehandeling door een onafhankelijke landelijke beroepscommissie de "Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK).

Deze brochure geeft informatie over de LBK.

De LBK is een onafhankelijke commissie. De leden worden benoemd door ActiZ en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC).

Tijdens een zitting bestaat de commissie altijd uit drie leden, dat wil zeggen een onafhankelijke voorzitter en twee leden. Het ene lid is benoemd door ActiZ en het andere lid door de LOC. Aan de commissie zijn deskundigen als adviseur toegevoegd. Deze adviseurs zijn goed bekend met het werk van de thuiszorg, de verzorgingshuizen en verpleeghuizen, maar zij zijn niet werkzaam in deze sector.

Wie kan beroep instellen?

1. de klager die niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht door de klachtencommissie van de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of het verpleeghuis;
2. de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis zelf;
3. de aangeklaagde, dat wil zeggen degene tegen wie de aanklacht is gericht.

Wanneer kan men zich wenden tot de LBK?

1. als de klager van mening is dat zijn klacht, die is ingediend bij de klachtencommissie van de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis, niet of onjuist wordt behandeld, kan hij zich rechtstreeks tot de LBK wenden zonder dat behandeling van zijn klacht heeft plaatsgevonden door de klachtencommissie van de instelling;
2. als de klachtencommissie een beslissing heeft genomen waarmee de klager, de aangeklaagde, de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis het niet eens is;
3. als de klacht door de klachtencommissie geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, maar de klager het niet eens is met de reactie van de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis op de uitspraak of als zij niet binnen één maand een schriftelijke gemotiveerde reactie hebben gegeven. In deze reactie moet aangegeven worden wat zij met het advies van de klachtencommissie doen.

De LBK deelt haar uitspraak gemotiveerd en schriftelijk mee aan klager, de aangeklaagde en aan de Raad van Bestuur van de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis. De LBK stuurt ook een afschrift van de uitspraak aan de klachtencommissie die de klacht in eerste heeft behandeld.

Gang van zaken wanneer u beroep instelt of een klacht indient bij de LBK

Wanneer een klager, een aangeklaagde of thuiszorginstelling, verzorgingshuis of verpleeghuis zich met een klacht wil wenden tot de LBK moet hij dit schriftelijk doen. De klacht kan worden gestuurd naar de Landelijke Beroepscommissie Klachten, Postbus 8258, 3503 RG te Utrecht.

Als beroep wordt ingesteld moet dit gebeuren binnen zes weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie die de klacht in eerste instantie heeft behandeld.

Als klager zich tot de LBK wendt omdat zijn klacht niet of onjuist is behandeld door de klachtencommissie dan neemt de LBK contact op met de betreffende thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis en de betreffende klachtencommissie. Vervolgens beslist de LBK of zij de klacht al dan niet in behandeling neemt.

In het algemeen zal de LBK besluiten de klacht in een zitting te behandelen. Zowel de klager, de aangeklaagde, als de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis worden in dat geval uitgenodigd om in elkaars aanwezigheid een toelichting te geven op de klacht. De commissieleden zullen door het stellen van vragen trachten een zo duidelijk mogelijk inzicht te krijgen in het geschil.

De LBK stuurt van tevoren zowel aan de klager, de aangeklaagde als aan de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis en het verpleeghuis het volledige dossier toe.

Minimaal één week van tevoren maakt de LBK de datum van de zitting aan de partijen bekend. De zitting vindt plaats in Utrecht in Beatrixhal, vergadercentrum. Dit gebouw is voor gehandicapten toegankelijk. Het wijzigen van de datum van de zitting is in beginsel niet mogelijk. De zittingen worden gehouden op dinsdag. De locatie is per openbaar vervoer goed bereikbaar. De klager en de aangeklaagde kan zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.

De LBK kan besluiten dat een schriftelijke toelichting voldoende is. In dat geval krijgen klager, aangeklaagde en thuiszorginstelling, verzorgingshuis of verpleeghuis géén uitnodiging voor een zitting.

Nadat de partijen zijn gehoord beraadslaat de LBK. Zij doet in beginsel binnen drie weken na de zitting uitspraak.

Tijdens de procedure kan de klacht of het beroep schriftelijk worden ingetrokken door de indiener van de klacht of het beroep.

Welke uitspraken kan de LBK doen?

De LBK kan de volgende uitspraken doen:

- a. de LBK is niet bevoegd de klacht te behandelen;
- b. het beroep is niet ontvankelijk. Dit wil zeggen dat de LBK geen uitspraak doet over de inhoud van de klacht;
- c. het beroep is ongegrond. Dit wil zeggen dat de LBK de klacht afwijst;
- d. het beroep is geheel of gedeeltelijk gegrond. De LBK kan aanbevelingen doen aan het bestuur van de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis welke maatregelen getroffen kunnen worden;
- e. het beroep is gegrond, maar de oorzaak voor het instellen van het beroep komt voort uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis liggen.

In geval a, b of d adviseert de LBK de klager tot welke instantie hij zich eventueel kan wenden.

De LBK deelt haar uitspraak gemotiveerd en schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en aan het bestuur van de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of het verpleeghuis. De LBK stuurt ook een afschrift van de uitspraak aan de klachtencommissie van de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis.

Het verstrekken van inlichtingen over de klacht

Het bestuur van de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis geeft de LBK alle inlichtingen die betrekking hebben op de klacht. Het is immers van groot belang dat de LBK over voldoende informatie beschikt om een weloverwogen oordeel te kunnen geven. Indien een klager daar bezwaar tegen heeft, moet hij dat schriftelijk meedelen aan de LBK.

Geheimhouding

De leden van de LBK en alle personen die bij de klacht worden betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens die hen bij de behandeling van de klacht ter kennis worden gebracht. De LBK stelt alle betrokkenen op de hoogte van deze geheimhoudingsplicht.

Bezwaar tegen deelneming van een lid van de LBK aan de behandeling van uw klacht

Bij de uitnodiging voor de zitting wordt vermeld welke LBK-leden zitting hebben. Indien de klager, de aangeklaagde of de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of verpleeghuis bezwaar heeft tegen deelneming van een lid van de LBK aan de behandeling van de klacht, kan dit schriftelijk worden meegedeeld aan de LBK. Hierbij moeten wel de redenen van het bezwaar worden vermeld. De LBK beoordeelt het bezwaar. Zonodig neemt de plaatsvervanger van het betreffende lid van de LBK de behandeling van de klacht over.

Raadplegen deskundigen

De beroepscommissie raadpleegt indien zij dit gewenst acht de deskundigen die aan de commissie zijn verbonden. De rapportage van deze deskundigen aan de beroepscommissie kan door de klager, de aangeklaagde en de thuiszorginstelling, het verzorgingshuis of het verpleeghuis worden ingezien.

Kosten

Aan het voorleggen van een klacht aan de LBK en de behandeling daarvan zijn geen kosten verbonden. Als een klager, aangeklaagde of thuiszorginstelling, verzorgingshuis of verpleeghuis gebruik maakt van adviseurs of deskundigen zijn de kosten hiervan voor eigen rekening. Uiteraard zijn ook reiskosten voor eigen rekening.

April 2008