

Vergaderjaar 2009–2010

**31 765**

**Kwaliteit van zorg**

**Nr. 7**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,  
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 november 2009

U heeft mij verzocht te reageren op het zwartboek LBK (Landelijke Beroepscommissie Klachten). In het zwartboek LBK zijn de negatieve ervaringen gebundeld van zeven mensen, inzake zes ingediende klachten bij de LBK. De samenstellers van het zwartboek, de betreffende zeven mensen, concluderen dat: «het functioneren van de Landelijke Beroepscommissie Klachten geen recht heeft gedaan aan de verwachting die zij als klager mochten hebben van een onafhankelijke beroepscommissie».

De LBK is een initiatief van ActiZ, organisatie van zorgondernemers en LOC zeggenschap in zorg, een organisatie voor cliëntenraden. Zij hebben het LBK gezamenlijk ingesteld om cliënten de mogelijkheid te bieden om in beroep te gaan tegen het oordeel van een klachtencommissie, danwel tegen het niet overnemen van het advies door de zorginstelling. De leden van het LBK handelen «zonder last en ruggespraak» en de voorzitter is afkomstig uit de rechterlijke macht. Ik vind het positief dat deze landelijke beroepscommissie is ingesteld voor de sector verpleging en verzorging. Dit is meer dan de huidige wet voorschrijft. ActiZ heeft zelfs als lidmaatschapsvereiste dat haar leden bij de LBK aangesloten moeten zijn. Daarnaast werken ActiZ en LOC samen met Consumentenbond en NPCF aan tweezijdige algemene leveringsvoorwaarden voor de sector verpleging, verzorging en thuiszorg. Hiermee wordt een verdere verheldering van rechten en plichten van cliënten en zorgorganisaties tot stand gebracht. Een duidelijke klachten- en geschillenregeling is een onderdeel van deze voorwaarden. Ik volg deze ontwikkeling met belangstelling.

Ik heb ActiZ en LOC gevraagd naar hun reactie op het zwartboek. Zij hebben aangegeven dat zij zich onthouden van commentaar op de uitspraken van de LBK, hetgeen past bij de onafhankelijke en onpartijdige positie van de LBK. Hun indruk is evenwel dat de onvrede niet zozeer gestoeld is op het juridisch inhoudelijke oordeel van de commissie, maar meer op verschil in verwachtingen en communicatieve misverstanden. Ondanks dat het een beperkt aantal klachten betreft ten opzichte van het

totaal aantal behandelde klachten in de betreffende periode, zien zij in het signaal wel aanleiding om de voorlichting aan en begeleiding van klagers te verbeteren. Dit betreft zowel de rol en positie van het LBK als informatie over het verloop van zittingen. Daarnaast zullen zij zelf periodiek de ervaringen van cliënten met de werkwijze van de LBK evalueren om – daar waar nodig – de LBK nog beter te laten functioneren.

Mijn indruk is dat de negatieve ervaringen met de LBK bij deze klagers niet op zichzelf staat. Het hangt samen met onvrede over het formele karakter van de huidige wettelijk voorgeschreven interne klachtenprocedures waarvan de uitkomsten als (te) vrijblijvend worden ervaren. In menig onderzoek is reeds geconstateerd dat de nadruk bij interne klachtenprocedures niet zou moeten liggen op het al dan niet gegrond verklaren van klachten. Een instelling moet zich er juist op richten om onvrede zo veel mogelijk te voorkomen en daar waar onvrede toch ontstaat, te proberen om deze zo goed mogelijk weg te nemen.

De minister van VWS en ik hebben daarom in het wetsvoorstel voor de Wet Cliëntenrechten Zorg (Wcz) een hoofdstuk opgenomen over klachten en geschillen ter vervanging van de huidige Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ). Klachtenprocedures moeten klantvriendelijker worden en niet vrijblijvend zijn.

De minister en ik spreken u binnenkort meer inhoudelijk hierover bij de behandeling van het wetsvoorstel voor de Wcz in uw Kamer. Naar verwachting zal dit wetsvoorstel begin volgend jaar aan u worden voorgelegd.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
M. Bussemaker