

Advies nr. 6 Klachtenregeling Landelijk Zorgsysteem veteranen (LZV)

Voorgeschiedenis

In zijn vergadering van 25 november 2008 heeft de RZO zich in het kader van de inhoud en de reikwijdte van het toezicht op het Landelijk Zorgsysteem Veteranen (LZV) het begin van een oordeel gevormd over een *klachtinstantie voor het LZV*. Ook voor de RZO is zo'n instantie van belang omdat de mate waarin over het LZV wordt geklaagd een indicatie is voor het functioneren. Parallel, maar ruimer, nam de Raad de gedachtewisseling over dit onderwerp in Tweede Kamer waar naar aanleiding van de motie van de Kamerleden Poppe, Eijssink, Diks en Voordewind, ingediend bij de behandeling van de Defensiebegroting, over onderzoek naar een *centrale, onafhankelijke en deskundige klachtencommissie voor veteranen, alsmede hun familie en/of naasten*. Reden voor de Raad om even pas op de plaats te maken en de reactie van de regering daarop af te wachten.

Op 22 december 2008 informeerde de regering de Kamer over de wijze waarop met o.a. deze aangenomen motie zou worden omgegaan. De regering merkt op dat instellingen die bij het LZV zijn aangesloten, waaronder ook de onderdelen van Defensie die zorg leveren, een eigen voorgeschreven (medische) klachtenregeling hebben. En voorts dat binnen het LZV is afgesproken om bij de verdere samenwerking ook vorm te geven aan een overkoepelende onafhankelijke klachtenregeling, die een vangnet vormt voor een cliënt die in het LZV met verschillende instellingen en regelingen te maken krijgt. En tenslotte dat de RZO om advies zal worden gevraagd over de wijze waarop de klachtenregeling kan worden vorm gegeven. Daarbij zou naar de mening van de regering ook moeten worden gezien hoe de cliënt kan worden ondersteund bij het indienen van een klacht betreffen de het LZV.

Op 6 februari jl. kwam de regering met een vervolgbrief, waarin de Kamer nader werd geïnformeerd over de manier waarop uitvoering zal worden gegeven aan o.a. deze motie. De regering herhaalde zijn standpunt van 22 december 2008 en voegde er een opsomming aan toe waar zich, te behoeve van Defensie klachteninstanties/ -regelingen bevinden:

- het ABP, belast met de uitvoering van de materiële zorg voor oorlogs- en diensslachtoffers, waaronder veteranen
- het Veteranen Instituut, dat namens Defensie is belast met de uitvoering van het veteranenbeleid op het gebied van erkenning en waardering

Beroepsinstantie voor beide regelingen, indien de klacht naar het oordeel van de klager niet naar behoren is afgerond, is Defensie (Klachtenregeling Defensie, op basis van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht). Als de klager vervolgens niet tevreden is over de afhandeling door Defensie kan hij zich wenden tot de Nationale ombudsman. Ook staat de weg open naar de Commissies voor de Verzoekschriften van de Eerste en Tweede Kamer. Voor (voormalig) defensiepersoneel en hun familieleden bestaat ook de mogelijkheid om zich te wenden tot de Inspecteur-generaal der Krijgsmacht met een verzoek tot bemiddeling. De regering is (opnieuw) van mening dat “*Op basis van de bestaande mogelijkheden voor veteranen om een klacht in te dienen betreffende het LZV, de materiële zorg voor oorlogs- en diensslachtoffers of de uitvoering van het veteranenbeleid op het gebied van erkenning en waardering, behoudens de introductie van een overkoepelende onafhankelijke*

klachtenregeling bij het LZV, het instellen van een afzonderlijke centrale klachtencommissie voor veteranen niet nodig is.”

Bij schrijven van 20 februari jl. ontving de RZO een adviesaanvraag met betrekking tot een Klachtenregeling LZV, waarin deze opvatting wordt herhaald.

De adviesaanvraag

De adviesaanvraag is echter tweeledig. In de eerste plaats verzoekt de Staatssecretaris de RZO om advies met betrekking tot *de wijze waarop een overkoepelende onafhankelijke klachtenregeling voor het LZV vorm kan worden gegeven en daarbij tevens te bezien hoe de cliënt kan worden ondersteund bij het indienen van een klacht betreffende het LZV.*

In de tweede plaats verzoekt de Staatssecretaris hem tevens te informeren over *de standpunten van de Raad betreffende de wenselijkheid van een afzonderlijke centrale klachtencommissie voor veteranen, rekening houdende met de ingediende motie in de Tweede Kamer ter zake.*

In zijn vergadering van 11 maart 2009 heeft de Raad besloten de adviesaanvraag van twee aparte adviezen te voorzien.

Bijgaand advies bestrijkt de instelling van een overkoepelende onafhankelijke klachtenregeling voor het LZV. Om tot een uitgewogen advies met betrekking tot de wenselijkheid van een afzonderlijke centrale klachtencommissie voor veteranen, rekening houdend met de ingediende motie in de Tweede Kamer ter zake te komen, heeft de Raad wat meer tijd nodig. Onze standpunten daaromtrent zullen op een later tijdstip dit jaar ter kennis van de Staatssecretaris van Defensie worden gebracht.

Een overkoepelende onafhankelijke klachtenregeling voor het LZV

Voortbouwend op eerdere discussies en op basis van de adviesaanvraag heeft de RZO zich in de raadsvergadering van 11 maart jl. opnieuw over dit onderwerp gebogen en het volgende overwogen. Instellingen die zijn aangesloten bij het LZV beschikken over een eigen (medische) klachtenregeling. Klachten over de behandeling door een bepaalde instelling aangesloten bij het LZV horen daar thuis. Maar het LZV behoeft daarnaast naar de mening van de Raad ook een overkoepelende onafhankelijke klachtenregeling, die een vangnet vormt voor cliënten die in het LZV met verschillende instellingen en regelingen te maken krijgen, een instantie die instellingsoverstijgende, d.w.z. klachten met betrekking tot de *ketenzorg*, dus op systeemniveau, behandelt. De Raad adviseert daarom een *klachtenfunctionaris ten behoeve van het LZV* aan te stellen, die alle klachten met betrekking tot het LZV inneemt, bekijkt of een klacht volgens bovenstaande systematiek thuis hoort bij een klachtencommissie of klachtenfunctionaris van een van de aangesloten instellingen en in dat geval de klacht doorstuurt, of in het andere geval de klachten zelf in behandeling neemt en afhandelt. Als de cliënt niet tevreden is met de klachtafhandeling wordt de klacht door de klachtenfunctionaris terstond doorgezonden naar de klachtencommissie van een van de grotere partners binnen het LZV *die met de klacht niets van doen heeft*. Komt de afhandeling van de klacht om wat voor reden ook daar niet tot een voor de cliënt bevredigende oplossing, dan wordt de klager erop gewezen dat hij in dat geval de klacht ter kennis kan brengen van de Raad die ter zake, als

daartoe voldoende aanleiding blijkt, zo nodig van zijn aanwijzingsbevoegdheid gebruik kan maken om tot een oplossing te komen.

Bij deze klachtenfunctionaris zelf horen voor afhandeling thuis de klachten die instellingsoverstijgend van aard zijn
De RZO heeft voor deze constructie gekozen omwille van snelheid, doelmatigheid en efficiency.

Het LZV is oktober 2007 uitgerold en heeft zich ontwikkeld tot een professionele keten van zorg en daarbij hoort een professionele en onafhankelijke klachtinstantie. Een klachtenfunctionaris in bovengenoemde zin kan snel worden aangesteld en is in staat de klacht op een laag niveau en in een redelijk tempo af te doen.

De Raad heeft zich vervolgens gebogen over de vraag hoe de cliënt, naast de ondersteuning die de klachtenfunctionaris biedt, kan worden ondersteund bij het indienen van een klacht betreffende het LZV. Hij is van mening dat de ondersteuning vooral moet worden gezocht in de transparantie van het proces: heldere informatie op de website van het LZV over de manier waarop een klacht moet worden ingediend, over de wijze van afhandeling, eventuele hulp die bij de formulering van de klacht kan worden geboden en door wie en de termijn waarop een klacht door de verschillende instanties moet zijn afgehandeld.

Samenvattend:

De ROZ adviseert de Staatssecretaris om zo spoedig mogelijk een klachtenfunctionaris bij het Landelijk Zorgsysteem Veteranen aan te stellen en is bereid nader te adviseren de inhoud van zijn takenpakket.

Hilversum, 30 april 2009