

ZWARTBOEK LBK

**NEGATIEVE ERVARINGEN MET DE WERKWIJZE
VAN DE
LANDELIJKE BEROEPSCOMMISSIE KLACHTEN**

INHOUDSOPGAVE

DE SAMENSTELLERS VAN HET ZWARTBOEK LBK	3
VOORWOORD	4
SAMENVATTING	5
INLEIDING	6
NEGATIEVE ERVARINGEN MET DE LBK:	7
▪ ONHEUSE BEJEGENING VAN KLAGERS	8
▪ HANDELEN IN STRIJD MET HET REGLEMENT	11
▪ TWIJFELS OVER ONAFHANKELIJKHEID	14
CONCLUSIES	17
AANBEVELINGEN	18
BIJLAGEN:	19
BIJLAGE 1 - DETAILS OVER DE ZAAK LAHAYE	20
BIJLAGE 2 - DETAILS OVER DE ZAAK BIBEN	23
BIJLAGE 3 - DETAILS OVER DE ZAAK BOOM	32
BIJLAGE 4 - DETAILS OVER DE ZAAK GERICKE	35
BIJLAGE 5 - DETAILS OVER DE ZAAK GELDER	46
BIJLAGE 6 - DETAILS OVER DE ZAAK PERLUKA	48

DE SAMENSTELLERS VAN HET ZWARTBOEK LBK

Peter van der Berk & de heer Lahaye

Ton Biben

Annemarie Boom

Hans Gericke

Arjan Gelder

Han Perluka

VOORWOORD

“Omdat de staatssecretaris van VWS en ik geconcludeerd hebben dat het huidige klachtrecht te vrijblijvend is en te weinig waarborgen kent voor onafhankelijkheid, zetten wij ons in om de aansluiting bij een onafhankelijke geschilinstantie voor zorgaanbieders bij wet verplichten. Wij zijn voornemens dit te doen in het wetsvoorstel Wet Cliëntenrechten Zorg dat nog in ontwikkeling is.

Een wetgevingstraject kent echter wel onzekerheden. Het zal zeker tot 2011 duren voordat de nieuwe wet in werking zal treden en in het overleg met de Tweede Kamer kunnen nog wijzigingen worden doorgevoerd.

Ik besef dat dit antwoord op dit moment weinig mogelijkheden biedt ten aanzien van uw klachten over de zorg voor uw schoonvader. Ik zet mij er voor in om dit wetgevingstraject zo snel mogelijk af te ronden.”

Aldus schreef de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport op 27 november 2007 aan één van de samenstellers van dit zwartboek.

Het zwartboek beschrijft de negatieve ervaringen van verschillende klagers met de handelswijze van slechts één van de bij klachtenprocedures in de zorg betrokken instanties, namelijk de Landelijke Beroepscommissie Klachten. Het is met name de onafhankelijkheid van deze commissie die door de samenstellers van dit zwartboek sterk in twijfel wordt getrokken.

Dit zwartboek zal ter kennis worden gesteld aan bij het klachtrecht betrokken personen en instanties, in het bijzonder Actiz en LOC.

Mei 2009

SAMENVATTING

De samenstellers van het Zwartboek-LBK constateren uit eigen ervaring

- dat het is voorgekomen dat de Landelijke Beroepscommissie Klachten zich niet aan haar eigen reglement houdt,
- dat het is voorgekomen dat de LBK bij haar overwegingen de argumenten van de zorgaanbieder zwaarder laat wegen dan de argumenten van de klager, terwijl de door de zorgaanbieder verstrekte informatie aantoonbaar niet juist was,
- dat het is voorgekomen dat de LBK klagers onheus of kwetsend heeft bejegend.

De samenstellers van het zwartboek concluderen uit hun gezamenlijke ervaringen, 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.

INLEIDING

Onvrede tussen een zorgverlener enerzijds en een klager anderzijds zal gewoonlijk in eerste instantie reeds afgehandeld kunnen worden in een gesprek tussen beiden of door middel van klachtenbemiddeling.

Wanneer gesprekken en/of bemiddeling geen oplossing bieden, geeft de wet (WKCZ) de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie, deel uitmakend van de klachtenregeling van de zorgaanbieder. Het doel van de WKCZ is echter niet alleen rechtsbescherming van cliënten, maar eveneens kwaliteitsverbetering van de zorg.

Door Actiz (brancheorganisatie voor o.a. zorginstellingen) en LOC (Landelijke Organisatie voor Cliëntenraden) is de Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK) ingesteld. Bij deze beroepscommissie kunnen zowel klagers als zorginstellingen in beroep gaan tegen een uitspraak van een klachtencommissie.

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.

De werkwijze van de LBK is vastgelegd in het “Reglement van de Landelijke Beroepscommissie Klachten”.

De samenstellers van het Zwartboek-LBK hebben elk, na een uitspraak van een plaatselijke commissie, de weg naar de landelijke beroepscommissie ingeslagen en hebben die ervaring als uiterst negatief ervaren.

In dit zwartboek wordt puntsgewijs ingegaan op deze negatieve ervaringen. In de bijlagen worden de door de samenstellers aangespannen zaken uitgebreid weergegeven.

NEGATIEVE ERVARINGEN MET DE LBK

ONHEUSE BEJEGENING VAN KLAGERS

Fatsoensnormen gelden voor iedereen, maar het in acht nemen van deze normen mag zeker geëist worden van een beroepscommissie die een onafhankelijk oordeel over een ingediende klacht moet uitspreken. Zowel klager als verweerder hebben recht op een gelijkwaardige en correcte persoonlijke benadering.

Hieronder worden voorbeelden van situaties beschreven waarin de klager door de LBK onheus of respectloos behandeld is.

De wijze waarop de heer Lahaye op de zitting van 23 mei 2008 door de commissie is behandeld, kan slechts gekwalificeerd worden als volkomen respectloos.

Iemand die op 86-jarige leeftijd nog de moed heeft en de wilskracht op kan brengen, om klachten in te dienen en om zich in een hoorzitting te verdedigen tegen een zorginstelling, die verdient ieders respect. En dat respect mag getoond worden. Als zo'n bejaarde man tijdens de zitting allerlei leugens naar zijn hoofd geslingerd krijgt van een vertegenwoordiger van de betrokken instelling, dan heeft hij het recht om daar verontwaardigd over te zijn en dan getuigt het van weinig respect en van partijdigheid van een commissievoorzitter, indien deze uitingen van verontwaardiging niet getolereerd worden.

De eerste vraag die de voorzitter van de LBK op 5 april 2007 aan Annemarie Boom stelde, luidde: "Uw moeder is toch al overleden?"

Daar haar moeder nog leefde, geeft het stellen van zo'n vraag blijk van een zeer slechte dossierkennis, hetgeen tijdens de

zitting door Annemarie is opgevat als pure ongeïnteresseerdheid voor de door haar ingediende klacht.

Hans Gericke en zijn zuster hadden op 11 mei 2006 een soortgelijke ervaring als Annemarie. Tijdens deze zitting was de eerste vraag van de voorzitter van de LBK: "Heeft u wel vertrouwen in deze commissie, zo niet dan is de hoorzitting snel afgelopen", of woorden van gelijke strekking.

Hans en zijn zus hebben deze uitlating als bijzonder intimiderend en bedreigend ervaren en hebben ook geen goed woord over voor het verdere verloop van de hoorzitting, waarin zij door de voorzitter telkenmale beperkt werden bij het inbrengen van een beargumenteerde afwijzing van hetgeen de zorginstelling ter verdediging aanvoerde.

De Gericke's hebben van enige onpartijdigheid van de LBK weinig ervaren. De voorzitter ventileerde regelmatig, op de ter tafel komende onderwerpen, zijn eigen visie, waaruit duidelijk naar voren kwam dat de sympathie van de commissie geheel uitging richting de zorginstelling en de voorzitter stak zijn aversie tegen Hans en zijn zus niet onder stoelen of banken.

Op 12 december 2008 vond ook Han Perluka een vijandige voorzitter tegenover zich.

Direct na opening van de zitting begon de voorzitter hem te bekritisieren omdat een e-mail van Han, waarin hij de LBK op het niet-volledig zijn van het dossier wees, naar de mening van de voorzitter gedeeltelijk teksten bevatte die persoonlijk tegen de secretaris van de LBK gericht waren. De precieze reden waarom de voorzitter deze feitelijkheden uit het dossier wilde houden is niet duidelijk geworden.

De voorzitter vervolgde met een betoog waarin hij een volkomen verkeerde voorstelling van zaken probeerde te schetsen, door te beweren dat Perluka al eerder voor de commissie verschenen zou

zijn en dat deze bij de LBK een klacht zou hebben ingediend omdat hij geen reactie van de zorginstelling gehad zou hebben.

Verbijsterend, daar de voorzitter zeer goed wist dat het de LBK zelf was die toentertijd een hoorzitting niet noodzakelijk vond en dat de LBK bij haar uitspraak een eigen interpretatie van de ingediende klacht gehanteerd had.

Perluka heeft zich door deze poging tot intimidatie echter niet van de wijs laten brengen.

Arjan Gelder wilde zich tijdens de hoorzitting van 5 februari laten ondersteunen door 4 personen. Immers, in de uitnodiging van de LBK stond letterlijk: "Indien u dat wenst kunt u zich laten vertegenwoordigen of vergezellen door anderen"

Bij opening van de zitting werd door de voorzitter gelijk aangegeven, dat de vier mensen die mee waren gekomen niet welkom waren.

Op de waarom-vraag werd gereageerd dat alleen mensen die direct met de zaak te maken hebben welkom waren en dat mogelijk privé medische gegevens van Arjan's vader besproken zouden kunnen worden.

Voor Arjan vormde dit laatste echter totaal geen probleem. Zijn indruk was dat de LBK zichzelf probeerde te beschermen.

Uiteindelijk is de hoorzitting vervolgd zonder de aanwezigheid van Arjan en zijn ondersteuners.

Van hoor en wederhoor is in deze zaak dus weinig sprake geweest.

HANDELEN IN STRIJD MET HET REGLEMENT

Van een onafhankelijk commissie, voorgezeten door een jurist, mag verwacht worden dat zij handelt in overeenstemming met de reglementen.

Dat dit in de praktijk niet altijd het geval is, tonen onderstaande voorbeelden.

In de door Han Perluka aangespannen zaak bij de LBK zijn door deze beroepscommissie de regels van het eigen reglement met voeten getreden.

Op 6 april 2008 diende Han bij de LBK een klacht in over een zorginstelling. Deze had hem geen brief gestuurd, waarin werd aangegeven welke concrete maatregelen genomen zouden worden, nadat de eigen klachtencommissie de eerder ingediende klachten volledig gegrond had verklaard.

De LBK verklaarde zijn klacht op 1 juli gegrond. Echter, aan de zorgaanbieder werd geen opdracht gegeven om vervolgens alsnog aan te geven welke concrete maatregelen genomen zouden worden.

Met deze uitspraak was Han dus in wezen niets opgeschoten.

De oorzaak van deze LBK-blunder kan gevonden worden in het feit dat de commissie in deze zaak de verkeerde beslissing nam om geen hoorzitting te houden. Bovendien handelde de commissie in strijd met enkele essentiële regels uit het eigen LBK-reglement:

- de LBK heeft de klager niet in de gelegenheid gesteld om schriftelijk te reageren op relevante stukken, zoals het verweer van de zorgaanbieder (artikel 4, lid 1),
- de LBK heeft de klager geen inzage gegeven in de stukken waarop de commissie (mede) haar oordeel heeft gebaseerd (artikel 4, lid 3),
- de LBK heeft de klager niet in de gelegenheid gesteld om bezwaar te maken tegen deelneming van een lid van de beroepscommissie aan de behandeling van het beroep (artikel 4, lid 12)
- de klager heeft van de LBK nimmer het volledige dossier mogen ontvangen, zoals dit volgens de publicatie “Werkwijze van de Landelijke Beroepscommissie Klachten” had moeten gebeuren..

En aanvullend (gelet op artikel 5 lid 7):

- alhoewel aan de 88-jarige schoonvader van de klager al ruim 2 jaar geïndiceerde zorg werd onthouden, heeft het LBK de zorgaanbieder hier niet op gewezen.
- noch heeft de beroepscommissie aan de zorgaanbieder gevraagd waar de AWBZ-fondsen aan besteed zijn geweest welke tegenover de indicatiestelling staan.

Zeer ten onrechte vond de beroepscommissie dit dus geen ernstige situatie!?

Hans Gericke stelde tijdens de hoorzitting de zeer legitieme vraag welke commissieleden door Actiz en welke door LOC waren voorgedragen.

De voorzitter weigerde daar antwoord op te geven. Daar het hier niet om gevoelige persoonlijke gegevens ging, lijkt het er nu dus op alsof de commissie iets te verbergen had.

Onder andere Ton Biben en Han Perluka hebben na de uitspraak van de LBK, aan de commissie vragen over deze uitspraak gesteld respectievelijk de commissie op een door haar gemaakte fout gewezen.

De standaard reactie van de LBK is dat over de uitspraak niet meer gecorrespondeerd of gediscussieerd kan worden.

Het LBK reglement sluit een verdere correspondentie echter niet uit en van een goede klachtencommissie mag verwacht worden dat haar uitspraken niet alleen betrekking hebben op de ingediende klacht, maar tevens voor de klager helder en duidelijk zijn.

Indien zulks niet het geval is dient de commissie haar fouten te herstellen of de gevraagde duidelijkheid te verstrekken.

TWIJFELS OVER ONAFHANKELIJKHEID

Dat een beroepscommissie zich onafhankelijk dient op te stellen, lijkt triviaal. Ik de praktijk wordt door klagers helaas ervaren dat van zo'n onafhankelijk optreden weinig terecht komt. Onderstaande ervaringen zouden als niet-objectief bestempeld kunnen worden, maar feit is dat het de taak van de LBK is om elke schijn van partijdigheid te voorkomen.

Tijdens de hoorzitting in de zaak Lahaye lijkt elke onpartijdig ver te zoeken.

De vertegenwoordiger van de betrokken instelling kreeg van de voorzitter alle ruimte om aan te geven wat voor een lastige patiënt de heer Lahaye wel niet was. In feite liet de voorzitter toe dat de zaken omgekeerd werden: de klager werd aangeklaagde.

Protesten tegen deze gang van zaken werden door de voorzitter in de kiem gesmoord.

Dat de heer Lahaye geheel overstuur de zitting verliet, kan volgens hem en zijn begeleider slechts toegeschreven worden aan het partijdige optreden van deze voorzitter.

Het feit dat de voorzitter en de vertegenwoordiger van de instelling, na afloop van de zitting, een onderonsje over details van de zaak hadden is zeer verwerpelijk.

De klacht van Ton Biben over de zeer slechte wijze waarop de zorginstelling met de familie communiceert, wordt door de LBK ongegrond verklaard, terwijl de klachtencommissie van de zorginstelling soortgelijke klachten al twee keer gegrond had verklaard, zonder dat de zorginstelling haar houding wijzigde. Als reden geeft de LBK op, *dat de verhouding tussen de zorgaanbieder en klagers zodanig verstoord is, dat niet te*

verwachten is dat de communicatie in de toekomst zal kunnen verbeteren.

Ton vraagt zich dan ook terecht af wat uitspraken van een klachtencommissie waard zijn als de zorginstelling zich daar ongestraft niets van hoeft aan te trekken.

Ook Annemarie Boom heeft zo haar twijfels over de onafhankelijkheid van de LBK en blijft na de uitspraak van deze commissie nog steeds met de vraag zitten hoe haar moeder in de zorginstelling twee breuken en een zwaar gekneusde rechter hand heeft kunnen oplopen en wie daarvoor verantwoordelijk was.

De LBK meende in deze zaak, op basis van een intern onderzoek van de zorginstelling, dat de zorginstelling al het mogelijke gedaan had om de oorzaken van de letsels te achterhalen.

Annemarie daarentegen is de stellige overtuiging toegedaan, dat een onafhankelijk onderzoek de waarheid aan het licht gebracht zou hebben en dat deze waarheid nu in de doofpot beland is.

De brief die Hans Gericke op 30 juli 2006 naar aanleiding van de hoorzitting aan de LBK stuurde, laat aan duidelijkheid niets te wensen over (zie bijlage 4).

De volgende alinea uit deze brief geeft goed weer hoe de gang van zaken tijdens de hoorzitting door Hans en zijn zuster ervaren is en hoe zij aankijken tegen de onafhankelijkheid van de LBK :
“Het is inmiddels wel duidelijk dat de zorginstelling verwacht dat u mijn klachten ongegrond verklaart. Die verwachting komt duidelijk voort uit uw opmerkingen, uw opvattingen en de wijze waarop u mij en mijn zuster bejegende tijdens de hoorzitting. Onze raadsman was na afloop ook totaal verbijsterd.”

Hans heeft ook zeer veel kritiek op de wijze waarop zijn zaak is weergegeven in het jaarverslag van de LBK over het jaar 2006.

In dit jaarverslag worden de feiten onjuist weergegeven, hetgeen door Hans als een bevestiging wordt gezien van zijn vermoeden dat tussen de leden van de LBK en de zorginstelling, buiten de klachtenprocedure om, contacten zijn geweest.

Ook Arjan Gelder heeft goede redenen om aan de onafhankelijkheid van de LBK te twijfelen. Hij werd niet samen met zijn begeleiders tot de zitting toegelaten en de commissie heeft dus alleen de zorginstelling kunnen horen en niet de klager. De uitspraak van de LBK in de zaak Gelder bevatte dan ook vele onwaarheden, slechts gebaseerd op de door de zorginstelling verstrekte informatie.

Han Perluka kan zich voorstellen dat de LBK-voorzitter het niet leuk vond dat zijn commissie door LOC en Actiz gedwongen werd om zijn zaak voor een tweede keer te moeten behandelen, maar in plaats van zijn irritatie tijdens de hoorzitting zo duidelijk te laten blijken, was een meer onafhankelijke houding richting de klager toch meer op z'n plaats geweest. Ook Han had tijdens de hoorzitting het gevoel op het beklagde bankje te zitten.

CONCLUSIES

De samenstellers van het Zwartboek-LBK concluderen, tegen de achtergrond van de door hen bij de LBK aangespannen zaken, dat het functioneren van de Landelijke Beroepscommissie Klachten geen recht heeft gedaan aan de verwachtingen die zij als klager mochten hebben van een onafhankelijke beroepscommissie.

De samenstellers menen goede redenen te hebben om vraagtekens te zetten bij de onafhankelijkheid van de LBK en baseren hun twijfels op de eigen ervaring. Zij concluderen unaniem dat de LBK bij haar overwegingen de argumenten van de zorgaanbieder veel zwaarder laat wegen dan de argumenten van de klager, terwijl de door de zorgaanbieder verstrekte informatie vaak aantoonbaar niet juist was.

De samenstellers achten het onacceptabel dat de LBK zich niet aan haar eigen reglement houdt.

De samenstellers achten het onacceptabel dat de LBK klagers onheus of kwetsend bejegt.

AANBEVELINGEN

De samenstellers doen aan LOC en Actiz de aanbeveling

- om de huidige leden van de LBK met onmiddellijke ingang te ontheffen van hun taak en te vervangen door (zowel van Actiz als van LOC) onafhankelijke personen, liefst juristen,
- om door een onafhankelijke instantie een tevredenheids-onderzoek te laten verrichten bij klagers of hun vertegenwoordigers betreffende in de afgelopen jaren door de LBK behandelde zaken,
- om bij gebleken onrechtmatige of ontoelaatbare handelingen van de LBK de betreffende zaken te heropenen,
- om in het reglement het triviale artikel op te nemen dat een uitspraak zo geformuleerd dient te zijn, dat deze voor alle betrokkenen duidelijk en navolgbaar is.
- Om in het reglement een artikel op te nemen, dat de commissie verplicht om een uitleg te verstrekken, wanneer een betrokkene om verduidelijking van de uitspraak vraagt.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1 - DETAILS OVER DE ZAAK LAHAYE

Betreft:

zitting Lahaye, d.d. 23 mei 2008,
LBK 07.7/0009/025-2008.

Op 23 mei jl. is een getuige met meneer Lahaye ter ondersteuning van meneer Lahaye aanwezig geweest bij de zitting inzake het beroep tegen de uitspraak van de klachtencommissie van het academisch ziekenhuis Maastricht over de klachten van meneer Lahaye over zijn behandeling in Blankenberg (onderdeel van AZM).

Bij die zitting is de heer Lahaye niet met respect bejegend.

Hij moest zitten op een stoel waarvan de zitting aan de voorkant steeds naar beneden zakte, terwijl hij last had van zijn achterste.

Hij werd door afdelingshoofd Schoeren van Blankenberg afgeschilderd als een lastig iemand die over van alles en nog wat klaagde. Zo schoof deze hem o.a. in de schoenen dat hij bij de eerste avondmaaltijd in Blankenberg geklaagd zou hebben over een demente mevrouw, terwijl hij dat niet heeft gedaan.

De verzorgende die daar aanwezig was heeft tegen meneer Lahaye gezegd dat hij aan die tafel verkeerd zat en dat zij ervoor zou zorgen dat hij de volgende maaltijd aan een andere tafel kon aanzitten.

Het afdelingshoofd Schoeren draaide de rollen dus om, de zitting was belegd om de klachten die meneer Lahaye had te bespreken, niet de klachten die afdelingshoofd Schoeren over Lahaye te berde bracht.

Overigens volkomen onterecht, want de verplegenden en verzorgenden waren tevreden over meneer Lahaye omdat die veel zelf deed en hen daarmee veel uit handen nam. Ook had hij altijd goede zin.

De modus operandi van afdelingshoofd Schoeren is verwerpelijk en getuigt er alleen maar van dat deze geen werkelijke argumenten heeft. De taakopvatting van hem deugt niet: hij hoort de klachten van een patiënt serieus te nemen en niet een patiënt met klachten een lastige patiënt te noemen.

De voorzitter greep niet in en gaf afdelingshoofd Schoeren alle ruimte.

Toen er van alles over meneer Lahaye naar voren werd gebracht in strijd met de waarheid en meneer Lahaye hierop met zijn hoofd nee knikte en de handen ten hemel hief werd hij door de voorzitter gemaand dit achterwege te laten.

Ook wil ik erop wijzen dat de aangeklaagde verpleeghuisarts-stagiaire toegaf dat hij had geweigerd de anus te bekijken ondanks het feit dat de heer Lahaye daarom gevraagd had en zei dat hij pijn had. De verpleeghuisarts zei dat hij wél gekeken zou hebben als meneer Lahaye een wonde in zijn gezicht had gehad. Deze bekrompen blik past een arts niet. Per slot van rekening had er wel sprake kunnen zijn geweest van een ontsteking.

Op het beroep tegen de uitspraak op de klacht van meneer Lahaye dat hij niet geholpen is met en geen uitleg heeft gekregen over hoe het stomazakje schoongemaakt moest worden heeft de landelijke beroepsklachtencommissie ten onrechte helemaal geen uitspraak gedaan.

Na afloop van de zitting waren het afdelingshoofd en de voorzitter van de klachtencommissie met elkaar aan het praten over de zaak. De voorzitter vroeg aan het afdelingshoofd hoe groot het stomazakje was waarop deze zei dat het maar klein was. Daarop trokken beiden de schouders omhoog alsof daarmee de klacht van meneer Lahaye dat niemand hem daarmee had geholpen (geen instructies e.d.) daarmee van de baan/onzinnig was.

Overigens hoorde ik van meneer Lahaye na de zitting dat hij het stomazakje zelf uitspoelde op de douche.

Ik was meneer Lahaye aan het helpen op te staan en kon op dat moment niet reageren. Ik wil u nadrukkelijk erop wijzen dat de zitting was afgelopen en dat het geen pas geeft dat voorzitter en afdelingshoofd Schoeren met elkaar praten over de zaak en a.h.w. de zitting voortzetten zonder dat meneer Lahaye zijn zegje kan doen. Bovendien getuigt het ervan dat de voorzitter niet onafhankelijk en onpartijdig is.

Meneer Lahaye was helemaal overstuurd van deze zitting. Het getuigt van moed dat een oude man van 86 jaar een klacht indient, daarvoor moet men respect hebben. De manier waarop hij bij de zitting is behandeld, hem (laten) afschilderen als een lastige patiënt en zo op de man (laten) spelen in plaats van de klachten zakelijk, onpartijdig en

onafhankelijk te behandelen is een zwakgebod en een zichzelf respecterende klachtencommissie onwaardig. Het lijkt erop of de klager op deze manier wordt afgestraft zodat hij het wel uit zijn hoofd laat ooit nog eens een klacht in te dienen. Meneer Lahaye heeft bij de zitting als het ware de genadeslag gekregen. Ik ben dan ook verbijsterd door deze gang van zaken bij de zitting.

Een en ander zal bij de bevoegde instanties worden aangekaart.

Deze brief heb ik mede namens meneer Lahaye geschreven. Ten teken daarvan en dat hij het met deze brief eens is, ondertekent hij deze brief mede.

Opgemaakt en getekend te Maastricht op 7 augustus 2008.

P. van den Berk Pappersjans 18 6413 CL Heerlen	en	de heer Lahaye Rechtstraat 92 6221 EL Maastricht
--	----	--

BIJLAGE 2 – DETAILS OVER DE ZAAK BIBEN

Uit de toelichting van Ton Biben aan de LBK

Het is al erg genoeg als je al bijna 10 jaar lang dagelijks naar een verpleeghuis toe moet gaan om je dierbare zo goed mogelijk te verzorgen en dat je er dan niet op zitten wachten om een klachten commissies in te schakelen.

Dan moet er wel wat aan de hand zijn, als je al 2 maal voor een klachtencommissie zit. Op aanraden van mevr. Bouwman, van de klachten commissie Amstelring, hebben we naar de Landelijke klachten commissie geschreven. De reden waarom wij hier nu weer zitten is, dat de Directie zich nu voor de derde keer niet aan hun afspraken houdt en dat er nu een nog slechtere communicatie is.

Wat betekent een onafhankelijke commissie?

Tegenpartij kan in de post neuzen van de klachtencommissie, zij zitten samen op 1 afd. En nemen elkaars werk over. Mevr. Bouwman van de KI. C. zit samen op 1 afd. met mevr. Vink, de secretaresse van de Hr. Klinkert, Raad van bestuur Amstelring.

De commissie heeft de directie aangeraden om met ons rond de tafel te gaan zitten en afspraken te maken om er samen uit te komen. Maar hoe kunnen wij met personen afspraken maken die tot op heden zich er niet aanhouden, beloftes niet na komen en ons intimideren plus bedreigen. In de brief van dd. 19 dec. Wij zijn blij dat we het op schrift hebben, want mondelinge gesprekken zijn moeilijk te bewijzen.

Zij gaan zelfs zo ver dat ze het personeel verboden hebben met ons te praten. En dat alleen het afd. hoofd eens in de vier weken met ons een gesprek mag hebben. Zelfs de dokter van mijn moeder mag mij geen antwoord meer geven van de directie, terwijl de dokter mij beloofd had dingen na te kijken en dat ze erop terug zou komen.

De brief naar de commissie is misleidend: en wat betreft het aandeel van de dokter. Halve waarheden zijn erger dan leugens, dan wordt men op het verkeerde been gezet. Wij hebben met heel veel personeels leden

en medewerkers een zeer goed contact in tegenstelling met wat zij beweren. (en LB 3 heeft heel veel medewerksters)

Nu in het kort wat er allemaal gepasseerd is.

Bij opname van mijn moeder zijn er belangrijke afspraken gemaakt met o.a. de Maatschappelijk werkers.

In juni kwam ik erachter dat mijn moeder na 3 jaar nog steeds niet was ingeschreven in de Haarlemmermeer. De maatschappelijk werkster bood haar excuus aan en zou het meteen in orde maken.

2004. Zonder dat wij er iets vanaf wisten hebben ze kleding gekocht voor 480 euro. Terwijl iedereen weet dat wij dit zelf regelen. Mijn vrouw staat zelf in een kleding zaak. Dat is gekomen omdat ze iedereen adressen en telefoon nummers geven, terwijl die geheim zouden blijven. Wij krijgen ook geen telefoon nummers van Bornholm door. Na excuus is het geld wel terug gestort en kleding heeft Bomholm gehouden. Dit onderzoek heeft ons wel 3 weken geduurd. En is niet gladjes verlopen. Bomholm heeft ons toen in een moeilijke positie gebracht.

2005. Tot onze grote verbazing was mijn moeder nog steeds niet ingeschreven. Ze is nu al 5 jaar bewoner van Bornholm.

24 aug. Uitslag Klachtencommissie: De Klacht is gegrond verklaart De maatschappelijk werkster mag zich niet meer met mijn moeders zaken bemoeien, En alles zou mevr. Lucassen persoonlijk voorzorgen en zelf afhandelen. Dit was de afspraak.

Juni 2006. Wij werden een paar maal gebeld door verschillende mensen die iets willen weten over de inschrijving van mijn moeder in de Haarlemmermeer. Ik vroeg hoe ze aan ons telefoon nummer kwamen en met wie ze gesproken hadden. Het gebeurde in opdracht van de maatschappelijk werkster mevr. G. de Jong Weer heeft mevr. Lucassen zich niet aan haar woord gehouden en is die maatschappelijk werkster weer met de zaken van mijn moeder bezig geweest. En weer heeft ze aan vreemden onze telefoonnummers doorgegeven. Wat ze niet mocht doen.

Na 6 jaar is mijn moeder eindelijk ingeschreven, niet door de inspanning van Bornholm, maar door druk van ons. Hadden wij dat dan op zijn beloop moeten laten.

Maart. Wij kwamen erachter dat onze moeder steeds drijfnaat was en dat vele malen de ontlasting tot hoog op de rug zat. Het bleek dat de toilet ronde meteen na de lunch gebeurde en daarna 's-avonds wanneer ze naar bed gingen. Mijn moeder die niets meer aan kan geven en niet meer praat zit dan heel lang met een vieze broek. Er waren nieuwe systemen met grotere inhoud. Er is afgesproken voor mijn moeder een extra ronde om 16 uur en dat zou vermeld worden in de boeken. In juni is dat papier uit de boeken gehaald en zijn ze op de oude voet weer door gegaan. Niemand heeft ons ingelicht met het gevolg dat onder het avondeten het niet meer te houden was. Het zal je vader of je moeder maar wezen.

Bomholm heeft het over persoonlijk maatwerk. Wij vragen ons af wat zij daar mee bedoelen.

April. Wij worden gebeld of wij het goed vonden dat er een oogarts bij mijn moeder kwam. Het duurde 3 maanden voor wij de uitslag kregen. Elke week gevraagd naar de uitslag. Niemand wist het Terwijl het al op 5 april 2006 bekend was Oil heeft meneer De Bruin opticien Van Pearl mij zelf verteld. Dus geen OOGARTS. En dat op een PG afdeling waar mensen niet meer kunnen praten en reageren. Wij verwachten een arts wat ons is toegezegd. Ook Zijn er ziekenhuizen in de buurt die speciaal verzorgingtehuizen bezoeken om bewoners zoals mijn moeder te onderzoeken. Dat zijn echte oogartsen.

4 juli. Afspraak met het ziekenhuis om 9.30 Afspraak gemaakt met Bornholm voor Taxi om 8.15 Er kwam geen taxi. Reden hoorde wij pas van Bomholm op de commissie avond 12 okt 2006. Wij wilden een gesprek met mevrouw Lucassen over de oogarts en taxi vervoer en waarom dit allemaal mis ging. Ze had even tijd om 16 uur en daar wij al de hele dag in de hitte hadden gewacht, wilden we niet nog eens 2 uur op mevr. Lucassen wachten Wij zijn naar huis gegaan en hebben gewacht op telefoon. Mevr. heeft niets meer van zich laten horen. Volgende dag had mevr. Lucassen een vrije dag.

3 weken gebeld voor een gesprek, zie de verslagen. De directie vond het waarschijnlijk niet belangrijk, op vragen, waar wij mee zitten

antwoord te geven. Na 3 weken werden wij gedwongen de klachten commissie in te schakelen.

Juli. In de zomer vakantie heeft mijn moeder hele week avonds geen drinken gehad. Afd hoofd en mevr. Lucassen mevr. Kosian met vakantie. Niemand bereikbaar. Heer Nabom heeft het onderzocht en vond het heel vervelend wat er gebeurd was. Had beloofd het met de directie te bespreken. Nooit meer iets van gehoord.

September 2006 Gebeurde weer hetzelfde. Ook hier niets meer van gehoord. Ik heb de afd. hoofd gevraagd, waarom ik niets er meer van hoor, Omdat ze er hele goede reden voor hadden. Daar kon ik het mee doen.

In november 2006 moesten wij een vragenlijst over een onderzoek tevredenheid cliënten Amstelring in sturen. Als wij er zelf niet om hebben gevraagd hadden wij hem nooit gekregen. Wij kregen de brief pas op 16 november, terwijl de sluitingdatum op 10 november was. Over communicatie gesproken. Wij hebben reden genoeg om er anders over te denken.

Nu we niet meer van fouten kunnen praten maar liever gezegd blunders, mogen wij de directie hier dan niet op aan spreken. Dat wij nu als lastig worden beschouwd, kunnen wij begrijpen, maar niet dat wij intimideren bedreigen en stalken want dat doet de directie zelf. Zoals u zelf kan lezen. Dit alles had niet nodig geweest, als wij gewoon te woord werden gestaan en zij zich aan de afspraken hadden gehouden.

De verzorging van onze moederstaat nog altijd voorop, en is het belangrijkste, waar het eigenlijk om gaat. Het is schandalig dat de directie niet de beleefdheid heeft om te wachten wat de Landelijke Klachtencommissie van deze zaak vindt. Om te dreigen met de rechter. En wat denkt u er van als ik geen mentor was, en alleen een zoon was die de verzorging van zijn moeder zich neemt en die de verantwoording draagt. Stappen ze dan ook naar de rechter.

De Directie van Bomholm laat zien dat een zeer slecht management hebben, en dat het tijd wordt dat zij tot verantwoording worden geroepen. Dit alles gebeurt er in een verzorgingstehuis anno 2007.

Uitspraak van de LBK in de zaak Biben (gedeeltelijk)

LBK 09/0011-2007

Zitting d.d. 20 februari 2007 te Amsterdam

Klagers: de heer en mevrouw Biben

De commissie overweegt:

- Uit de overgelegde stukken en het ter zitting gestelde is naar het oordeel van de commissie aannemelijk geworden dat de verhouding tussen de zorgaanbieder en klagers zodanig verstoord is dat niet te verwachten is dat de communicatie in de toekomst zal kunnen verbeteren. Dit is dan ook de reden dat de commissie de klachten van klagers over de communicatie ongegrond verklaart. Weliswaar heeft de klachtencommissie van de zorgaanbieder in twee opvolgende uitspraken de klachten van klager over de communicatie gegrond verklaard, maar uit hetgeen naar voren is gebracht blijkt dat er bij klagers geen enkel vertrouwen is dat de zorgaanbieder kwalitatief verantwoorde zorg verleent. Dat klagers zich dagelijks met de zorgverlening aan hun (schoon)moeder bemoeien draagt naar het oordeel van de commissie niet bij aan herstel van de vertrouwensrelatie. De commissie adviseert klagers wat meer afstand te nemen van de dagelijkse zorg aan hun (schoon)moeder en dit meer over te laten aan de professionele zorgverleners. De commissie adviseert de zorgaanbieder zich actief in te zetten om ervoor te zorgen dat de (schoon)moeder van klagers kan worden overgeplaatst naar een ander verpleeghuis, zodat een frisse start kan worden gemaakt.

- De klacht over het niet verschijnen van de taxi acht de commissie een onbetekenende klacht. Naar het oordeel van de commissie kan toch bezwaarlijk worden volgehouden dat van het niet verschijnen van de taxi op het afgesproken tijdstip aan de zorgaanbieder enig verwijt kan worden gemaakt. Integendeel van die zijde is er binnen de haar ten dienste staande mogelijkheden alles aangedaan om voor vervangend vervoer te zorgen. De commissie verklaart deze klacht dan ook ongegrond.
- Ten aanzien van de communicatie over de opticien/optometrist is de commissie van oordeel dat na het bezoek van de opticien direct teruggekoppeld had moeten worden naar klagers hetgeen niet is gebeurd. Dit onderdeel van de klacht verklaart de commissie om die reden gegrond.

CONCLUSIE: de commissie verklaart het beroep ten aanzien van de communicatie over de opticien gegrond en voor het overige ongegrond.

Namens de
LANDELIJKE BEROEPSCOMMISSIE KLACHTEN,

De secretaris
Bunnik, 28 februari 2007

De reactie van Ton Biben op de uitspraak van de LBK

Lijnden, 3 maart 2007
Betreft Onderwerp LBK 09/0011

Geachte mevr. Mr. Wreesman,

Hierbij onze reactie over de uitspraak van de Landelijke Beroepscommissie Klachten. Allereerst vinden wij het heel jammer dat u niet aanwezig was op deze zitting.

De klacht over de communicatie is ongegrond verklaart, om de reden dat wij geen enkel vertrouwen meer in deze directie hebben. Dat is wel heel merkwaardig als twee commissie zaken onze klacht gegrond verklaart en de directie niet luistert naar de raad van de klachtencommissie en gewoon door gaat op de oude voet en zelfs de afspraken die er gemaakt zijn niet nakomen.

Waar is een klachtencommissie dan voor?

En moeten familieleden dan de dupe zijn, die het aan de kaak durven te stellen?

De commissie adviseert om wat meer afstand te nemen van de dagelijkse zorg van onze moeder, dus maar minder bezoeken. Eerst kregen wij complimenten doordat wij veel komen, ook veel zien en werd er gezegd: "Wat goed dat jullie dat vertellen"; en nu zien wij te veel en moeten wij meer afstand nemen.

De klacht over het niet verschijnen van de taxi acht de commissie een onbetekende klacht. Wel moesten we ruim 3 maanden wachten op antwoord, waarom er een taxi is geweigerd. Dat antwoord kregen wij pas op de commissie avond.

Ik heb gesproken met Zorgverzekeraar DE FRIESLAND op 26 februari 2007, met de heer Oosterhaven. Die vertelde dat Bomholm dit al 6 jaar geleden in orde had moeten maken. Dat hoort in hun takenpakket om een machtiging aan te vragen. Daar horen ze van op de hoogte te zijn. Dit was wel heel erg laat om dit pas op 3 juli 2007 te doen.

Wij kregen die brief pas van Bomholm in aug/sept 2007; die wij moesten onder tekenen en zelf doorsturen. Nogmaals halve waarheden zijn erger dan leugens.

Dit is meteen doorgegeven op 26 februari 2007 aan mevr. Tabak, en zou het die a.s. woensdag bespreken met u. Hoezo een onbetekende klacht, die nu ongegrond is verklaart. En nu is ineens de klacht oogarts wel gegrond verklaart, zeer opmerkelijk.

De Landelijke Beroepscommissie Klachten gaat niet in op, o.a.
Wat betekent onafhankelijke commissie?
Wat betekent geheimhoudingsplicht? (Die zijn geschonden) Door LBK opgesteld.
Het doorkruisen om naar de rechter te stappen, i.p.v. af te wachten op de LBK?
En wat betreft het proberen je uit de cliëntenraad te zetten?
Wat betreft mentorschap, bedreiging intimideren en stalken?
Graag zou ik hier toch antwoord op willen hebben!!! Z.S.M.

Wij die ons aan alle regels hebben gehouden en ons verplicht voelen dit aan de kaak te stellen, voor mensen die dit niet meer zelf kunnen doen, is het een schande dat wijze mensen zo'n oordeel vellen. Wij hadden echt een andere gedachten van klachtencommissie.
Het is infaam en abject hoe de Landelijke Beroepscommissie Klachten te werk is gegaan.
De commissie geeft de directie Bornholm nu een vrijbrief om gewoon door te gaan. Als wij nog wel vertrouwen hebben in de directie was de klacht wei gegrond verklaart.

Hopende hier is over te horen, verblijf ik met vriendelijke groeten,
A Biben. Akerdijk 91 1175 LJ Lijnden

Landelijke Beroepscommissie Klachten
voor thuiszorg, verzorgingshuizen en verpleeghuizen

Onze referentie: AW/MB/07.7/0009/0011-2007

Bunnik, 25 april 2007

Onderwerp: LBK 09/001

Geachte heer Biben,

In antwoord op uw brief van 5 maart jl. waarin u de LBK een aantal vragen en opmerkingen voorlegt, berichten wij u dat na het uitbrengen van de uitspraak aan de bij de klacht en het beroep betrokken partijen de behandeling van het beroep is afgesloten.

Dit betekent dat er daarna niet meer wordt gecorrespondeerd over de klacht en/of de afhandeling ervan.

Hoogachtend,

A.M. Wreesmann-van den Bos
secretaris

BIJLAGE 3 – DETAILS OVER DE ZAAK BOOM

M.A. Boom
Akker 61
3732 XB De Bilt
Tel. 030-7517052 / 06-24643191
e-mail: annemarie.boom@tele2.nl

De Bilt, 19 april 2009

Betreft: Handelswijze Landelijke Beroepscommissie Klachten.

Op 05 april 2007 heb ik een zitting bezocht van de Landelijke Beroepscommissie Klachten.

Voor deze zitting ontving ik een schriftelijke uitnodiging. Deze uitnodiging werd samen met het medisch dossier van mijn moeder in een gewone enveloppe door de postbezorger bezorgd bij een buurvrouw. De enveloppe was niet verzegeld en de buurvrouw kon de enveloppe met gemak openen en weer dichtplakken.

Wat mij opviel was dat de zitting plaats vond in een duur hotel in Utrecht en vroeg mij dan ook af door wie deze locatie betaald werd.

De eerste vraag die de voorzitter van de commissie aan mij stelde luidde, uw moeder is toch al overleden, waarop ik antwoordde, gelukkig is zij nog in leven.

Eerder had ik naar aanleiding van een advies van de inspecteur voor de volksgezondheid een klachtenbrief geschreven naar de LBK. Deze klachtenbrief bevatte een reeks van klachten m.b.t. de zorg die aan mijn moeder in het verpleeghuis was verleend.

De belangrijkste klacht ging over het feit dat mijn moeder in 14 maanden tijd in het verpleeghuis twee breuken en een zware kneuzing

had opgelopen. Ik wilde achterhalen op welke manier deze incidenten hadden plaats gevonden en wie daarvoor verantwoordelijk was.

In de uitspraak van de LBK geeft men aan het volgende te hebben overwogen:

-Op grond van de overgelegde stukken en ter zitting gestelde komt de commissie tot het oordeel dat de zorgaanbieder er alles aan heeft gedaan om te achterhalen wat de oorzaak is geweest van de incidenten die hebben plaatsgevonden, te weten de twee breuken en het duimletsel. De zorgaanbieder heeft intern onderzoek gedaan, heeft maatregelen genomen ter voorkoming van incidenten, heeft de inspectie voor de gezondheidszorg ingelicht, heeft een onderzoeksc commissie ingesteld, een melding bij de politie gedaan en de cliëntenraad ingelicht. Dit heeft er echter niet toe kunnen leiden dat de oorzaak van de incidenten achterhaald is. De commissie is van oordeel dat de instelling door al deze acties te ondernemen zorgvuldig heeft gehandeld naar klagster toe door zich tot het uiterste in te spannen om te bereiken dat aan klagster genoegdoening kon worden geboden door de oorzaak van de incidenten te onderzoeken. Dat dit niet tot enig resultaat heeft geleid kan de zorgaanbieder niet worden verweten.

-Ook de inspectie voor de gezondheidszorg heeft naar aanleiding van de onderzoeksresultaten geen reden gezien om aan te nemen dat de zorgverlening niet voldeed aan de kwaliteitsnormen die van de zorgaanbieder verwacht mogen worden. Zij heeft om die reden geen vervolgstappen of adviezen gegeven.

-De commissie acht het alle feiten en omstandigheden in aanmerking genomen aannemelijk dat de oorzaak van de geconstateerde letsels niet te achterhalen is.

Hun conclusie is dan ook: de commissie verklaart het beroep ongegrond.

Het valt mij bitter tegen dat de LBK zich niet verdiept heeft in mijn klacht. Het is mij een raadsel hoe deze commissie tot de conclusie kan komen dat de zorgaanbieder er alles aan gedaan heeft om te achterhalen wat de oorzaak is geweest van de incidenten die hebben

plaatsgevonden, te weten de twee breuken en het duimletsel (zwaar gekneusde rechter hand).

De zorgaanbieder heeft een onderzoek gedaan, waarbij het achterhalen van de drie incidenten die mijn moeder zijn overkomen niet eens in de onderzoeksopdracht voor kwam en waarbij het personeel op de werkvloer niet eens is ondervraagd.

De commissie acht het alle feiten en omstandigheden in aanmerking genomen aannemelijk dat de oorzaak van de geconstateerde letsels niet te achterhalen is. Waarom heeft de LBK zich niet verdiept in de achtergronden van deze klacht. Waarom heeft men niet aangedrongen op een extern onderzoek waarbij de vraagstelling in de onderzoeksopdracht, het achterhalen van de drie incidenten die mijn moeder zijn overkomen, is.

BIJLAGE 4 - DETAILS OVER DE ZAAK GERICKE

Aan:
Landelijke Beroepscommissie Klachten
Postbus 100
3980 CC Bunnik

Betreft: LBK 72/00019

Westdorpe, 30 juli 2006

Geachte commissieleden,

Naar aanleiding van de hoorzitting op donderdag 11 mei 2006 te Goes wil ik u mijn **beleving** van de hoorzitting duidelijk maken.

Uw voorzitter opende de hoorzitting met de vraag “ of ik wel vertrouwen had in de commissie, anders is de hoorzitting gauw afgelopen”. Of woorden van gelijke strekking.

Ik heb dit ervaren als een bijzonder intimiderende en bedreigende uitlating die achterwege had moeten blijven. Bovendien een volstrekt onnodige vraag, als ik geen vertrouwen had in de LBK dan was ik natuurlijk niet in beroep gegaan met mijn klachten.

Gelijk daarop kreeg ik te horen dat mijn toelichting schriftelijk moest zijn omdat sommige mensen meer audio ingesteld waren en anderen meer visueel. In dit geval stond uw voorzitter er op dat ik mijn toelichting schriftelijk zou verstrekken zodat de commissieleden dit konden lezen.

Ik wil graag tegemoetkomen aan bepaalde eigenschappen van commissieleden, maar u had mij daarover vooraf moeten informeren. Wat zou de voorzitter gedaan hebben als ik geen schriftelijke toelichting had ? Ik had toch net zo goed niets schriftelijk gehad? Zoals de tegenpartij.

Uiteindelijk kreeg u mijn schriftelijke toelichting en had de heer Ruissen, zoals gewoonlijk, weer niets toe te lichten. Hij maakte weer

gebruik van zijn succesvolle strategie nml. niets te zeggen over mijn ingediende klachten.

U nam daar zonder problemen genoegen mee. U had zelf ook niet al te veel belangstelling voor de klachten, want er zijn nagenoeg geen vragen gesteld over mijn klachten. En de opmerking over “het landelijk record” is totaal niet relevant.

Ook liet uw voorzitter weten dat op de brief van de inspecteur niet kon worden ingegaan “omdat die hier niet aanwezig is”. Uw voorzitter gaf verder geen informatie of deze brief, veel later dan de termijn waarover de klachten gingen, buiten beschouwing zou worden gelaten.

U speelde met die brief zoals het u uitkwam. Wel regelmatig er op zinspelen maar de klager verhinderen daarover een toelichting te geven. U gebruikte deze brief wel, hetgeen u achterwege diende te laten.

Tijdens de hoorzitting gaf u regelmatig uw mening of visie over een aantal onderwerpen die zonder meer aangaven hoe u tegen mijn klachten aankeek.

Of beter gezegd: hoe u tegen mij en mijn zuster aankeek. U zag mij en mijn zuster als een vervelend stel dat onnoemlijk lastig deed over de verzorging van hun moeder. Daarentegen zag u de manager van het tehuis als iemand die gepest werd door een familie.

Uw sympathie ging geheel uit naar de “beklagenswaardige” manager en u stak uw aversie tegen mij en mijn zuster niet onder stoelen of banken.

U was vooral bezig personen te beoordelen en niet mijn klachten.

U roerde voortdurend zaken aan zonder dat u gelegenheid gaf om daar op in te gaan. U was druk doende uw eigen mening en visie te ventileren zodat er meer sprake was van een toelichting uwerzijds dan een toelichting van mij.

U gaf de heer Ruissen veel ruimte om zijn spel te spelen en beknopte mij en mijn zuster bijna altijd om ergens op in te gaan. Telkens als ik een zin begon kapte de voorzitter die af en ging vervolgens over op een ander onderwerp.

Zo bestrafte uw voorzitter mijn zuster op beledigende toon dat ze “niet toestond dat er op de man gespeeld werd” terwijl de heer Ruissen niets anders doet dan op de man spelen.

Was zijn argument om de zorg naar eigen inzicht gestalte te geven niet: o.a. vanwege incontinentiemateriaal eigenmachtig mee naar huis nemen door mijn zuster?????

Overigens heb ik daarover een concrete klacht ingediend waar u een uitspraak over moet doen.

Uit uw houding tegenover mij en mijn zuster bleek duidelijk dat u de rollen had omgekeerd.

Wij waren diegene die terechtstonden, u was de “aanklager” en Ruissen was het “slachtoffer”. U maakte er een tribunaal van waarbij u uw voorkeuren dan ook duidelijk liet merken. U was helemaal niet bezig met mijn doodeenvoudige klachten over de zorg voor mijn moeder.

U maakte er een quasi rechtszitting van om naar ik denk enkele persoonlijke titels een status te geven.

U beschouwde mij en mijn zuster als een ondergeschikte partij waar u zichzelf ver boven verheven achtte. U zat voortdurend op het niveau van de manager, niet op het niveau van een verpleeghuisbewoner.

U had veel meer belangstelling en begrip voor “klachten” van de manager. U volgde heel opvallend de ombuiging van onze klachten naar de klachten van de manager.

Die heeft er van alles bijgesleept dat niets te maken heeft met de klachten en u maakte daar geen enkel bezwaar tegen.

De opmerking van de voorzitter aan het slot van de hoorzitting “dat wij toch wel goed voor onze moeder zorgden” kwam als mosterd na de maaltijd. Ik heb nergens enige waardering in uw benadering kunnen ontdekken.

Wel viel mij op dat u enig inlevingsvermogen in de klagers miste, des te meer kon u begrip opbrengen voor de manager. Er was duidelijk een soort wederzijdse verstandhouding tussen u en de heer Ruissen.

Uw manier van doen heb ik opgevat als een boodschap die er op neer komt dat klachten indienen een averechts gevolg heeft. U straft het indienen van klachten af.

Hebt u wel belangstelling, voldoende affiniteit en empathie om klachten te behandelen, of hebt u meer belangstelling om de zorgsector tegen klagers te beschermen?

Eveneens aan het begin van de hoorzitting werd door ons gevraagd welke leden er zitting hebben in de LBK, wie door LOC en wie door Arcares is voorgedragen? U wilde daarop geen antwoord geven.

Echter kan reglementair bezwaar gemaakt worden tegen een lid van uw commissie. Hoe stelt u zich dat voor als u de persoonsgegevens niet wilt prijsgeven.

Een typerend verschijnsel in de zorgsector: redelijke “spelregels” op papier zetten voor de buitenwereld om het vervolgens in de praktijk onmogelijk te maken die regels toe te passen.

Aan de hand van uw op- en aanmerkingen tijdens de hoorzitting gaf u blijk van zeer weinig dossierkennis. Of u hebt mijn uitvoerige klachten, hetgeen u een landelijk record noemde, niet begrepen of u wenst ze niet te begrijpen. Ze zijn nochtans helder en duidelijk.

In relatie met mijn klacht over het gebruik van de tillift liet uw voorzitter zich ontvallen dat dergelijke zaken uit “Brussel” komen.

Ik zou die klacht nog maar eens goed nalezen. Het klinkt wel intelligent maar het heeft helemaal niets te maken met de Europese wetgeving. Het ging er om dat ook met “Brussel” het gebruik van de tillift overbodig was en dat later zelfs nog de lift om medische redenen foutief gebruikt werd.

Dat juist op datzelfde moment veel Nederlandse Arbo-regels geschrapt moesten worden op last van “Brussel” is u wel ontgaan, maar mij niet.

Verder mocht ik dan vernemen hoe een lid van u dacht over het schetsje van de rolstoel onder de titel “jas aandoen”. Als dergelijke eenvoudige tekeningetjes alsnog anders uitgelegd worden geeft dat toch blijk van zeer weinig verstand van zaken. De opmerking “hoe de stoel moet staan, hoe hij moet rijden” is dan ook niet anders op te vatten dan een gemis aan respect voor de leefomstandigheden van een demente verpleeghuisbewoner.

Ook hier mijn advies om het schetsje en de bijbehorende tekst nog eens goed te bestuderen. Desnoods nog drie x te lezen als de lezer misschien meer audio dan visueel is ingesteld.

De voorzitter had het wel begrepen: het ging om de jas aan doen, niet om het gebruik van de rolstoel.

Het verdient bovendien helemaal geen minachting van uw commissie aangezien het hier ging om aan te tonen wat Ruissen noemt instructies.

De “jas aandoen”, zoals geschetst, is notabene op verzoek en ten voordele van de verzorging.

Verder werd over het “haardotje” nogal min gedaan door u hetgeen een goede weergave is van de wijze waarop u aankijkt tegen de persoonlijke behoefte van een verpleeghuisbewoner.

Laat u zelf ook door uw kapper of door een ander bepalen hoe hij uw haar opmaakt?

De laatste opmerking welke ik typerend heb ervaren voor uw instelling als commissie is: “Er werken geen slechte verzorgenden in Ter Schorre. Die had meneer Ruissen dan al lang ontslagen”. Of woorden van gelijke strekking.

Ik acht dit een bijzonder kwalijk vooroordeel. Daarbij moest het kennelijk aangeven dat de beide heren elkaar persoonlijk kenden. Vanwaar anders een dergelijke stelling? Uw betreffende lid gaf daarbij zijn vroegere betrokkenheid bij de zorg aan om zijn stelling te onderbouwen.

Ik hoef dus niet meer te vragen welk commissielid is aangesteld door Arcares. Dat is duidelijk. Ook is duidelijk dat hier puur de belangen van de manager werden verdedigd.

Acht u zich als commissie wel in staat om een kundig en objectief oordeel te geven over mijn concrete klachten? Nadat u mij duidelijk had gemaakt dat ik van u niet veel te verwachten had, dat u mijn klachten indirect al ongegrond had verklaard door uw mening te ventileren over een aantal punten, stelde u voor dat partijen nog eens in gesprek zouden gaan.

Of u het nu met opzet doet of uit gebrek aan kwaliteit, het verandert niets aan de situatie die u geschapen hebt. U bezorgt de manager extra voordeel want uw doen resulteert gewoon in: “ga nog eens praten, de klager zal nu wel een toontje lager zingen, zoniet, dan verklaren we de klachten ongegrond”.

In relatie tot de vraag van de voorzitter of we in hetzelfde tehuis wilden blijven past precies hetgeen de heer Ruissen voor ogen staat waarbij de commissie hem de pap in de mond geeft.

De klachten gewoon negeren, de klager in diskrediet brengen en vervolgens de LBK laten adviseren op basis van een verstoorde relatie met de familie een ander tehuis te zoeken.

Het is inmiddels wel duidelijk dat de heer Ruissen verwacht dat u mijn klachten ongegrond verklaart. Die verwachting komt duidelijk voort uit uw opmerkingen, uw opvattingen en de wijze waarop u mij en mijn zuster bejegende tijdens de hoorzitting. Onze raadsman was na afloop ook totaal verbijsterd.

De hoorzitting is geëindigd met de bevestiging van de afspraak waarover we nog eens in gesprek zouden gaan. “Natuurlijk over de zorg voor uw moeder” zei de voorzitter. Dat was de afspraak en Ruissen heeft daarmee ingestemd op de hoorzitting.

Er is geen woord over deze zorg gesproken op het zogenaamde “mislukte” gesprek. In de bevestiging van de LBK omtrent hetgeen op de hoorzitting was afgesproken rept de LBK “over de zorg voor mijn moeder” met geen woord.

Desgevraagd blijkt een verslag van de hoorzitting niet verstrekt te worden.

Wij hebben tijdens de hoorzitting duidelijk laten blijken het verleden te willen begraven en naar de toekomst te willen kijken. Daarvoor was inderdaad een gesprek over de zorg en de zeggenschap van mijn moeder een uitstekende gelegenheid.

Een competente manager had dit met beide handen aangegrepen, dat is helaas niet gebeurd.

Daarentegen komt de LBK zonder mankeren eenzijdig tegemoet aan het verzoek van de heer Ruissen om nu maar het beroep af te handelen door het ongegrond verklaren van mijn klachten. U had blijkbaar geen behoefte aan mijn verslag van het gesprek met Ruissen, terwijl dit wel afgesproken was op de hoorzitting.

Ik verwacht dat u net zo volgbaar zult zijn als voorheen en dat u graag voldoet aan het verzoek van Ruissen.

Voorlopig blijft de doelstelling van de wettelijk verplichte klachtenregeling o.a. “om te komen tot verbetering van de kwaliteit in de zorg” (artikel 2).

Ook u hebt die doelstelling geheel uit het oog verloren.

Zowel de werkwijze van de lokale klachtencommissie als die van u wijzen naar precies het tegenovergestelde: klagers het zwijgen opleggen

en de machtsverhoudingen in de zorg (verpleeghuizen) zien te handhaven. Ik zie in uw werkwijze helemaal geen gelegenheid om de kwaliteit in de zorg te verbeteren.

Daartoe zou u gewoon moeten zeggen dat in het geval van mijn moeder de klachten gegrond zijn zodat er eens aanstalten gemaakt wordt met het verbeteren van die zorg!!

U merkt wel, mijn strijdbaarheid is nog steeds niet gebroken en geen zee te hoog voor mijn moeder,

hoogachtend,

H. Gericke
Singel 65,
4554 CP Westdorpe

Aan: Landelijke Beroepscommissie Klachten

Westdorpe, 30 juni 2008

Betr.: uw jaarverslag 2006

Geachte commissieleden,

Naar aanleiding van uw jaarverslag 2006 deel ik u het volgende mede.

Hetgeen u op blz. 14 en 15 publiceert onder Verpleeghuiszorg is pertinent een onjuiste voorstelling van onze klachten en de daaropvolgende gang van zaken. Het betrof een groot aantal klachten. Zoals u het voorstelt gaat het slechts om enkele klachten.

Daarbij is de uitspraak van de klachtencommissie zodanig geformuleerd dat geen mens er wijs uit kan worden. Uw interpretatie zowel als die van het verpleeghuis zijn onjuist. De uitspraak van de klachtencommissie eindigt met: "die klacht achten wij ongegrond". Waarbij dus sprake is van 1 klacht die ongegrond geacht wordt. Ongetwijfeld kunt u ook hier een gemanipuleerde draai aan geven, maar geen mens kan uitleggen welke van de 19 klachten nu precies ongegrond geacht wordt. Juristen menen dat ze allemaal gegrond zijn behalve die ene onbekende.

Als er van 19 klachten 1 klacht ongegrond is, zijn er dus 18 gegrond.

Na uw, in onze beleving, ziekmakende en tendentieuze behandeling van de klachten waarbij uw zitting het karakter had van een tribunaal waar wij terecht stonden, publiceert u nu zelfs nog grote onjuistheden c.q. leugens in uw jaarverslag. Daarmee wederom aangevend dat u de inhoud van het dossier onvoldoende kent. Hetgeen tijdens de zitting van uw commissie ook al waar te nemen was. Naast uw, in onze ogen, partijdige opstelling ten gunste van de aangeklaagde, duidt uw publicatie in uw jaarverslag nog meer op de herkomst en doel van uw commissie. Wij zijn van mening dat uw functioneren uitsluitend gericht is op de belangenbehartiging van het management van de zorgsector.

Ten aanzien van uw publicatie in uw jaarverslag meent u te kunnen schrijven: ".....dat in een vonnis van de rechtbank een bezoeksregeling voor de familie was vastgelegd". Dit is pertinent onjuist.

U kent wederom de correcte feiten niet."De zorgaanbieder heeft na ontvangst van de uitspraak klager opnieuw uitgenodigd voor een gesprek. In dit gesprek is wederzijds de intentie uitgesproken om in de toekomst op een goede manier met elkaar om te gaan.

De teamleider zal als contactpersoon fungeren".

Deze passage is geheel onjuist. In dit geval vertelt u leugens of hebt u leugens overgenomen van diegene waarvoor u zo gediensig was tijdens de procedure. Bij de gehele klachtenprocedure, inclusief die bij u, werd door het tehuis de leugens als successtrategie gebruikt.

En zelfs nog met succes nadat de klachtenprocedure is afgesloten.

Hetgeen u onjuist weergeeft zien wij als een bevestiging van ons eerder vermoeden dat tussen uw leden en het verpleeghuis buiten de klachtenprocedure contacten zijn geweest.

U hebt onmiskenbaar niet alleen voorafgaand, maar ook na de afhandeling (na uw uitspraak) nog het een en ander achter mij om besproken met het management van het verpleeghuis.

Waarschijnlijk is dat de reden dat u de persoonlijke gegevens van uw commissieleden niet wenst te verstrekken zodat een klager geen bezwaar kan maken tegen deelname van een lid aan de behandeling van de klachten? Waardoor dit deel van uw aangegeven werkwijze slechts voor de schijn bedoeld kan zijn. Hetzelfde geldt voor een mogelijk bezwaar tegen het verstrekken van informatie.

Want u maakt kennelijk ook gebruik van gegevens welke niet bij de beroepsprocedure aan de orde zijn geweest.

U schrijft: ".....omdat uit het dossier naar voren was gekomen ...enz"

U hebt het onmiskenbaar over een ander dossier dan het welke gediend heeft ter behandeling van de klachten. Want in dit dossier is het door u aangehaalde vonnis en het zogenaamde onderzoek van de inspectie volksgezondheid helemaal niet aan de orde geweest. U kunt dus niet stellen dat u tot een oordeel bent gekomen OMDAT betreffende punten naar voren zijn gekomen in het dossier. Sterker nog: u hebt bewust verhinderd dat de inspectie volksgezondheid aan de orde zou komen tijdens de hoorzitting. Als u op die manier de hoorzitting misbruikt door de klager geen wederhoor te gunnen is het bijzonder onfatsoenlijk om fragmenten uit een correspondentie welke niet aan u gericht is te

publiceren in uw jaarverslag. U maakt zich hierbij schuldig aan smaad en uiteraard past het beter bij uw uitspraak.

Er kunnen door u uit geen enkel ander dossier, dan dat wat ontstaan is ten behoeve van de behandeling van het beroep, zaken betrokken worden bij de beoordeling. Een voormalige rechter als voorzitter van de beroepscommissie neemt het kennelijk niet zo nauw met de regels. U kunt niet over een ander dossier beschikken aangezien mij nooit gevraagd is om toe te stemmen in het verstrekken aan derden van enig dossier.

U hebt aantoonbaar toch een dossier zonder mijn instemming bekeken hetgeen dus in strijd met de wet is en tevens in strijd met uw eigen reglementering.

U kunt geen vonnis van een rechtbank betreffende “de familie” openbaar publiceren in uw jaarverslag temeer daar dit geen deel uitmaakte van de bij u gevoerde procedure.

Het oordeel van de inspectie volksgezondheid is een pure persoonlijke aangelegenheid welke evenmin deel uitmaakte van de door u georganiseerde procedure. Ook hier kunt u niet over publiceren in uw jaarverslag. Ook al zult u vast wel tegenwerpen dat het hier gaat om anoniem gelaten personen. De kwestie is wel degelijk te herkennen.

De ingediende klachten hebben betrekking op een periode voorafgaand aan 1 september 2005.

De betreffende brief van de inspecteur volksgezondheid, waar u het over heeft, is gedateerd op 11 januari 2006. Het vonnis waar u aan refereert is van 6 april 2006.

Ongeacht de juistheid van uw beweringen stel ik vast dat u allerhande zaken bij elkaar sprokkelt en betreft bij uw uitspraak terwijl die met de klachten niets te maken hebben. U dient dergelijke manipulaties achterwege te laten. Het is u niet toegestaan om dergelijke gegevens in uw jaarverslag te relateren aan de ingediende klachten. En nog veel minder is het toegestaan om die te gebruiken bij het ingestelde beroep. U dient uitsluitend te oordelen aan de hand van de feiten en gang van zaken zoals die bestonden voor 1 september 2005.

Dat in de zorg wettelijke rechten en regelingen doorgaans naar believen genegeerd kunnen worden was ons al lang bekend. Hetgeen dan ook een groot deel van onze klachten omvatte.

Dat dit ongestraft mogelijk is hebt u als het ware nog eens benadrukt.

Wij zullen het schenden van onze privacy en het verstrekken en openbaar publiceren van persoonlijke gegevens zonder toestemming voorleggen aan het CBP.

Samenvattend zijn wij van mening dat u op een onjuiste wijze functioneert. In onze beleving dient u enkel de belangen van het management waarbij u kennelijk zo ijverig bent dat de correctheid van feiten en de privacy van anderen een ondergeschikte rol gaan spelen.

De wijze waarop u schaamteloos onze klachten reduceert zonder die correct weer te geven en de onjuistheden waarmee u dan vervolgens manipuleert in uw publicatie kunnen wij enkel opvatten als dienstbetoon voor de gevestigde orde. Vooral onderbuikgevoelens, vooroordelen en tunnelvisie waren hierbij uw leidraad.

Geheel in strijd met de doelstelling van de wettelijk verplichte klachtencommissies die o.a. inhoudt “om door middel van klachten te komen tot een betere zorg”. Om van klachten te leren.

Uw handelwijze is er meer op gericht om de gevestigde machtsverhoudingen te handhaven. Uw bejegening ten aanzien van ons past in onze beleving niet in een land dat de pretentie heeft beschaafd te zijn. Mogelijk wordt uw opstelling sterk beïnvloed door de wijze waarop de LBK en zijn leden gefinancierd worden. In onze beleving kan om die reden ook geen sprake zijn van een objectieve en onafhankelijke opstelling jegens klagers. Uw publicatie is voor ons de zoveelste aanwijzing daarvoor. Uw rol in het zorgcircuit zullen wij zelf ook t.z.t uitvoerig belichten in een eigen publicatie.

Tot slot: u dient het vermelden van onjuistheden over ons in uw jaarverslag achterwege te laten. Wij verzoeken u dan ook met nadruk om schriftelijke **rectificatie** van de onjuiste vermeldingen in uw jaarverslag van 2006.

Hoogachtend,
H. Gericke
Singel 65
4554 CP Westdorpe

BIJLAGE 5 - DETAILS OVER DE ZAAK GELDER

Alkmaar, april 2009.

Geachte dames en heren,

Zoals bekend ben ik met mijn zaak rond het overlijden van mijn vader verschenen voor de Landelijke Beroeps Commissie.

Op de inhoud van mijn klacht zal ik verder niet ingaan, dat is genoeg bekend.

Alleen wanneer ik stel, dat mijn vader 21 keer mishandeld is geweest door mede bewoners wegens niet adequaat toezicht en slechte zorg tijdens de laatste weken van zijn leven, waardoor men hem eenvoudig dood heeft laten gaan, dan had je enig respect van de commissie mogen verwachten.

Na het doorlopen van allerlei procedures en meldingen bij: "Instelling, klachtencommissies, inspectie en zorgkantoor was de LBK in feite ons eind station.

Uiteindelijk zijn wij op 5 februari j.l. uitgenodigd te verschijnen

In hun uitnodiging stond letterlijk: "Indien u dat wenst kunt u zich laten vertegenwoordigen of vergezellen door anderen". In het reglement wordt nog gesproken over ondersteunen.

Bij opening van de zitting werd door de voorzitter gelijk aangegeven, dat de vier mensen die mee waren gekomen niet welkom waren. Het waren mensen die zelf het nodige hebben meegemaakt, zie het maar als lotgenoten.

Op mijn vraag "waarom", werd gesteld dat alleen mensen die direct met de zaak te maken hebben welkom zijn. B.v. een dokter of advocaat.

Plus zou het zo kunnen zijn, dat ook privé medische gegevens van mijn vader besproken zouden worden.

Voor mij totaal geen probleem. Volgens de voorzitter moesten zij ons beschermen.

Voor mij klinkklare nonsens!

Waarschijnlijk moesten zich zelf beschermen. Dat is tenminste onze indruk!

De gehele uitleg was voor mij onacceptabel. De uitnodiging is duidelijk. Een oudere man van boven de 70 gekomen uit Hengelo mocht ook vertrekken.

Toen wilde de commissie zich beraden.

Wij moesten de zaal uit. Dat is ook weinig klant vriendelijk!

Hun beslissing stond uiteindelijk vast.

Wij hebben ons toen nog beraden en besloten op deze wijze niet door te gaan en zijn weggegaan.

Het antwoord was toen, dat ze het dan zonder ons zouden doen en dat wij de uitspraak binnen vier weken zouden vernemen.

Uiteindelijk hebben wij de uitspraak ontvangen, vol met onwaarheden.

Van diverse juristen heb ik inmiddels begrepen, dat de commissie volledig fout zit.

Eerlijk gezegd twijfel ik aan de onafhankelijkheid van de commissie.

Gelet de vaagheid van presentatie, zonder knowhow en achtergrond stelt men zich voor.

Belangenverstrengeling is zeker niet uitgesloten. Anders zou het ook eenvoudig op de website vermeld worden.

Arjan Gelder

Weissenbruchstraat 16,

1816 KR Alkmaar.

Tel. 072-5200385 / 06403 32 423

BIJLAGE 6 - DETAILS OVER DE ZAAK PERLUKA

Aan:

De Landelijke Beroepscommissie Klachten

Betreft:

Uitspraak LBK n.a.v. mijn klacht van 6 april

Datum: 13 juli 2008

Geachte commissieleden,

U heeft weliswaar mijn klacht gegrond verklaard, maar u heeft zich m.i. in uw overwegingen laten leiden door incorrecte informatie welke aan u werd aangeboden door de zorgaanbieder; het gevolg daarvan is dat ik nog steeds verstoken blijf van de reactie van de zorgaanbieder waar ik wettelijk recht op heb.

Als klager namens mijn schoonvader heb ik – in tegenstelling tot hetgeen de beroepscommissie in haar uitspraak doet voorkomen - GEEN aan mij gerichte schriftelijke en gemotiveerde reactie van de zorgaanbieder ontvangen waarin is verrat welke maatregelen de zorgaanbieder heeft genomen naar aanleiding van het gegrond verklaren van beide klachten door de klachtencommissie.

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector bepaalt in artikel 2, lid 5. dat de zorgaanbieder aan de klager schriftelijk meedeelt of hij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja welke. **Dat is tot op heden NIET gebeurd en daarover heb ik 6 april j.l. bij de LBK een klacht ingediend.**

Gelet op bovenstaande verzoek ik u de tekst van uw uitspraak van 1 juli als volgt te corrigeren:

- a. Onder het hoofd “De commissie overweegt” dient de zin “Uit de overlegde correspondentie blijkt dat klager ook deze reactie heeft ontvangen.” geschrapt te worden.

- b. De conclusie te wijzigen in:
De commissie verklaart het beroep gegrond en geeft zorgaanbieder opdracht aan klager binnen vijf werkdagen een schriftelijke en gemotiveerde reactie te sturen waarin is verrat welke maatregelen de zorgaanbieder heeft genomen naar aanleiding van het gegrond verklaren van beide klachten door de klachtencommissie.

Tevens verzoek ik u mij duidelijkheid te verschaffen over het volgende (zie onder A, B, C en D hieronder):

- A. Het is voor mij niet te begrijpen waarom de beroepscommissie gehandeld heeft in strijd met onder andere de artikelen 4sub1 en 4sub3 van haar eigen reglement en de Publicatie Werkwijze van de Landelijke Beroepscommissie Klachten waarin ik respectievelijk lees:

[quote]

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 appelland en verweerder. De beroepscommissie stelt appelland en verweerder in de gelegenheid schriftelijk te reageren.
2. De beroepscommissie biedt appelland en verweerder tijdens de behandeling van het beroep inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.

[unquote]

en

[quote]

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

[unquote]

Van de beroepscommissie heb ik echter ondanks het hierboven geciteerde

- noch de gelegenheid gekregen om schriftelijk te reageren op relevante stukken,
 - noch heb ik inzage gekregen in de stukken waarop de LBK (mede) haar oordeel heeft gebaseerd,
 - noch heb ik van de LBK het volledige dossier mogen ontvangen.
- B. Het is voor mij niet te begrijpen dat, hoewel de LBK een onafhankelijke commissie is, de beroepscommissie wel geloof aan hecht aan de bewering van de zorgaanbieder dat zij aan mij een reactie heeft toegestuurd en mij niet gelooft als ik beweer dat ik geen reactie van de zorgaanbieder heb ontvangen?
Welk harde feit en/of bewijs is in uw bezit waaruit blijkt dat de zorgaanbieder aan mij, na de uitspraak van de klachtencommissie een reactie heeft gestuurd zoals bedoeld in de WKCZ art.2 lid5. waarin is vervat welke maatregelen de zorgaanbieder heeft genomen naar aanleiding van het gegrond verklaren van beide mijner klachten door de klachtencommissie?
- C. Het is voor mij niet te begrijpen waarom de beroepscommissie niet bij mij gecheckt heeft of ik inderdaad de gewenste reactie van de zorginstelling heb ontvangen zoals de beroepscommissie in haar uitspraak schrijft. Door dit na te laten heeft de beroepscommissie zich bij haar overwegingen (mede) gebaseerd op een veronderstelling in plaats van op een feit. Als ik een, in de geest van de WKCZ, correcte reactie van de zorgaanbieder had ontvangen had ik zeker overwogen om mijn klacht bij het LBK in te trekken.
- D. Het voor mij niet te begrijpen waarom, in reactie op een verzoek mijnerzijds, de secretaris van de LBK mij per e-mail van 25 juni heeft toegezegd een kopie van de reactie van de zorgaanbieder toe te zullen zenden, maar dat zij dat ondanks haar toezegging niet heeft gedaan.

Hoogachtend,
J.L. Perluka

----- Original Message -----

From: Han Perluka

To: [Koster, A.\(@actiz\)](mailto:Koster.A.@actiz) ; [Gilse, Y.van\(@loc.nl\)](mailto:Gilse.Y.van(@loc.nl))

Cc:

Sent: Monday, December 22, 2008 12:58 PM

Subject: Hoorzitting LBK van 16dec08

Geachte mevrouw Van Gilse en geachte heer Koster,

Dankzij uw beider bemiddeling heeft afgelopen dinsdag (12 december 2008) alsnog een hoorzitting van de LBK plaats gevonden betreffende mijn schoonvaders klacht jegens de zorginstelling.

Zonder inhoudelijk op de zaak in te gaan, wil ik u berichten over de procedurele kant van de zaak en de toonzetting gedurende de hoorzitting.

Hieronder volgen een aantal feiten uit en rond deze hoorzitting die mij de overtuiging geven dat de door de families Lahaye, Van de Reep, Gericke, Emons en anderen op mijn blog aangegeven kritieken op het functioneren van de LBK, zeker niet in de categorie incidenten geplaatst mogen worden.

1. Terwijl vooraf (brief LBK nr. AW/MB/07.7/0018/0016-2008 van 27.11.2008) was aangegeven dat de commissie uit 3 leden zou bestaan, bleek deze op de zitting uit 5 personen te bestaan. Door de voorzitter werd geen enkele opgaaf van reden gegeven voor de afwijking van de vooraf kenbaar gemaakte commissiesamenstelling.
2. Het door de LBK aan mij toegestuurd dossier was niet volledig. De volgende stukken ontbraken:
 - De email van het LBK van 21 april, waarin wordt aangegeven dat de LBK zich er van bewust is dat mijn klacht gericht is tegen de zorgaanbieder die niet passend reageert.
 - het emailverkeer tussen LBK en mij van 25 juni waarin o.a. de commissie aangeeft een reactie van de zorginstelling te hebben ontvangen, mij toezegt een kopie te zullen sturen en aangeeft een mondelinge toelichting niet nodig te vinden.

3. Direct na opening van de zitting begon de voorzitter mij te bekritisieren omdat mijn email, waarin ik de LBK op het niet-volledig zijn van het dossier wees, naar zijn mening gedeeltelijk teksten (van “Karin”) bevatte die tegen de secretaris gericht waren. Teksten overigens die door de heer Mooy zelf mee verzonden zijn in zijn “excuus”-email aan mij van 17 november, waarvan u beiden CC was.

De commissie moet hier ook de hand in eigen boezem steken. Door op een dossierstuk “pagina 1 van 6” te plaatsen, kan men niet zomaar de bladzijden 2 tot en met 6 weglaten.

De precieze reden waarom de voorzitter feitelijkheden uit het dossier wilde houden is mij niet duidelijk geworden.

Over het ontbreken van de andere stukken in het dossier (zie punt 2. hierboven) werd verder door de voorzitter geen enkele verklaring gegeven.

4. Ook over de inbreng per 10 december van nieuwe relevante stukken door de zorginstelling en mijn reactie van 12 december daarop, werd door de voorzitter met geen woord aandacht besteed. Het is dan ook voor mij volstrekt onduidelijk of deze stukken in de beoordeling zullen worden meegenomen.
5. De voorzitter begon met een betoog waarin hij m.i. bewust een volkomen verkeerde voorstelling van zaken probeerde te schetsen, door aan te geven dat ik al eerder voor de commissie verschenen zou zijn en dat ik bij de LBK een klacht zou hebben ingediend omdat ik geen reactie van de zorginstelling gehad zou hebben. En dit terwijl hij zeer goed weet dat de LBK een hoorzitting niet noodzakelijk vond en de LBK op 21 april mij heeft gemailed dat het om de inhoud van de reactie ging (zie punt 2. hierboven).
6. Door de voorzitter werd met geen enkel woord aangegeven op welke wijze de verslaglegging van de hoorzitting zou plaats vinden en of alle betrokkenen daar vooraf of achteraf inzage in krijgen.
7. Aan het eind van de zitting meende de voorzitter expliciet naar mijn persoon te moeten aangeven dat eventueel na de uitspraak aan

de LBK toegezonden stukken door de commissie niet gelezen zullen worden.

Deze melding van de voorzitter wordt door mij als zeer misplaatst en onterecht beschouwd, daar de hij zeer goed weet dat ik na de LBK-brief van 23 juli, waarin werd aangegeven dat over gedane uitspraken niet gecorrespondeerd kon worden, ik de LBK eerst na het groene licht van de directeuren van ActiZ en LOC-LPR weer gemailed heb.

Geachte mevrouw Van Gilse en geachte heer Koster,

Ik kan mij voorstellen dat de heer Mooy het niet leuk vond dat zijn commissie door u beiden gedwongen werd om de zaak van mijn schoonvader op een meer correcte wijze te behandelen dan in eerste instantie door de LBK was gedaan, maar in plaatst van zijn irritatie tijdens de hoorzitting zo duidelijk te laten blijken, was – op z’n zachts gezegd – een meer onafhankelijke houding richting de klager toch meer op z’n plaats geweest.

Als klager kreeg ik af en toe echt het gevoel op het beklagde bankje te zitten. Maar het ging en gaat nu eenmaal niet om mijzelf maar om mijn schoonvader en ik ben nooit op escalatie uit geweest.

Mogelijk dat u beiden er zorg voor kan dragen dat door de LBK in de toekomst de procedures beter en transparanter toegepast zullen worden, waardoor een cliënt een hoorzitting kan verlaten met het gevoel door een onafhankelijke commissie gehoord te zijn.

Hoogachtend en
Met vriendelijke groet,
Han Perluka

**DE SAMENSTELLERS
VAN HET
ZWARTBOEK LBK**

Peter van der Berk & de heer Lahaye

Ton Biben

Annemarie Boom

Hans Gericke

Arjan Gelder

Han Perluka



**ZWARTBOEK
LBK**

**NEGATIEVE ERVARINGEN MET DE WERKWIJZE
VAN DE
LANDELIJKE BEROEPSKOMMISSIE KLACHTEN**