

Jaarbericht 2010
Landelijke Commissie van
Vertrouwenslieden



LCv 

De Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV) treedt op als bemiddelaar of scheidsrechter bij geschillen tussen cliëntenraden en zorgaanbieders. De LCvV verricht haar werkzaamheden op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

Het jaarbericht geeft een beknopt overzicht van de werkzaamheden van de LCvV. Daarnaast geeft de LCvV in haar jaarverslagen een gedetailleerd beeld van haar werk. De jaarverslagen van de LCvV zijn te vinden op de website www.vertrouwenslieden.nl (in de rubriek Archief).

Bemiddelaar en scheidsrechter Zorgaanbieders en cliëntenraden wenden zich met uiteenlopende kwesties tot de LCvV. Soms speelt er een verschil van inzicht over de vraag of bij een bepaald besluit adviesrecht van toepassing is en of het dan gaat om verzwaaard advies. Soms is het adviesrecht van de cliëntenraad wel duidelijk maar kunnen partijen het inhoudelijk maar niet over het onderwerp

“ Oud zeer of misverstanden uit de weg ruimen en vervolgens werkbare afspraken maken ”

eens worden. Ook zijn er situaties waarin het structureel niet meer goed lukt om samen te werken. Het vertrouwen in elkaars goede bedoelingen is verdwenen en in plaats van effectief met elkaar te communiceren, ontstaan er vuistdikke dossiers en blijft besluitvorming maanden of soms zelfs jaren uit.

De LCvV probeert altijd op de meest passende wijze aan een oplossing van het geschil bij te dragen. Soms door op een verzoek een bindende uitspraak te doen, soms door te bemiddelen.

Het aantal zaken dat aan de LCvV wordt voorgelegd is door de jaren redelijk stabiel en is afgezet tegen het aantal zorginstellingen dat Nederland rijk is en waar de WMCZ van toepassing is, gering te noemen. In 2010 heeft de LCvV in drie zaken bemiddeld en in vier zaken een bindende uitspraak gedaan.

Bemiddelingen in 2010 Wanneer zorgaanbieder en cliëntenraad daar allebei voor voelen en hun geschil leent zich voor bemiddeling, dan wordt er een bemiddelingsgesprek georganiseerd onder leiding van een deskundig lid van de LCvV. Er wordt dan gepoogd in een of meer bijeenkomsten een oplossing voor het probleem te zoeken. Veelal lukt dat door gebeurtenissen uit het verleden nog eens nader te bespreken, 'oud zeer' of misverstanden uit de weg te ruimen en vervolgens werkbare afspraken te maken.

Cliënttevredenheid De eerste bemiddeling in 2010 ging over de maaltijdvoorziening in een verzorgingshuis. Dit huis was onderdeel van een grote landelijke zorgaanbieder. Voorheen werden de maaltijden hier in eigen keuken bereid maar om reden van kostenreductie (het huis kampte met grote financiële tekorten) werden deze, net als voor andere locaties van deze zorgaanbieder, sinds enige tijd ingekocht bij een dinercenter. De cliëntenraad zag wel in dat maaltijdbereiding in eigen keuken financieel geen haalbare kaart meer was, maar stelde dat de dienstverlening van het door het facilitair bedrijf uitgekozen dinercenter onder de maat was en dat er beter naar de cliënten(raad) geluisterd moest worden. Een positief advies over de gewijzigde maaltijdvoorziening werd daarom niet gegeven.

In een bemiddelingsgesprek werd duidelijk dat partijen heel verschillend aankeken tegen de uitgevoerde onderzoeken. De directie stelde dat de uitkomsten van metingen aantoonde dat het met de kwaliteit en klanttevredenheid wel goed zat. De cliëntenraad vond daarentegen dat, mede uit eigen onderzoek, bleek dat de bewoners veelal niet tevreden waren en had kritiek op de wijze van enquêteren door zorgaanbieder. De impasse werd doorbroken door het opnieuw laten uitvoeren van een degelijk kwaliteits- en tevredenheidsonderzoek door een gezamenlijk te kiezen onafhankelijk onderzoeksbureau.

Schone lei Een volgende bemiddeling betrof een woonvoorziening voor een zeshoofdig jongeren met een verstandelijke en/of sociale beperking. De zorgaanbieder die deze locatie in stand houdt, had in voorgaande jaren aanzienlijke negatieve media aandacht gehad en er was een toezichtsperiode van de Inspectie voor de Gezondheidszorg geweest. Resultaat van dit toezicht was dat er een plan van aanpak ter verbetering van de zorg op deze locatie was opgesteld. De cliëntenraad stelde onvoldoende bij het opstellen van dit plan betrokken te zijn geweest en had er geen enkel vertrouwen meer in dat er verbetering zou optreden. Tijdens het bemiddelingsgesprek bleek dat er op zeer korte termijn sprake zou zijn van verkiezingen waarbij de cliëntenraad geheel vernieuwd zou worden. Ook aan de kant van het management was inmiddels sprake van 'nieuwe gezichten'. Zowel de vertrekkende raad als de nieuwe leiding gaven aan heil te zien in een concreet en praktisch afsprakenstelsel over cliëntmedezeggenschap op de locatie. Afsproken werd een onafhankelijke derde met WMCZ expertise in te schakelen om de nieuwe cliëntenraad goed van start te kunnen laten gaan.

Herinrichting faciliteiten In een zaak die als formele procedure aanving bleek tijdens de hoorzitting nog bemiddeling tussen partijen mogelijk. Hier ging het om een voornemen tot herinrichting van de receptie en het restaurant van een woonzorgcentrum waarover geen advies aan de cliëntenraad was gevraagd. Ter zitting bleek dat partijen inhoudelijk nog nauwelijks over de plannen gesproken hadden

waardoor er nogal wat misverstanden leefden. Men had het hoofdzakelijk gehad over de vraag of over deze plannen al dan niet verzwaard advies gevraagd had moeten worden. Partijen spraken af dat de cliëntenraad allereerst de benodigde informatie zou krijgen om vervolgens alsnog inhoudelijk over de herinrichtingsplannen te kunnen adviseren.

Uitspraken in 2010 Over bepaalde geschillen kan de LCvV een bindende uitspraak doen na een daartoe strekkend verzoek van een zorgaanbieder of een cliëntenraad. Nadat er een hoorzitting is gehouden waarin partijen hun standpunten hebben toegelicht, wordt een uitspraak op schrift gesteld en aan partijen toegezonden. Deze uitspraken worden tevens geanonimiseerd op de website van de LCvV geplaatst zodat deze ook anderen uitleg kunnen geven over de toepassing van de WMCZ in de praktijk. De kern van de LCvV uitspraken uit 2010 is hieronder opgenomen. Dit betreft een zeer globale weergave van het belangrijkste onderdeel van de uitspraken. Voor een volledig beeld en goed begrip adviseren wij de integrale versie van de uitspraken te lezen (zie www.vertrouwenslieden.nl).

- Een personele wijziging in een dienst is niet aan te merken als wijziging van een cliënten geldende regeling noch anderszins aan te merken als onderwerp waarop verzwaard adviesrecht van toepassing is (uitspraaknummer 10-01).
- Wanneer een zorgaanbieder bij reglement aan zijn cliëntenraad het recht van verzwaard advies heeft toegekend bij de aanstelling van een bepaalde functionaris zonder te vermelden op welke wijze dit geëffectueerd zal worden, zal de cliëntenraad over elke concreet voorgenomen aanstelling in die functie (voordracht) om verzwaard advies gevraagd moeten worden (uitspraaknummer 10-02).
- Als twee centrale cliëntenraden na een fusie langdurige en ernstige samenwerkingsproblemen hebben is het niet onredelijk als in een nieuw reglement wordt opgenomen dat zorgaanbieder een externe voorzitter en ambtelijk secretaris van een nieuw te vormen centrale cliëntenraad zal benoemen. Een op grond van eerder uitgebrachte adviezen aangepast besluit, is niet aan te merken als nieuw besluit waarover opnieuw de adviesprocedure gevolgd zou moeten worden (uitspraaknummer 10-03).
- Een zorgaanbieder kan bewoners van aanleunwoningen die geen gebruik maken van haar verpleeg- en/of verzorgingsdiensten en die in relatie tot de zorgaanbieder staan als huurders tot verhuurder, buiten het bereik van zijn WMCZ regeling plaatsen wanneer deze groep daar zelf positief tegenover staat en er een andere wettelijk regeling van toepassing is die medezeggenschap regelt en rechtsbescherming biedt (uitspraaknummer 10-04).

Wetgeving In juni 2010 is het wetsvoorstel voor de Wet Cliëntenrechten Zorg door de, op dat moment demissionaire, minister van VWS ingediend bij de Tweede Kamer. Deze wet beoogt een aantal wetten op het gebied van de gezondheidszorg, waaronder de WMCZ, te vervangen en tegelijk op onderdelen te wijzigen. In het voorstel wordt onder anderen het verzwaard adviesrecht vervangen door instemmingsrecht voor cliëntenraden en de wet geeft voorschriften voor de financiering van cliëntenraden. Tevens geeft het WCZ wetsvoorstel een ander kader voor geschilbeoordeling voor commissies van vertrouwenslieden zoals de LCvV. Deze zullen onder de WCZ niet langer voorgenomen bestuursbesluiten marginaal op redelijkheid toetsen doch, in lijn met de Wet op de Ondernemingsraden, zullen zij bij geschillen moeten beoordelen of het advies van een cliëntenraad niet onredelijk is en/of de zorgaanbieder een zwaarwegend belang bij diens besluit heeft.

Meer informatie Wie een beroep wil doen op de LCvV of meer wil weten over het werk van de LCvV, kan contact opnemen met mevrouw mr. L. Bos, de secretaris van de LCvV.

Secretariaat LCvV
Postbus 8258
3503 RG UTRECHT
T 030 2739344
E info@vertrouwenslieden.nl

LCvV 

De leden van de LCvV



v.l.n.r. Paul Manni, Martin Ridder, Brenda Frederiks, Thijs Aardema, Jeroen van Thiel (voorzitter), Hans Heeren, Anneke Suerink (secretaresse), Joop Belderok en Loeska Bos (ambtelijk secretaris).

De LCvV is ingesteld en wordt in stand gehouden door

ActiZ, GGZ Nederland, LOC, het LSR, de NVZ, de VGN en VraagRaak. Ook de leden van MEE Nederland en de cliëntenraden die door hen zijn ingesteld kunnen een beroep doen op de LCvV.

actiz
organisatie van zorgondernemers

 **GGZNEDERLAND**


ZEGGENSCHAP
IN ZORG


LANDELIJK STEUNPUNT
MEDEZEGGENSCHAP


NVZ vereniging van ziekenhuizen

 **VGN** VERENIGING
GERANDCAPTENZORG
NEDERLAND


VraagRaak

MEE