



# Beleidsdocument

## Regeling Klachtenbehandeling LZV

Proces eigenaar	Klachtenfunctionaris LZV
Verantwoordelijk voor de uitvoering	LZV Partners
Datum inwerkingtreding	04 juli 2018
Versie	2.0

### Onderwerp

Regeling inzake de behandeling van klachten betreffende de ketenzorg van cliënten van zorginstellingen aangesloten bij het LZV.

De Stuurgroep van het Landelijk Zorgsysteem Veteranen,  
Gelet op artikel 8, tweede lid, van het Convenant Landelijk Zorgsysteem Veteranen 2018.

### Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

**Aangeklaagde:** De bij het LZV aangesloten instelling of een aldaar werkzame persoon tegen wie de klacht zich richt.

**Dienstslachtoffer:** Alle gewezen dienstplichtigen en gewezen beroepsmilitairen die ten gevolge van de uitoefening van de militaire dienst beschadigd zijn geraakt en daarvoor een militair invaliditeitspensioen ontvangen. Voor deze klachtenregeling worden dienstslachtoffers gelijkgesteld met veteranen.

**Klacht:** Verzamelbegrip ter aanduiding van elk naar voren gebracht bezwaar, in welke vorm dan ook, gericht tegen de aangeklaagde, voortkomend uit de hulpvraag waarmee de cliënt zich tot één van de participanten van het LZV heeft gericht.

**Ketenzorgklacht:** Een klacht die betrekking heeft op de samenwerking tussen bij het LZV aangesloten instellingen of over het functioneren van het LZV zelf.

**Klachtbehandeling:** Het onderzoeken van en bemiddelen bij een klacht met als doel de klacht op te lossen door te zorgen dat de klager het gevoel heeft in zijn recht te staan, serieus te worden genomen, niet tussen wal en schip te vallen. Bemiddeling vanuit het perspectief van de klager staat centraal. Klachtenbehandeling leidt nadrukkelijk niet tot een uitspraak of oordeel.

### Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV)



**Klachtbemiddeling:** Een methode om met ondersteuning van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of onvrede tussen de belanghebbende en zorgaanbieders tot een oplossing te brengen.

**Klager:** Degene die een klacht aan de orde stelt. Dit kan zijn de belanghebbende zelf of een vertegenwoordiger namens de belanghebbende. Belanghebbende kan zijn een veteraan, die zich met een hulpvraag tot (één van de participanten van) het LZV heeft gericht, diens partner of een systeemlid.

**LZV:** (Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen.) Het samenwerkingsverband tussen civiele en militaire zorginstellingen dat gericht is op het op indicatie bieden van ketenzorg in de vorm van maatschappelijke, psychosociale en geestelijke gezondheidszorg.

**LZV-klachtenfunctionaris:** De klachtenfunctionaris in dienst van het LZV, aangesteld om op onafhankelijke wijze ketenzorgklachten af te handelen.

**Veteraan:** de militair, de gewezen militair, of de gewezen dienstplichtige, van de Nederlandse krijgsmacht, dan wel van het Koninklijk Nederlandsch Indisch Leger, alsmede degene die behoorde tot het vaarplichtig koopvaardijpersoneel, die het Koninkrijk der Nederlanden heeft gediend onder oorlogsomstandigheden dan wel heeft deelgenomen aan een missie ter handhaving of bevordering van de internationale rechtsorde voor zover deze missie bij regeling van Onze Minister is aangewezen

### Het indienen en behandelen van klachten

1. Een klacht wordt bij voorkeur ingediend bij de instelling waar de zorg of dienst gevraagd en/of geleverd is. Deze instelling draagt dan zorg voor de afhandeling van de klacht volgens het eigen klachtenreglement.
2. Indien blijkt dat het een ketenzorgklacht betreft wordt de klacht doorgeleid naar de LZV-klachtenfunctionaris. Deze draagt zorg voor de verdere behandeling van de klacht zoals omschreven in de 'Werkinstructie Klachtenfunctionaris Keten LZV'.
3. Indien in de klachtafhandeling van de ketenklacht geen bemiddeling kan worden bereikt tussen klager en (vertegenwoordigers van) zorginstellingen van het LZV, wordt de klacht door de LZV-klachtenfunctionaris doorgeleid naar de klachten-commissie van een van de participerende instellingen, die zelf zo weinig mogelijk betrokken is bij de casus.
4. Indien vervolgens na behandeling door de betreffende klachtencommissie een niet af te handelen klacht resteert zal klager verwezen worden naar de overkoepelende klachtenfunctionaris voor veteranen van Defensie. Het DB zal de klager er tevens op wijzen dat deze een resterende klacht wanneer het de inhoud van de zorg betreft, kan melden bij de Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ) en/of de Inspecteur Militaire Gezondheidszorg (IMG).
5. De klager heeft te allen tijde het recht om zijn klacht tevens voor te leggen aan andere instanties die bevoegd zijn om de klacht te behandelen.



### Uitzonderingen

Deze klachtenregeling is expliciet **niet** van toepassing:

1. Indien de klacht een verzoek om schadeloosstelling betreft ('schadeclaim').
2. Indien het doel van de klager is om middels zijn klacht een oordeel te krijgen over eventuele causaliteit tussen zijn voormalige relatie met Defensie als werkgever en zijn aandoening.
3. Indien door een instantie die stelt op enigerlei wijze veteranen te vertegenwoordigen een klacht wordt ingediend die geen betrekking heeft op tot personen herleidbare zorg. In dat geval dient de klacht behandeld te worden op ambtelijk/bestuurlijk niveau binnen Defensie.
4. Indien de klacht afkomstig is van een instelling binnen het LZV. Dergelijke klachten worden behandeld door de Stuurgroep LZV en eventueel voorgelegd aan de RZO.

### Slotbepalingen

1. De regeling wordt jaarlijks getoetst door de stuurgroep in het kader van de management review kwaliteitsbeleid LZV ten aanzien van signalering van trends, excessen en beleidsconsequenties.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling Klachtenbehandeling LZV.