

Tussenuitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil

Geschilnummer: 17.005

Partijen:

A, - klaagster-

en

B, handelend onder de naam "C", - aangeklaagde -.

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Zorggeschil (verder te noemen: de Geschilleninstantie) te laten beslechten.

Op de behandeling van het geschil is het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil van toepassing. Namens de Geschilleninstantie hebben aan de behandeling van het geschil deelgenomen:

(...)

hierna gezamenlijk ook te noemen "de Commissie". De Commissie is bijgestaan door de ambtelijk secretaris.

De Geschilleninstantie heeft kennisgenomen van:

- klachtbrief met bijlagen,
- verweer van aangeklaagde met bijlagen.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat het de verdere behandeling van het geschil ten goede komt indien reeds in dit stadium van de procedure duidelijkheid wordt verschaft over de ontvankelijkheid van onderdelen van de klacht.

Verloop van de procedure

20 juli 2017	ontvangst melding geschil,
1 september 2017	klacht voor verweer aan aangeklaagde gezonden,
22 september 2017	ontvangst verweer,
8 november 2017	overleg Geschilleninstantie,
30 november 2017	verzoek om nadere informatie aan aangeklaagde,

5 december 2017
14 december 2017

nadere informatie aangeklaagde ontvangen,
tussenoordeel verzonden aan partijen.

Feiten en achtergrond

A is kind en nabestaande van D en E.

De ouders waren cliënten van C. De klacht richt zich op de wijze waarop de zorgverlening aan ouders is verlopen.

C

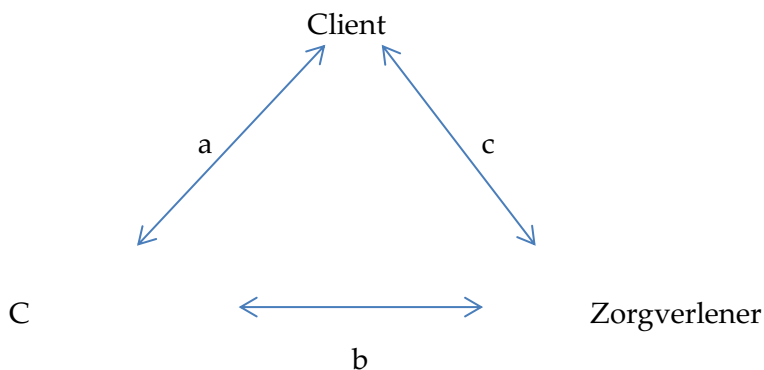
De door klaagster aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht is gericht tegen B, handelend onder de naam "C".

B heeft 26 juni 2017 de rechtspersoon C opgericht. Aangezien de klacht geen betrekking heeft op door deze rechtspersoon verleende zorg, is B aangeklaagde.

"C" was tot 1 december 2015 een handelsnaam van de eenmanszaak van F. Zij heeft haar bedrijfsactiviteiten per die datum overgedragen aan aangeklaagde.

Rechtsverhoudingen / overeenkomsten

Er zijn 3 partijen die onderling overeenkomsten hebben gesloten. De onderlinge verhoudingen zijn onderstaand weergegeven.



a. Overeenkomst: C – Client (bijlage 1a bij verweer)

Overeenkomst tussen F (h.o.d.n. C) en D d.d. 10 augustus 2015.

- Algemene omschrijving van de opdracht is "organiseren van (thuis)zorgdiensten".
- Specifiek:
 - opstellen van zorgvoorstel op maat;
 - passende zorgverleners voorstellen (die minimaal voldoen aan de geldende criteria);
 - opstellen overeenkomst van opdracht tussen Opdrachtgever en Zorgverlener;
 - Tarief eenmalig € 60,--.
- C is verplicht te handelen conform algemene voorwaarden en klachtenreglement.

- b. Overeenkomst: C – Zorgverlener (bijlage 1b bij verweer)
- C bemiddelt bij tot stand komen van overeenkomst van opdracht tussen zorgverlener en derden (cliënten). C wordt geen partij bij deze overeenkomst.
 - In artikel 3 zijn criteria opgenomen waar zorgverlener aan dient te voldoen.
 - C is niet aansprakelijk voor schade toegebracht door Zorgverlener;
 - Zorgverlener geeft opdracht aan C d.m.v. opdrachtformulier met urenregistratie, maandelijks kosten aan cliënt te factureren.
- c. Overeenkomst: Cliënt – Zorgverlener (bijlage 1c bij verweer)
- Opdracht om werkzaamheden te verrichten op gebied van (thuis)zorg;
 - Onbepaalde tijd tot wederopzegging; Opdrachtgever kan te allen tijde opzeggen;
 - Criteria waaraan zorgverlener dient te voldoen staan benoemd.

Het is de Geschilleninstantie opgevallen dat de door aangeklaagde als bijlage overgelegde overeenkomsten op naam staan van F, alsmede dat de overeenkomsten betrekking hebben op D en niet E.

Hierover heeft de Geschilleninstantie bij brief van 29 november 2017 vragen gesteld aan aangeklaagde. Aangeklaagde heeft hier bij brief van 4 december 2017 op gereageerd. Zij stelt dat cliënten bij brief van 1 december 2015 zijn geïnformeerd over de overdracht met ingang van 1 februari 2016, alsmede dat klager hier nog eens persoonlijk op is geweest bij e-mail van 9 februari 2016.

Voor wat betreft de beoordeling over de ontvankelijkheid van onderdelen van de klacht, gaat de Geschilleninstantie er vanuit dat de overeenkomst tussen C en D met ingang van 1 februari 2015 is overgegaan naar aangeklaagde, alsmede dat de zorgverlening door aangeklaagde met betrekking tot E heeft plaatsgevonden op basis van eenzelfde overeenkomst.

Overwegingen met betrekking tot de ontvankelijkheid

Wet- en regelgeving

- Op grond van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorgsector (Wkkgz) kan een geschil aan een Geschilleninstantie worden voorgelegd als de klachtenprocedure van de zorgaanbieder is doorlopen en het schriftelijk oordeel van de zorgaanbieder de klacht onvoldoende wegneemt naar de mening van de klager.
- In artikel 5 lid 4 sub a van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil is bepaald dat de Geschilleninstantie de klager in zijn klacht niet ontvankelijk kan verklaren indien klager niet eerst gebruik heeft gemaakt van de klachtenregeling van de aangeklaagde zoals bedoeld in art. 13 t/m 17 Wkkgz. Dit tenzij dit klager niet kan worden aangerekend (art. 5 lid 5).
- Op grond van artikel 14 Wkkgz kan een klacht worden ingediend tegen een zorgaanbieder over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening. "Zorgaanbieder" is in de Wkkgz gedefinieerd als een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener. De zorgaanbieder is de partij die de overeenkomst heeft met de cliënt over het verlenen van de zorg.

Inhoud van de klacht

Voor wat betreft de beoordeling over de ontvankelijkheid van onderdelen van de klacht gaat de Geschilleninstantie er vanuit dat de klacht uit de navolgende onderdelen bestaat:

- a. Klachten betrekking hebbende op zorgverlening jegens D;
- b. Klachten betrekking hebbende op zorgverlening verricht door individuele zorgverleners niet zijnde aangeklaagde;
- c. Klachten gericht tegen zorgverlening door aangeklaagde.

Ad a

De aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht heeft betrekking op de zorgverlening met betrekking tot de vader en de moeder van klaagster. De bij de zorgaanbieder c.q. diens klachtencommissie ingediende klacht had enkel betrekking op de zorgverlening met betrekking tot de moeder van klaagster.

Voor zover de aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht betrekking heeft op de zorgverlening jegens de vader, is ter zake deze klacht niet eerst gebruik gemaakt van de klachtenregeling van de zorgaanbieder. De Geschilleninstantie is van oordeel dat dit wel had moeten gebeuren alvorens dit onderdeel van de klacht door haar in behandeling kan worden genomen.

De Geschilleninstantie wijst klaagster op de mogelijkheid om desgewenst alsnog een klacht in te dienen over de zorgverlening aan haar vader, conform de klachtenregeling van de zorgaanbieder.

Ad b

Een klacht kan worden ingediend tegen een zorgaanbieder over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening. De zorgaanbieder is de persoon met wie de overeenkomst tot het verrichten van de zorgverlening is gesloten.

In casu is de overeenkomst tot het verlenen van zorg door de zorgverlener gesloten tussen de individuele zorgverlener en de cliënt (bijlage 1c bij verweer). Dat deze overeenkomst tot stand is gekomen door bemiddeling van aangeklaagde maakt dit niet anders.

Voor zover de klacht betrekking heeft op een gedraging van een individuele zorgverlener (niet zijnde aangeklaagde), dan is ten aanzien van deze zorgverlening de individuele zorgverlener de zorgaanbieder en niet aangeklaagde.

Voor zover de aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht betrekking heeft op zorgverlening door anderen dan aangeklaagde, is dit onderdeel van de klacht niet ontvankelijk.

De Geschilleninstantie wijst klaagster op de mogelijkheid om desgewenst alsnog een klacht in te dienen bij de individuele zorgverlener over de zorgverlening aan haar ouders. Op grond van de Wkkgz is iedere zorgaanbieder verplicht om te beschikken over een schriftelijke klachtenregeling en aansluiting bij een door de Minister erkende geschilleninstantie.

Ad c.

De Klacht is ontvankelijk voor zover betrekking hebbende op gedragingen in het kader van de zorgverlening verricht door C met betrekking tot de moeder van klaagster.

Verdere behandeling van de procedure

Nu veel onderdelen van de klacht niet ontvankelijk zijn, zal klaagster de gelegenheid krijgen om haar klacht te wijzigen en/of aan te vullen en/of te herformuleren. Zij krijgt hiervoor 14 dagen de gelegenheid, gerekend vanaf de datum van deze uitspraak. Vervolgens krijgt aangeklaagde 14 dagen de tijd om hierop te reageren.

Uitspraak over ontvankelijkheid

De Geschilleninstantie Zorggeschil oordeelt op de verschillende klachtonderdelen:

- De klacht is niet ontvankelijk voor zover deze betrekking heeft op gedragingen in het kader van de zorgverlening, verricht door individuele zorgverleners anders dan aangeklaagde B.
- De klacht is niet ontvankelijk voor zover deze betrekking heeft op gedragingen in het kader van de zorgverlening jegens D.
- De Klacht is ontvankelijk voor zover deze betrekking heeft op gedragingen van of in opdracht van aangeklaagde B, verricht in het kader van de zorgverlening jegens E.

Klaagster krijgt gedurende 14 dagen, gerekend vanaf de datum van deze uitspraak, de gelegenheid om haar klacht te wijzigen en/of aan te vullen en/of te herformuleren.

Geschilleninstantie Zorggeschil

Bussum, 14 december 2017

mr W.H. Morselt
voorzitter