

## **Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil**

**Geschilnummer: 17.008**

### **Partijen:**

A verder te noemen "Klaagster",

tegen

B, vertegenwoordigd door C, verder te noemen "Aangeklaagde".

### **1. Behandeling van het geschil**

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

Op de behandeling van het geschil is het Reglement Geschilleninstantie Zorggeshil 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 Commissie heeft kennisgenomen van de door Partijen overgelegde stukken.

Het geschil is ter zitting behandeld op 26 maart 2018 te Almere.

Beide partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunten nader toegelicht. Klaagster is in persoon ter zitting verschenen, bijgestaan door D.

Namens Aangeklaagde waren aanwezig C en E, advocaat.

Voor de standpunten van beide partijen geldt dat, voor zover er ter zitting nieuwe of andere punten naar voren zijn gebracht dan reeds op schrift ingebracht, deze hierna telkens onder het kopje 'beoordeling van het geschil', voor zover relevant, worden weergegeven.

### **Verloop van de procedure**

7 juli 2017	klacht ontvangen;
juli – november 2017	aanvulling klacht, correspondentie tussen commissie en partijen over ontvankelijkheid;
23 november 2017	geschil ontvankelijk verklaard, aanvang procedure;
6 december 2017	stukken aan Aangeklaagde met verzoek om verweer;

22 december 2017	verweer van Aangeklaagde;
24 januari 2018	onderdeel van de klacht niet ontvankelijk verklaard,
5 februari 2018	uitnodiging hoorzitting;
26 maart 2018	hoorzitting in aanwezigheid van beide partijen.

## **2. Onderwerp van het geschil**

### **Aanleiding**

Aangeklaagde is een organisatie met expertise over ernstig probleemgedrag. Klaagster heeft bij het Zorgkantoor een meerzorg aanvraag ingediend voor haar zoon.

Met betrekking tot deze meerzorg aanvraag heeft Aangeklaagde in opdracht van het Zorgkantoor advies uitgebracht aan het Zorgkantoor, welk advies ten grondslag heeft gelegen aan het besluit van Zorgkantoor om de meerzorg aanvraag af te wijzen.

Klaagster heeft vervolgens een klacht ingediend bij Aangeklaagde. De klacht is aanvankelijk niet in behandeling genomen door Aangeklaagde, omdat haar klachtenregeling niet openstaat voor klachten tegen meerzorg adviezen in opdracht van het zorgkantoor. Na overleg met het Ministerie van VWS heeft Aangeklaagde besloten om de klacht wel in behandeling te nemen, maar niet met betrekking tot de inhoud en de totstandkoming van het advies. De klacht is vervolgens in behandeling genomen conform de klachtenregeling.

Op 7 november 2017 is de klachtenregeling afgesloten met een oordeel van de bestuurder van aangeklaagde over de klacht, waarin zij aangeeft het oordeel en de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris over te nemen.

Klaagster is het niet eens met dit oordeel en heeft haar klacht, uitgebreid gemotiveerd, ingediend bij de Geschilleninstantie Zorggeschil.

### **Ontvankelijkheid en Wkkgz**

In artikel 1 lid 4 van de Wkkgz is uitdrukkelijk bepaald dat hoofdstuk 3 van de Wkkgz (de klachten- en geschillenregeling) niet van toepassing is op zorg voor zover deze betreft handelingen ter beoordeling van de gezondheidstoestand of medische begeleiding van een cliënt, verricht in opdracht van een ander dan die cliënt in verband met de vaststelling van aanspraken of verplichtingen.

Reden voor het uitsluiten van deze vorm van zorg is onder meer dat hiervoor reeds een andere rechtsgang beschikbaar is. Het advies van Aangeklaagde ligt ten grondslag aan het besluit van het Zorgkantoor. Tegen dit besluit kan conform de Algemene wet bestuursrecht bezwaar en beroep worden aangekend. Daarmee kan indirect bezwaar worden aangekend tegen de inhoud en totstandkoming van het advies.

Omdat de klachten- en geschillenregeling van de Wkkgz niet van toepassing is op de onderhavige casus, kan de commissie de klacht enkel in behandeling nemen met instemming van Aangeklaagde. Hierover is gecorrespondeerd tussen partijen en de commissie. Aangeklaagde heeft ingestemd met het in behandeling nemen van de klacht door de Geschilleninstantie Zorggeschil.

## **3. Standpunt Klaagster**

De aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht bestaat - kort samengevat - uit de navolgende klachtonderdelen:

1. Klaagster is het niet eens met de totstandkoming van het advies en de inhoud van het advies van Aangeklaagde aan het Zorgkantoor.
2. Klaagster is van mening dat de klachtenfunctionaris in opdracht van Aangeklaagde in haar oordeel ten onrechte geen oordeel heeft gegeven over de inhoud van het advies van Aangeklaagde aan het Zorgkantoor.
3. Klaagster is van mening dat de klachtenprocedure niet juist is gevolgd en dat deze teveel tijd in beslag heeft genomen.
4. Klaagster is van mening dat de klachtenfunctionaris in haar oordeel ten onrechte persoonlijke oordelen over klaagster heeft gegeven die niet ter zake doende waren.

#### **4. Standpunt Aangeklaagde**

Onderstaand zijn de standpunten van Aangeklaagde, voor zover relevant voor de beoordeling, kort samengevat weergegeven.

##### **Klachtonderdeel 1. (inhoud van het advies)**

Aangeklaagde stelt zich op het standpunt dat de bij haar ingediende klacht - gericht tegen een meerzorg advies aan derden - formeel niet ontvankelijk is. Daarbij wijst Aangeklaagde er op dat hier aan andere rechtsgang tegen open staat, te weten bezwaar en beroep bij het Zorgkantoor, een rechtsgang waar klager ook gebruik van heeft gemaakt. Ofschoon niet wettelijk verplicht, is in overleg met het Ministerie van VWS besloten om ruimte te scheppen voor klaagster en de klacht in behandeling te nemen volgens haar eigen klachtenprocedure.

Aangeklaagde stelt zich op het standpunt dat Geschilleninstantie Zorggeschil dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk dient te verklaren.

##### **Klachtonderdeel 2. (inhoud niet behandeld in klachtenprocedure)**

Aangeklaagde stelt zich op het standpunt dat haar klachtenfunctionaris geen deskundige is die een oordeel kan geven over de inhoud van het advies dat door Aangeklaagde aan het Zorgkantoor is uitgebracht. Dat is de reden dat de klachtenfunctionaris geen oordeel geeft over de inhoud van het advies.

##### **Klachtonderdeel 3. (klachtenprocedure niet correct gevolgd)**

Aangeklaagde stelt zich op het standpunt dat zij formeel niet onder de Wkkgz valt en ook niet verplicht is om te voorzien in een klachtenregeling. Zij heeft vrijwillig besloten te voorzien in een klachtenregeling die is gebaseerd op de Wkkgz. Haar klachtenreglement ziet niet op procedures betreffende meerzorg financiering, maar alleen op procedures betreffende consultatie. Aangeklaagde stelt zich op het standpunt dat de procedure is gevolgd zoals beschreven in haar klachtenreglement.

##### **Klachtonderdeel 4. (persoonlijke oordelen over klaagster)**

Met betrekking tot het verwijt dat de klachtenfunctionaris ten onrechte persoonlijke oordelen over klaagster heeft gegeven die niet ter zake doende waren, heeft Aangeklaagde ter zitting aangegeven dat de klachtenfunctionaris hier zelf op had kunnen reageren, indien zij ter zitting aanwezig zou zijn geweest.

## **5. Beoordeling van het geschil**

### **Klachtonderdeel 1.** (inhoud van het advies)

Aangeklaagde heeft vrijwillig ingestemd met het in behandeling nemen van de klacht door de Geschilleninstantie Zorggeschil, doch stelt zich op het standpunt dat dit klachtonderdeel door de commissie niet ontvankelijk dient te worden verklaard.

De commissie stelt vast dat de klachten- en geschillenregeling van de Wkkgz niet van toepassing is op de onderhavige casus en dat de commissie om die reden dit klachtonderdeel enkel in behandeling kan nemen met instemming van Aangeklaagde. Nu Aangeklaagde hier niet mee instemt zal de commissie dit klachtenonderdeel niet in behandeling nemen.

De commissie is dan ook van oordeel dat dit onderdeel van de klacht niet-ontvankelijk is.

Ten overvloede merkt de commissie op dat dit niet inhoudt dat aan klaagster geen rechtsmiddelen openstaan om de juistheid van het advies aan te vechten. Klaagster kan tegen de beslissing van het zorgkantoor op grond van de Algemene wet bestuursrecht bezwaar en beroep aantekenen, een rechtsgang waar Klaagster ook gebruik van heeft gemaakt.

### **Klachtonderdeel 2.** (inhoud niet behandeld in klachtenprocedure)

De commissie stelt vast dat Aangeklaagde ten aanzien van een meerzorgadvies aan het zorgkantoor niet verplicht is om te voorzien in een klachtenregeling die voldoet aan artikel 18 t/m 23 van de Wkkgz. In de eigen Klachtenregeling staat uitdrukkelijk vermeld dat deze uitsluitend van toepassing op door B verrichte consultaties.

Omdat er geen enkele verplichting is om Klaagster toe te laten tot de klachtenprocedure, staat het Aangeklaagde vrij om te bepalen dat klachten gericht op de totstandkoming en de inhoud van het advies niet zullen worden behandeld. De commissie is dan ook van oordeel dat dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

### **Klachtonderdeel 3** (klachtenprocedure niet correct gevolgd)

Nu Aangeklaagde niet verplicht is om te voorzien in een klachtenregeling die voldoet aan artikel 18 t/m 23 van de Wkkgz, dient de commissie een oordeel over dit onderdeel van de klacht te baseren op de klachtenregeling van B.

De klachtenprocedure staat beschreven in artikel 8 t/m 11 van de klachtenregeling.

De procedure is binnen de voorgeschreven tijd van 6 weken afgerond. Het is de commissie niet gebleken dat de procedure op andere onderdelen niet of niet correct conform zou zijn gevolgd. Klaagster heeft dit ook niet specifiek aangegeven.

De commissie is van oordeel dat dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

### **Klachtonderdeel 4.** (persoonlijke oordelen over klaagster)

De commissie merkt ter inleiding van dit klachtenonderdeel het volgende op:

- In de klachtenregeling staat bij uitgangspunten onder 1. vermeld: "Bij de behandeling van een klacht worden onafhankelijkheid, geheimhouding en vertrouwelijkheid gegarandeerd". Ook in de Wkkgz, ofschoon formeel niet van

toepassing, is een vergaande geheimhoudingsverplichting opgelegd aan betrokkenen bij de klachtenbehandeling.

- In artikel 5 lid 3 staat dat de klachtenfunctionaris de klager op diens verzoek bijstaat met advies over het indienen van een klacht, het helpen met het formuleren van een klacht en het onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen. Deze bijstand aan Klager betekent dat de klachtenfunctionaris veelal informatie van de Klager zal verkrijgen die privacygevoelig is en zonder toestemming van Klager niet gedeeld mag worden met derden, ook niet met Aangeklaagde.
- In artikel 11 staat dat de klachtenfunctionaris een met redenen omkleed oordeel uitbrengt over de gegrondheid van de formele klacht.

De commissie constateert dat in de uitspraak van de klachtenfunctionaris d.d. 2 november 2017 oordelen en/of overwegingen zijn opgenomen die een oordeel over Klaagster inhouden en/of niet relevant zijn voor een oordeel over de gegrondheid van de formele klacht.

Een wel zeer duidelijk voorbeeld hiervan is het oordeel dat in het midden staat van pagina 4 (citaat): *“Het wantrouwen aan de kant van klaagster is nog meer gegroeid en lijkt nu een obstakel om tot een verdere voortgang te komen, waar de zoon iets aan heeft. Alle energie gaat zitten in de controverse in plaats van in de zorg voor de zoon.”*

Gesteld dat dit oordeel juist is, dan is dit voor de beoordeling van de gegrondheid van de formele klacht niet relevant. Deze passage is ook onnodig grievend. Bovendien is deze informatie privacygevoelig.

Klaagster was op de hoogte van het klachtenreglement of had hier redelijkerwijs van op de hoogte kunnen zijn. Door het indienen van de klacht heeft klaagster impliciet ingestemd met een behandeling van de klacht conform de klachtenprocedure inclusief het uitbrengen van een oordeel door de klachtenfunctionaris aan Aangeklaagde, zoals bedoeld in artikel 11, doch ook inclusief de garantie van geheimhouding en vertrouwelijkheid welke uitgangspunt is van de klachtenregeling. Deze impliciete instemming gaat echter niet zover dat Klaagster daarmee geacht kan worden toestemming te hebben gegeven voor het opnemen van privacygevoelige informatie betreffende haar eigen persoon en al zeker niet voor zover deze informatie niet relevant is voor een oordeel over de gegrondheid van de formele klacht.

De commissie is van oordeel dat dit onderdeel van de klacht gegrond is.

### **Overwegingen ten overvloede.**

De commissie heeft de klachtenregeling doorgenomen en merkt op dat daarin de rol van de klachtenfunctionaris 2-ledig is:

- Uit de klachtenregeling blijkt dat de klacht moet worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, die de klacht vervolgens in behandeling neemt. De klachtenfunctionaris verricht het onderzoek en spreekt uiteindelijk een oordeel uit.
- In artikel 5 lid 3 staat dat de klachtenfunctionaris de klager op diens verzoek bijstaat met advies over het indienen van een klacht, het helpen met het formuleren van een klacht en het onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.  
(Dit zijn overigens de enige drie taken die in de Wkkgz aan de Klachtenfunctionaris zijn toebedeeld.)

Deze beide rollen zijn niet goed te verenigen. Hoe kan een persoon die de klager moet adviseren en bijstaan, tevens degene zijn die uiteindelijk een oordeel geeft over de klacht.

Deze dubbelrol komt een zorgvuldige procedure niet ten goede.

De commissie merkt op dat in de Klachtenregeling staat dat de Wkkgz niet van toepassing is, hetgeen in zijn algemeenheid niet juist is. De Wkkgz is wel degelijk van toepassing. Hoofdstuk 3 van de Wkkgz is evenwel niet van toepassing in de gevallen als genoemd in artikel 1 lid 4 van de Wkkgz. Voor de zorg die niet onder deze uitzondering valt, dient Aangeklaagde te beschikken over een klachtenregeling die voldoet aan de artikelen 13 t/m 17 van de Wkkgz.

De commissie heeft geconstateerd dat de Klachtenregeling niet op alle onderdelen voldoet aan de Wkkgz. Dit betreft in het bijzonder de rol van de klachtenfunctionaris. De commissie adviseert Aangeklaagde om de Klachtenregeling in overeenstemming te brengen met de Wkkgz.

## **6. Beslissing**

De Geschilleninstantie Zorggeschil acht klachtonderdeel 1 niet ontvankelijk, klachtonderdelen 2 en 3 ongegrond en klachtonderdeel 4 gegrond.

Omdat de klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard, dient Aangeklaagde overeenkomstig artikel 13 lid 5 van het Reglement het door klaagster aan de Geschilleninstantie betaalde klachtengeld te vergoeden.

De Geschilleninstantie Zorggeschil veroordeelt Aangeklaagde tot betaling van het klachtengeld ad € 50 aan Klaagster, te betalen binnen 7 dagen na de datum van deze uitspraak.

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Geschilleninstantie Zorggeschil  
Bussum, 23 april 2018

De Voorzitter  
de heer mr W.H. Morselt