

**Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil**  
**Geschilnummer: 18.005**

**Partijen:**

A, hierna te noemen "A",

tegen

B, hierna te noemen "Aangeklaagde" of "B".

**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:

•

De leden van de Geschilleninstantie die aan de behandeling hebben deelgenomen worden hierna ook wel aangeduid met "de Commissie". De Commissie is bijgestaan door de ambtelijk secretaris.

De Commissie heeft kennisgenomen van de door Partijen overgelegde stukken.

**Verloop van de procedure**

|                        |   |
|------------------------|---|
| 6 september 2018       | ontvangst klacht,   |
| sept. '18 tot jan. '19 | verhelderen klacht in overleg met A,                                    |
| 21 november 2018       | klachtengeld ontvangen,   |
| 17 januari 2019        | stukken aan Aangeklaagde voor verweer,                                  |
| 14 februari 2019       | reactie Aangeklaagde op klacht ontvangen,                               |
| 4 maart 2019           | telefonisch overleg Commissie,  |
| 18 april 2019          | hoorzitting in aanwezigheid van partijen,                               |
| 19 april 2019          | nadere vragen aan A en Aangeklaagde naar aanleiding van de hoorzitting, |
| 25 april 2019          | reactie van A op nadere vragen ontvangen,                               |
| 3 mei 2019             | reactie van Aangeklaagde op nadere vragen ontvangen,                    |
| 9 mei 2019             | reactie Aangeklaagde op reactie van A d.d. 25 april 2019 ontvangen,     |
|                        | reactie A op reactie van Aangeklaagde d.d. 3 mei 2019 ontvangen,        |

Na de hoorzitting is de communicatie met Aangeklaagde verlopen via een advocaat.

## **2. Procedureel**

A heeft zich er over beklagd dat door Aangeklaagde verweer is gevoerd na het verstrijken van de door de Commissie aan Aangeklaagde verleende termijn, alsmede dat Aangeklaagde zich na de hoorzitting heeft laten vertegenwoordigen door een advocaat, die volgens haar in de correspondentie is getreden buiten hetgeen waartoe Aangeklaagde door de Commissie in de gelegenheid is gesteld.

Het is juist dat Aangeklaagde niet binnen de gestelde termijn heeft gereageerd. De Commissie heeft om proces technische redenen besloten om Aangeklaagde nog een korte extra termijn te geven om te reageren.

Ieder der partijen is te allen tijde gerechtigd zich door een jurist te laten vertegenwoordigen. Het inschakelen van een advocaat kan een reden zijn om een korte extra termijn te gunnen voor een reactie. De Commissie heeft de termijn tot beantwoording van de vragen met slechts enkele dagen verlengd. De advocaat is in zijn reactie op de vragen niet op onaanvaardbare wijze getreden buiten hetgeen waartoe Aangeklaagde door de Commissie in de gelegenheid is gesteld. A is vervolgens in de gelegenheid gesteld om hier schriftelijk op te reageren en heeft hier gebruik van gemaakt.

De advocaat heeft vervolgens namens Aangeklaagde gereageerd op de reactie van A op de gestelde vragen en heeft zich ook daarin beperkt tot een reactie op de reactie van A, althans is daar niet op onaanvaardbare wijze buiten getreden.

De Commissie heeft gehandeld conform haar reglement en heeft een partij niet onzorgvuldig behandeld c.q. benadeeld ten opzichte van de andere partij. De Commissie is van oordeel dat niet is gehandeld in strijd met het beginsel van hoor- en wederhoor, noch dat anderszins is gehandeld in strijd met een zorgvuldige procesorde.

## **3. Onderwerp van het geschil**

### **Aanleiding**

Het kindje van A is kort na de geboorte in mei 2018 bij haar weggehaald. Dit op basis van een uitspraak van de rechtbank tot voorlopige uithuisplaatsing en/of ontzetting uit de ouderlijke macht. Deze maatregel was voorlopig, in afwachting van een definitief besluit hierover. In verband hiermee is de Raad van de Kinderbescherming (RvdK) een onderzoek gestart (raadsonderzoek).

A heeft een onderzoek aangevraagd bij B. Doel van het consultatietraject is (volgens het aanmeldformulier) om de psychiatrische problematiek helder te krijgen. A heeft toestemming gegeven aan de RvdK om in het kader van het raadsonderzoek schriftelijk vragen voor te leggen aan de coördinator en de consultant van B. De coördinator is echter telefonisch benaderd en heeft telefonisch informatie verstrekt aan de RvdK. A verwijt B dat zonder haar toestemming telefonisch informatie aan de RvdK is verstrekt. Als gevolg

hiervan zou de rechtbank op verzoek van de RvdK de voorlopige maatregel hebben verlengd.

A heeft een klacht hierover ingediend bij B, die deels door de klachtenfunctionaris van B is behandeld. Volgens A zou de klachtenfunctionaris haar hebben willen dwingen de klacht in te trekken en gedreigd hebben het onderzoek van A te zullen stoppen. Het onderzoek is door B eenzijdig stopgezet.

#### **4. Standpunt A**

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

##### **1. delen van persoonsgegevens met RvdK zonder toestemming**

A stelt dat Aangeklaagde zonder toestemming van A telefonisch informatie heeft gedeeld met de raadsonderzoekers van de RvdK. Dit zou deels privacygevoelige informatie betreffen.

A heeft toestemming gegeven aan de RvdK om in het kader van het raadsonderzoek schriftelijk concrete vragen voor te leggen aan de coördinator en de consultant van B. Deze vragen zouden schriftelijk worden beantwoord en A zou de antwoorden voor het versturen mogen inzien.

De coördinator is echter telefonisch benaderd en heeft ook telefonisch informatie verstrekt aan de RvdK. Vervolgens is van het telefoongesprek door de RvdK een schriftelijk verslag gestuurd aan de coördinator van B. Deze heeft vervolgens een gecorrigeerd verslag gestuurd aan de RvdK, zonder dit vooraf met A af te stemmen.

Volgens A heeft de door B verstrekte informatie (mede) tot gevolg gehad dat de RvdK de rechtbank heeft verzocht om de voorlopige maatregel tot uithuisplaatsing en ontzetting uit de ouderlijke macht te verlengen.

A stelt schade te hebben geleden en verzoekt de Commissie een schadevergoeding toe te kennen.

##### **2. klachtenprocedure en beëindigen onderzoek**

In de klachtenprocedure die A op 17 juli 2018 heeft aangespannen bij B heeft de klachtenfunctionaris A er toe trachten te bewegen om haar klacht in te trekken. Aangegeven is dat het onderzoek niet zou worden voortgezet zolang er een klachtenprocedure liep. Uiteindelijk is het onderzoek door B op 19 september 2018 eenzijdig beëindigd.

Volgens A was er geen goede reden om het onderzoek stop te zetten tijdens de klachtenprocedure en vervolgens zelfs te beëindigen. Zij had belang bij een voortzetting en zij had vertrouwen in de persoon die het onderzoek in opdracht van B uitvoerde en ervaarde met haar geen verstoorde relatie.

De stopzetting en beëindiging heeft er volgens A toe geleid c.q. er aan bijgedragen dat de voorlopige maatregel is verlengd en uiteindelijk ook als maatregel is

uitgesproken. A heeft op de hoorzitting aangegeven dat tegen dit besluit hoger beroep is aangekondigd en dat deze procedure nog loopt.

De Commissie gaat er vanuit dat de klacht tevens betrekking heeft op de wijze waarop de klachtenprocedure is verlopen.

A stelt schade te hebben geleden en verzoekt de Commissie een schadevergoeding toe te kennen.

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

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

##### **Klachtonderdeel 1. (delen van persoonsgegevens zonder toestemming)**

B betwist gemotiveerd dat er met A een afspraak is gemaakt dat B enkel schriftelijk met de RvdK mocht communiceren. Een dergelijke afspraak is niet gemaakt.

B stelt dat door haar in juridische zin niet is erkend dat zij afspraken hierover met A zou hebben geschonden. Het door B gemaakte excuus moet worden gezien als passend in het intermenselijk verkeer en niet als een erkenning van handelen in strijd met de afspraken.

B betwist gemotiveerd dat er een afspraak zou zijn gemaakt dat A vooraf door B in kennis zou worden gesteld van de vragen van de RvdK en met B zou mogen afstemmen hoe hierop zou worden geantwoord.

B betwist gemotiveerd dat zij informatie heeft gedeeld met de RvdK, die zij niet had mogen delen zonder toestemming van A. Er is door B slechts procesmatige informatie verstrekt.

##### **Klachtonderdeel 2 (klachtenprocedure en beëindigingen onderzoek)**

Aangeklaagde heeft in een schriftelijke reactie op dit klachtonderdeel beschreven hoe de klachtenprocedure is verlopen. In de reactie wordt aangegeven wat de reden is voor de duur van de procedure. B acht de verwijten aan de klachtenfunctionaris onterecht. Zij heeft juist getracht om informeel te reageren en zaken op te lossen en dus niet rechtlijnig vast te houden aan procedures. Er is getracht om het consultatietraject te herstarten na terugkeer van vakantieverlof van de behandelaar C, hetgeen laatstgenoemde ook wilde, maar door een gebrek aan vertrouwen van de zijde van A is dat er niet van gekomen. Bij email van 19 september 2018 heeft B laten weten aan A dat het consultatietraject niet zou worden voortgezet wegens kennelijk gebrek aan vertrouwen. Volgens B zou de vraag of de klacht als dan niet was ingetrokken hierbij geen rol hebben gespeeld. De beëindiging van het consultatietraject is door B aan A bevestigd in de brief van 27 september 2018. Volgens B is het consultatietraject uitsluitend door toedoen van A beëindigd.

Op de hoorzitting is nog gesproken over de klachtenregeling van B in relatie tot de hieraan in de Wkkgz gestelde eisen. De Commissie heeft B verzocht om een kopie van de op de klacht van toepassing zijnde klachtenregeling toe te sturen.

Door B is de klachtenregeling toegestuurd die op de klacht van toepassing was, alsmede het nadien gewijzigde klachtenreglement, van kracht vanaf 1 maart 2019.

## 5. Beoordeling van het geschil

### **Klachtonderdeel 1. (delen van persoonsgegevens zonder toestemming)**

- toestemming -

Het verstrekken van informatie door B aan de Raad moet worden aangemerkt als verwerking van persoonsgegevens. Hierop is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. In artikel 6 AVG zijn de rechtmatigheidsgronden voor het verwerken van persoonsgegevens limitatief aangegeven. Tenzij een van de andere rechtmatigheidsgronden van toepassing is, is voor de verwerking toestemming vereist van de betrokkene.

Naar de mening van de Commissie kan in voldoende mate worden vastgesteld dat B toestemming had van A om informatie te delen met de RvdK. Weliswaar ontbreekt een expliciete aan B gerichte toestemming, maar uit de correspondentie tussen partijen voorafgaand aan het contact tussen B en de RvdK kan genoegzaam worden opgemaakt dat A hiervoor toestemming had verleend.

- schriftelijk -

Volgens A was de afspraak gemaakt dat enkel schriftelijk informatie zou worden opgevraagd en door B verstrekt, alsmede dat zij vooraf inzage zou hebben in de antwoorden van B en de mogelijkheid zou hebben deze te corrigeren.

Volgens B is deze afspraak niet met haar gemaakt, maar enkel met de RvdK. B verwijst in dat verband naar het bericht van A aan de RvdK van 9 juli 2018 waarvan B middels een cc een kopie heeft ontvangen. In deze mail verleent A de RvdK toestemming om schriftelijk vragen voor te leggen aan B.

De Commissie wijst er op dat in deze email tevens staat (citaat) :

*“Zoals afgelopen 3 juli gemeld heb ik overleg gepleegd met de door u gewenste informanten. Zij ontvangen van u schriftelijk een concrete vraag/vragen, deze zij schriftelijk zullen antwoorden.”*

Gelet hierop had B in ieder geval kunnen weten dat het de bedoeling van A was dat B enkel schriftelijk vragen schriftelijk zou beantwoorden.

B schrijft hierover in haar brief aan A van 2 augustus 2018 (citaat):

*“Dat dit contact conform de afspraken schriftelijk had moeten plaatsvinden en niet telefonisch is terechte kritiek van uw kant, Om die reden heeft D hier al eerder haar excuses voor aangeboden.”*

Verder is er ook nog de erkenning van D in haar email van 18 juli 2018.

Gelet op de hierboven aangehaalde correspondentie acht de Commissie het in voldoende mate aannemelijk dat de afspraak was gemaakt dat enkel schriftelijk contact zou plaatsvinden.

- recht op inzage vooraf en correctie -

A stelt dat zou zijn afgesproken dat zij vooraf inzage zou krijgen in de schriftelijke vragen en/of antwoorden. Een dergelijke afspraak wordt door B betwist.

De Commissie stelt vast dat door A niet is aangetoond of in voldoende mate aannemelijk is gemaakt dat een dergelijke afspraak is gemaakt. De Commissie kan er dan ook niet vanuit gaan dat een dergelijke afspraak is gemaakt en merkt op dat een recht op inzage en/of correctie ook niet kan worden ontleend aan wet- of regelgeving.

Indien B schriftelijk zou hebben gereageerd op schriftelijke vragen van de RvdK dan ligt het in de rede dat geen andere informatie zou zijn verstrekt dan blijkt uit de schriftelijke vastlegging van het telefoongesprek tussen partijen.

- de informatie die is gedeeld -

De Commissie heeft geen reden om aan te nemen dat door B meer of andere informatie is gedeeld met B dan valt op te maken uit de verslaglegging door de RvdK en B. De Commissie baseert zich dan ook op deze verslaglegging.

A stelt dat B de onderzoeksvraag alsmede de data van het onderzoek en de evaluatie niet had mogen delen met de RvdK.

Hierover merkt de Commissie het volgende op:

- A heeft toestemming aan de RvdK gegeven om informatie in te winnen bij de door haar opgegeven personen van B en heeft B toestemming gegeven om informatie te verstrekken. Dit weliswaar schriftelijk maar het gaat hier om de inhoud van de informatie.
- Zoals eerder aangegeven gaat de Commissie er vanuit dat geen afspraak is gemaakt over inzage vooraf of een recht op correctie door A.
- Door A zijn bij het verlenen van toestemming geen beperkingen gesteld aan de informatie die door B zou mogen worden verstrekt. Dit is althans door A niet aangetoond of aannemelijk gemaakt.
- Uit de verslaglegging valt op te maken dat door B geen inhoudelijke informatie aan de RvdK is verstrekt doch louter procesmatige informatie. Door B is volgens de Commissie niet zodanige informatie verstrekt waarvan B redelijkerwijze had moeten weten dat de toestemming van A hier niet op zou zijn gericht.
- Als A niet had gewild dat B bepaalde informatie aan de RvdK zou verstrekken, zoals bijvoorbeeld data, dan had zij dit vooraf aan B kenbaar moeten maken.

Alles in overweging nemende is de Commissie van oordeel dat B niet onrechtmatig heeft gehandeld jegens A door het delen van de informatie aan de RvdK.

De Commissie is van oordeel dat B heeft gehandeld in strijd met de gemaakte afspraken door de informatie telefonisch met de RvdK te delen. Voor wat betreft de inhoud van de informatie maakt dit evenwel geen verschil.

#### beslissing

De Commissie is van oordeel dat dit onderdeel van de klacht, voor zover betrekking hebbende op de inhoud van de informatie, ongegrond is.

De Commissie is van oordeel dat dit onderdeel van de klacht, voor zover betrekking hebbende op de wijze waarop de informatie is gedeeld, gegrond is.

## Klachtonderdeel 2 (klachtenprocedure en beëindigen onderzoek)

### 2a. klachtenprocedure

Op grond van artikel 13 van de Wkkgz dient iedere zorgaanbieder te beschikken over een klachtenregeling die voldoet aan de daaraan in de Wkkgz gestelde eisen.

De Commissie stelt vast dat de behandeling van de klacht niet voldoet aan de Wkkgz, alsmede dat de klachtenregeling die ten tijde van de indiening van de klacht van toepassing was, niet voldoet aan de Wkkgz.

- De behandeling van de klacht -

- Ingevolge art. 15 lid 1 Wkkgz dient de zorgaanbieder een functionaris te hebben aangewezen die een klager op diens verzoek:
  - van advies dient met betrekking tot indiening van een klacht;
  - bijstaat bij het formuleren van de klacht en het vinden van een oplossing.
- Ingevolge artikel 17 lid 1 Wkkgz dient de zorgaanbieder zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel te geven over de klacht. Deze termijn kan met 4 weken worden verlengd indien dit voor een zorgvuldig onderzoek noodzakelijk is, mits dit voor afloop van de 6 wekentermijn aan A is medegedeeld.

De functionaris ex art. 15 Wkkgz wordt veelal aangeduid als “klachtenfunctionaris”, weliswaar niet in de wet zelf maar wel in de daarop gebaseerde regelgeving en andere ministeriële stukken. De functionaris door B aangeduid met “klachtenfunctionaris”, is niet de klachtenfunctionaris ex art. 15 Wkkgz. Zij is door B belast met de behandeling van de klacht en is niet degene die A op diens verzoek bijstaat. Op dit onderdeel voldoet de klachtenbehandeling niet aan de Wkkgz.

De klacht is door A ingediend op 17 juli 2018. Op 18 september 2018 brengt de klachtenfunctionaris een rapportage uit over de klacht en de klachtenprocedure. Uit de rapportage blijkt dat de klachtenfunctionaris functioneert als klachtenonderzoeker en zij komt met een aantal conclusies en aanbevelingen aan de directie. Op de rapportage volgt geen oordeel van de zorgaanbieder, zoals bedoeld in art. 17 Wkkgz. Als dit oordeel wel was gevolgd, dan was de in de Wkkgz voorgeschreven termijn van 6 weken in ieder geval ruimschoots overschreden. Ook op dit onderdeel voldoet de klachtenbehandeling niet aan de Wkkgz.

Uiteraard dient een klacht behandeld te worden conform de eigen klachtenregeling. Dit lijkt niet het geval te zijn. A heeft een klacht ingediend. Dit is altijd een formele klacht, aangezien de Wkkgz geen onderscheid maakt tussen een informele klacht en een formele klacht. De klacht had ex art. 9 van de klachtenregeling behandeld moeten worden door de klachtencommissie. Dit is niet gebeurd.

- De klachtenregeling –

De van toepassing zijnde klachtenregeling is overgelegd als productie 3 bij de brief van de advocaat van B van 3 mei jl.

De Klachtenregeling van B voldoet op diverse onderdelen niet aan de Wkkgz.

- De regeling maakt ten onrechte onderscheid tussen een informele klacht en een formele klacht. De Wkkgz kent enkel een klacht en de behandeling daarvan en de klachtenregeling dient te voldoen aan de Wkkgz. De behandeling van een klacht sluit af met een oordeel van de zorgaanbieder en dit dient plaats te vinden binnen de in art. 16 Wkkgz gestelde termijn, ongeacht of een vertrouwenspersoon en/of klachtenfunctionaris betrokken is.
- Eenieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht is ingevolge art. 23 Wkkgz gebonden aan geheimhouding. Dit houdt onder meer in dat bemiddeling enkel kan plaatsvinden met toestemming van A omdat in een bemiddelingstraject persoonsgegevens worden gedeeld.
- De functionaris ex art. 15 Wkkgz lijkt in de klachtenregeling van B te zijn aangeduid als “vertrouwenspersoon”. Omdat in de op de Wkkgz gebaseerde regelgeving en ministeriële stukken deze persoon wordt aangeduid met de term “klachtenfunctionaris” is dit zeer verwarrend. Een cliënt zou zich kunnen wenden tot de klachtenfunctionaris van B in de verwachting dat deze hem zal bijstaan, terwijl deze klachtenfunctionaris volgens het reglement een geheel ander taak heeft.

Ten overvloede wijst de Commissie B er op dat ook de per 1 maart 2019 van kracht zijnde klachtenregeling op onderdelen niet voldoet aan de Wkkgz.

### Beslissing

De Commissie is van oordeel dat de wijze waarop de klachtenregeling is vormgegeven en de wijze waarop de klacht is behandeld in strijd is met de Wkkgz.

De Commissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

### 2b. Stopzetten consultatietraject

De Commissie is van oordeel dat het indienen van een klacht geen reden is om een reeds ingezet consultatietraject op te schorten c.q. stop te zetten. Dat is met name in casu niet het geval nu de klacht betrekking had op het zonder toestemming delen van informatie met een derde partij door de coördinator, zijnde een persoon die niet is belast met de uitvoering van het onderzoek (het consultatietraject). Door B zijn naar de mening van de Commissie geen goede redenen aangegeven waarom het consultatietraject hangende de klachtenprocedure is stopgezet en vervolgens beëindigd.

B stelt dat het definitief beëindigen van het consultatietraject uitsluitend heeft plaatsgevonden door toedoen van A. De Commissie is het met dit standpunt niet eens. Het consultatietraject is hangende de klachtenprocedure stopgezet en definitief beëindigd op 19 september 2018. Indien het consultatietraject niet was onderbroken dan zou B in september een adviesverslag/rapport aan A hebben uitgebracht. Door de opschorting van het consultatietraject kon deze termijn niet worden behaald. Daardoor zou de uitkomst van het consultatietraject geen rol meer kunnen spelen bij de beslissing van de rechtbank. Dat A hierdoor ontstemd was en geen vertrouwen had in B acht de Commissie niet onlogisch, maar A had nog wel vertrouwen in de behandelaar C. De Commissie is dan ook van mening dat het eenzijdig stopzetten van het consultatietraject B in ieder geval ten dele valt te verwijten.

Door de Commissie is op de hoorzitting aan B gevraagd of zij bereid zouden zijn om het consultatietraject opnieuw op te starten indien A de wens daartoe te kennen zou geven. B



heeft aangegeven daartoe bereid te zijn, mits over de verwachtingen ten aanzien van het traject overeenstemming zal zijn tussen B en A. A heeft op de hoorzitting aanvankelijk aangegeven nog immer behoefte te hebben aan afronding van het consultatietraject, maar kwam hier later op terug. A kon ten tijde van de hoorzitting niet aangeven of zij alsnog wil dat het consultatietraject opnieuw wordt opgestart.

### Beslissing

Nu er volgens de Commissie geen goed reden was om het consultatietraject stop te zetten en/of te beëindigen acht de Commissie dit klachtonderdeel gegrond.

Ter zake het verzoek om toekenning van een schadevergoeding verwijst de Commissie naar hetgeen hierover is gesteld onder de kop schadevergoeding.

### **Schadevergoeding**

A stelt schade te hebben geleden en verzoekt de Commissie om een schadevergoeding toe te kennen.

Voor toekenning van een schadevergoeding is vereist dat kan worden vastgesteld:

- dat B onrechtmatig heeft gehandeld jegens A;
- dat A schade heeft geleden;
- dat er een "causaal verband" is tussen de onrechtmatige daad en de schade.

Het is in beginsel aan A om dit aan te tonen of in voldoende mate aannemelijk te maken.

Bij brief van 19 april 2019 heeft de Commissie A in de gelegenheid gesteld om haar verzoek om toekenning van een schadevergoeding nader te onderbouwen.

(met betrekking tot klachtonderdeel 1)

De Commissie is van oordeel dat B met betrekking tot het delen van informatie aan de RvdK, voor zover het de inhoud van de informatie betreft, niet onrechtmatig heeft gehandeld jegens A.

De vorm waarin de informatie is verstrekt is in strijd met de gemaakte afspraken doch dat is niet van invloed geweest op de inhoud van de informatie. Er ontbreekt dan ook een causaal verband met de schade die A stelt te hebben geleden. Daarmee is aan de wettelijke vereisten voor het toekennen van een schadevergoeding niet voldaan.

(met betrekking tot klachtonderdeel 2a)

De Commissie is van oordeel dat de wijze waarop de klachtenregeling is vormgegeven en de wijze waarop de klacht is behandeld in strijd is met de Wkkgz. Voor zover A hierdoor schade zou hebben geleden is een causaal verband niet aangetoond of in voldoende mate aannemelijk gemaakt. Daarmee is aan de wettelijke vereisten voor het toekennen van een schadevergoeding niet voldaan.

(met betrekking tot klachtonderdeel 2b)

De Commissie is van oordeel dat B geen goede redenen had om het consultatietraject op te schorten en in een later stadium definitief te beëindigen. A stelt hierdoor emotionele schade te hebben geleden. Dit is echter niet voldoende voor toekenning van een schadevergoeding. Er dient ook sprake te zijn van een causaal verband tussen de handelswijze van B en de

schade. De Commissie merkt in dit verband op dat het niet bekend is of A een tijdig uitgebracht adviesverslag/rapport zou hebben gedeeld met de RvdK dan wel met de rechtbank en ook niet of een adviesverslag/rapport een voor A positief effect zou hebben gehad op een beslissing van de Rechtbank. Naar de mening van de Commissie is het vereiste causale verband niet aangetoond of in voldoende mate aannemelijk gemaakt. Daarmee is aan de wettelijke vereisten voor het toekennen van een schadevergoeding niet voldaan.

#### beslissing

De Commissie wijst het verzoek om toekenning van een schadevergoeding af.

#### **6. Beslissing**

De Geschilleninstantie Zorggeschil acht klachtonderdeel 1 gedeeltelijk gegrond en klachtonderdeel 2 gegrond.

De Commissie wijst het verzoek om toekenning van een schadevergoeding af.

Omdat de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, dient Aangeklaagde overeenkomstig artikel 13 lid 5 van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil het door A aan de Geschilleninstantie betaalde klachtengeld te vergoeden. De Geschilleninstantie Zorggeschil veroordeelt Aangeklaagde tot betaling van het klachtengeld ad € 50 aan A, te betalen binnen 7 dagen na de datum van deze uitspraak.

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Bussum, 21 mei 2019

Geschilleninstantie Zorggeschil

de Voorzitter

de heer mr W.H. Morselt