

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil

Geschilnummer: 19.008

Partijen:

A, hierna te noemen 'Klaagster',

tegen

B, hierna te noemen "Zorgaanbieder" of "Aangeklaagde", bijgestaan door C als gemachtigde.

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.

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.

Het geschil is ter zitting behandeld op 26 februari 2020 te Almere. Beide partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunten nader toegelicht.

- A is in persoon ter zitting verschenen, vergezeld door D;
- B is in persoon ter zitting verschenen, bijgestaan door C.

Verloop van de procedure

6 november 2019	ontvangst klacht;
18 november 2019	bevestiging ontvangst klacht, start behandeling geschil;
12 december 2019	stukken aan Aangeklaagde;
2 januari 2020	reactie Aangeklaagde op klacht ontvangen;
27 januari 2020	telefonisch overleg Commissie;
26 februari 2020	hoorzitting in aanwezigheid van partijen;
16 maart 2020	uitspraak Commissie aan partijen verzonden.

2. Onderwerp van het geschil

Aanleiding

In april 2016 zoekt Klaagster contact met Aangeklaagde. Zij is op zoek naar een therapeute die haar kan helpen in het kader van een dreigende echtscheiding. Samen met haar man (E) heeft Klaagster een gezamenlijk intakegesprek bij Aangeklaagde, gevolgd door enkele individuele gesprekken. Na de vierde sessie beëindigt Klaagster het contact. In 2019 dient Klaagster (opnieuw) een klacht in bij Aangeklaagde.

3. Standpunt Klaagster

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

1. Klacht met betrekking tot de klachtafhandeling.

Klaagsters verwijt Aangeklaagde dat zij pas op 19 september 2019 schriftelijk heeft gereageerd op haar klacht van 9 juli 2019 en eerst pas nadat de klachtenfunctionaris haar daarop had gewezen.

2. Klachten met betrekking tot de kwaliteit van de zorgverlening

Klaagster verwijt Aangeklaagde:

- a. slordig onderzoek en voorbarige conclusies
- b. niet neutrale opstelling
- c. niet goed luisteren en interpreteren (hulpvraag)
- d. verkeerd interpreteren en omgaan met emoties
- e. niet voldoen aan verwachtingen

ad a. slordig onderzoek en voorbarige conclusies

- Aangeklaagde luistert en/of notuleert slecht en vooral haar eigen interpretatie, niet wat letterlijk gezegd is;
- ondanks het ontbreken van een opleiding hiertoe heeft Aangeklaagde de verdenking van ADHD op tafel gelegd;
- Aangeklaagde heeft ook het etiket geplakt dat Klaagster en echtgenoot in een kind-ouder relatie zaten.

Ad b. niet neutrale opstelling

Aangeklaagde heeft zich niet neutraal opgesteld bij de relatietherapie. Zij richtte zich tijdens de intake direct op Klaagster en stelde vrijwel geen vragen aan haar echtgenoot. Daarnaast verdedigt Aangeklaagde hem tegenover Klaagster.

Ad c. niet goed luisteren en interpreteren (hulpvraag)

Aangeklaagde is aan de slag gegaan met een hulpvraag die niet Klaagsters hulpvraag was. Zij heeft haar zelfvertrouwen onderuit gehaald en haar onzekerheid aangewakkerd. Klaagster werd niet sterker maar zwakker.

Aangeklaagde was er na de gezamenlijke sessie waarschijnlijk van overtuigd dat het huwelijk niet meer te redden was. In plaats van Klaagster te helpen de klap te verwerken, haar sterk te maken en klaar voor de toekomst, probeerde Aangeklaagde Klaagster bewust te maken van haar gedrag en dat haar gedrag belastend was voor echtgenoot.

Ad d. verkeerd interpreteren en omgaan met emoties

Aangeklaagde heeft onvoldoende rekening gehouden met de context. Zich zonder noodzaak confronterend opgesteld waardoor Klaagster zich onveilig voelde en oprecht medeleven en interesse heeft gemist.

Ondanks dat Klaagster bij het eerste gesprek nog in de shock fase zat, heeft Aangeklaagde de volgende individuele gesprekken een harde confronterende interventie ingezet. Dit leidde ertoe dat Klaagster 5 tot 10 minuten na het verlaten van de praktijk op het station heeft overwogen voor de trein te springen

Ad e. niet voldoen aan de verwachtingen

Aangeklaagde voldeed niet aan de verwachting die Klaagster had van een Christelijke therapeut. Klaagster verwacht van een Christelijke therapeut niet dat zij de dader van overspel in bescherming neemt en het slachtoffer een schuldgevoel aanpraat.

Aangeklaagde voldeed niet aan de verwachtingen van Klaagster als iemand die is opgeleid als EFT therapeut. Door het niet erkennen en herkennen van haar emoties heeft Aangeklaagde de kern van de EFT-therapie gemist

Schadevergoeding

Klaagster verzoekt om terugbetaling van een bedrag van € 428,45 en een immateriële schadevergoeding ter hoogte van € 4.571,55, in totaal een bedrag van € 5.000,00.

4. Standpunt Aangeklaagde

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

Klachtonderdeel 1: klachtafhandeling

Aangeklaagde stelt te hebben gehandeld conform aanwijzingen van haar beroepsvereniging, de NFG. Deze gaven aan dat volgens de klachtenprocedure eerst de klachtenfunctionaris aan zet was en dat zij dit moest afwachten. Door een fout heeft de klachtenfunctionaris pas eind augustus contact opgenomen. Binnen 6 weken na dat contact heeft Aangeklaagde schriftelijk gereageerd.

Klachtonderdeel 2: kwaliteit van de zorgverlening

Aangeklaagde verwijst in haar verweer naar de brief van 19 september 2019 waarin zij heeft gereageerd op de klachten. Zij geeft aan dat Klaagster een ander lezing heeft over het verloop van gesprekken op 3 mei, 12 mei, 18 mei en 25 mei 2016 en dat aangeklaagde zich niet herkent in deze weergave.

Ad a slordig onderzoek en voorbarige conclusies

De gesprekken met Klaagster bevonden zich in de zogenoemde onderzoeksfase. In haar rol als contextueel therapeut kijkt Aangeklaagde onder andere naar gezin van herkomst. Vervolgens worden de aanwezige probleemgebieden onderzocht, waarna aan de slag wordt gegaan met de (gezamenlijke) hulpvraag.

Aangeklaagde heeft in haar brief van 19 september 2019 gesteld:

- “Omdat beiden geen gezamenlijke hulpvraag hadden, heb ik voorgesteld om eerst wat individuele gesprekken te hebben en daarna eventueel weer samen gesprekken te kunnen hebben. Met dit voorstel is door beiden ingestemd.
- De eerste gesprekken betreffen de zogenoemde onderzoeksfase. De zaken die in deze fase zijn besproken en genoteerd betreffen geen conclusies of diagnoses. Dit is een misverstand. Ik heb inderdaad de vraag gesteld of het mogelijk zou kunnen zijn dat u ADHD heeft, gezien u zelf aangaf dat uw moeder dit vermoedelijk had. Ik heb geen diagnose gesteld en ben hier ook niet toe bevoegd. Ik heb de vraag gesteld omdat het mogelijk een aanleiding zou kunnen zijn waardoor de problemen in de relatie verklaard zouden kunnen worden, maar dit bevond zich in de aftastende fase. Het boek dat ik aanbeval zou mogelijk herkenning kunnen opleveren en als dat het geval zou zijn, zou verder onderzoek mogelijk zijn”.

Ad b. niet neutrale opstelling

Bij relatietherapie stelt Aangeklaagde zich neutraal en meerzijdig partijdig op. Dit houdt in dat zij oog heeft voor beide partners en ervoor zorgt dat beide partners zich gehoord voelen en erkenning krijgen voor hun emoties. Het uitgangspunt is dat Aangeklaagde probeert de partners met elkaar te verbinden.

Aangeklaagde heeft in haar brief van 19 september 2019 gesteld:

- "Bij dit intakegesprek, het enige gezamenlijke gesprek, heb ik me neutraal opgesteld en herken ik niet dat ik E zou hebben verdedigd. Ik heb u ruimte gegeven om uw verhaal te doen. Dit is vanuit de EFT ook een normale interventie; ruimte geven aan degene die op dat moment dit het meest nodig lijkt te hebben. Het spijt mij dat dit door u onbedoeld anders is ervaren".

Ad c en d. niet goed luisteren en interpreteren (hulpvraag) verkeerd interpreteren en omgaan met emoties

De aanpak van Aangeklaagde is duidelijk maar niet hard of onnodig confronterend. Aangeklaagde hecht eraan te benadrukken dat het nimmer haar bedoeling is geweest om Klaagster onzeker te maken of te kwetsen. Klaagster citeert een woordenwisseling die aanleiding zou zijn geweest voor haar suïcidale gedachten. Hetgeen door Klaagster wordt geciteerd is nimmer door Aangeklaagde gezegd. Zij betwist dat er in het gesprek op 25 mei 2016 over advocaten is gesproken.

Aangeklaagde heeft in haar brief van 19 september 2019 gesteld:

- "Bij het eerste gesprek, na de gezamenlijke intake, heeft u uw hulpvraag geformuleerd en is een hulpverleningsovereenkomst gesloten. Uw hulpvraag was: "hoe kan ik mijn gedrag veranderen, hoe kan ik E bereiken en hoe is het zo gekomen en in hoeverre is de midlifecrisis van E en de rol van zijn moeder van invloed op de crisis in het huwelijk".
- Omdat er ook gezamenlijke gesprekken zouden zijn met E, heb ik gekozen om te beginnen met u zelf en uw context, hoe is het zo gekomen, conform uw hulpvraag.
- Vervolgens ben ik de patronen gaan onderzoeken tussen u beiden en als onderdeel daarvan is er aandacht besteed aan uw eigen rol in deze. Ik kan mij voorstellen dat dit confronterend kan zijn geweest. Het was niet mijn intentie en niet mijn bedoeling uw zelfvertrouwen hiermee onderuit te halen. Ik heb niet aan u gemerkt dat u zich gekwetst voelde en er onzekerheid bij u werd aangewakkerd, anders had ik daar zeker aandacht aan besteed.
- Om aan uw hulpvraag te kunnen voldoen heb ik vragen gesteld en ook doorgevraagd. Bij mij is niet de indruk ontstaan dat u zich hierdoor onveilig voelde. Deze klacht is ook niet in lijn met uw e-mail van 18 mei 2016 waarin u aangaf het een prettig gesprek gevonden te hebben.

- Het is zeer begrijpelijk dat u het moeilijk had met mijn voorstel om de volgende keer samen te komen en te kijken naar wat voor u nodig was om eventueel te kunnen afhechten, gezien de keuze die E wilde maken. Ik kan mij voorstellen dat dit besef pas na ons gesprek doordrong en dit voor u zeer emotioneel was. Ik heb echter niets gezien wat ik met mijn professionele oog had kunnen merken wat zou kunnen duiden op suïcidaal gedrag. Voor 19 juli 2019 ben ik hier niet over geïnformeerd”.

Ad e. niet voldoen aan de verwachtingen

Bij relatietherapie stelt Aangeklaagde zich neutraal en meerzijdig partijdig op. Dit houdt in dat Aangeklaagde oog heeft voor beide partners en ervoor zorgt dat beide partners zich gehoord voelen en erkenning krijgen voor hun emoties. Het uitgangspunt is dat Aangeklaagde probeert de partners met elkaar te verbinden.

Aangeklaagde heeft in haar brief van 19 september 2019 gesteld:

- “Ik heb mij als christentherapeut professioneel opgesteld. Het is niet aan mij als christen noch als therapeut een oordeel te hebben over overspel. Als uw verwachting was dat ik me hierover zou uitspreken, is dat een verkeerde verwachting geweest”.

Schadevergoeding

Aangeklaagde stelt niet gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade nu er geen sprake is van een tekortkoming aan de zijde van Aangeklaagde. Bovendien ontbreekt het causaal verband tussen hetgeen Aangeklaagde wordt verweten en de gevorderde schadevergoeding en is de schade door Klaagster onvoldoende onderbouwd.

5. Beoordeling van het geschil

Algemeen

Alvorens in te gaan op de inhoudelijke beoordeling van de klachtonderdelen wenst de commissie het volgende op te merken.

De commissie heeft kennis genomen van alle schriftelijke stukken die door partijen zijn ingebracht. Op de hoorzitting hebben partijen hun standpunten mondeling kunnen toelichten. De commissie merkt op dat op de hoorzitting door partijen geen andere standpunten zijn ingenomen dan reeds bekend waren op basis van de stukken. De hoorzitting heeft op een enkel punt na bij de commissie niet geleid tot andere inzichten. Dit punt wordt nader besproken bij klachtonderdeel 1 sub e.

Het is de commissie opgevallen dat partijen een wezenlijk andere lezing hebben over het verloop van de gesprekken die hebben plaatsgevonden. Nagenoeg alle van de door Klaagster ingenomen standpunten worden door Aangeklaagde gemotiveerd betwist en dat geldt andersom eveneens. Dit maakt het voor de commissie moeilijk om te bepalen hoe een en ander in werkelijkheid is verlopen en wat nu wel of niet is gezegd.

De commissie is in dit verband gebonden aan de in Nederland geldende regels van bewijsrecht. Volgens Nederlands recht rust de bewijslast van een stelling in beginsel op degene die de stelling heeft ingenomen, indien deze stelling gemotiveerd wordt betwist.

Indien Klaagster stelt dat door Aangeklaagde op een bepaalde wijze zou zijn gehandeld en deze stelling wordt door Aangeklaagde gemotiveerd betwist, dan kan de commissie niet uitgaan van de juistheid van de stelling van Klaagster zonder dat de juistheid hiervan door Klaagster is aangetoond of blijkt uit de ingebrachte stukken. Dit betekent niet dat de stelling c.q. het standpunt niet juist is, maar enkel dat de commissie hier geen oordeel over kan vormen. Als een klachtonderdeel is gebaseerd op een dergelijk standpunt, dan kan de commissie niet anders doen dan dit klachtonderdeel ongegrond verklaren.

Klachtonderdeel 1: klachtafhandeling

Ingevolge artikel 17 lid 1 Wkkgz dient de zorgaanbieder binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel te geven over de klacht.

Klaagster heeft de klacht ingediend op 9 juli 2019. Aangeklaagde heeft eerst op 19 september 2019 schriftelijk gereageerd op de klacht. De door Aangeklaagde aangevoerde redenen voor de late reactie regardereren Aangeklaagde niet. Dit zou enkel anders zijn in geval van overmacht, maar daar is in casu geen sprake van.

De Commissie stelt vast dat Aangeklaagde niet heeft voldaan aan de wettelijke verplichting om binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel te geven over de klacht.

Oordeel: De commissie acht klachtonderdeel 1 gegrond.

Klachtonderdeel 2: kwaliteit van de zorgverlening

Ad a. slordig onderzoek en voorbarige conclusies

Partijen hebben ieder een andere weergave van de gesprekken.

De stellingen van Klaagster met betrekking tot dit klachtonderdeel worden door Aangeklaagde gemotiveerd betwist.

Op Klaagster rust de bewijslast van haar stellingen. Noch uit de schriftelijk overgelegde stukken, noch uit hetgeen is besproken op de hoorzitting, noch anderszins, kan de Commissie voldoende aanknopingspunten vinden die het aannemelijk maken dat Aangeklaagde op dit punt zou hebben gehandeld in strijd met de op haar rustende verplichtingen. De commissie kan dan ook niet anders dan dit klachtonderdeel 2 sub a ongegrond verklaren.

Ad b. niet neutrale opstelling

Voor dit klachtonderdeel geldt hetzelfde als voor klachtonderdeel 2 sub a.

De commissie kan dan ook niet anders doen dan dit klachtonderdeel 2 sub b ongegrond verklaren.

Ad c en d. niet goed luisteren en interpreteren (hulpvraag) verkeerd interpreteren en omgaan met emoties

Voor deze klachtonderdelen geldt hetzelfde als voor klachtonderdeel 2 sub a.

De commissie kan dan ook niet anders doen dan ook deze klachtonderdelen 2 sub c en d ongegrond verklaren.

Ad e. niet voldoen aan verwachtingen

Ook met betrekking tot dit klachtonderdeel hebben partijen ieder een andere weergave van de gesprekken. Veel van de stellingen van Klaagster met betrekking tot dit klachtonderdeel worden door Aangeklaagde gemotiveerd betwist.

Op Aangeklaagde als zorgverlener, rust een verplichting om Klaagster goed te informeren over de zorgverlening, de door haar te volgen procedure, te verwachten uitkomsten en dergelijke. Dit is namelijk mede bepalend voor de verwachtingen die Klaagster heeft. Het staat voldoende vast dat Klaagster andere verwachtingen had van de begeleiding dan Aangeklaagde.

Hierover is op de hoorzitting gesproken en Aangeklaagde heeft aangegeven dat zij de te volgen procedure misschien niet goed heeft toegelicht. De commissie heeft onvoldoende aanknopingspunten gevonden die het aannemelijk maken dat Aangeklaagde op andere punten zou hebben gehandeld in strijd met de op haar rustende informatie verplichtingen.

De commissie is van mening dat Aangeklaagde de door haar te volgen procedure beter had moeten toelichten en dat Aangeklaagde op dit punt te kort is geschoten.

Oordeel: De commissie acht klachtonderdeel 2 op 1 van de 5 subonderdelen gegrond en op de andere subonderdelen ongegrond.

Schadevergoeding

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

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

Van onrechtmatig handelen is onder meer sprake indien Aangeklaagde toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van een op haar rustende verplichting in het kader van de zorgverlening. De Commissie heeft dat enkel kunnen vaststellen voor wat betreft de informatievoorziening met betrekking tot de te volgen procedure bij de zorgverlening. Dit is niet zodanig ernstig dat kan worden gesproken van onrechtmatig handelen. Zelfs indien dit wel het geval zou zijn, dan ontbreekt een causaal verband tussen de schade die Klaagster stelt te hebben geleden en de tekortkoming in de informatievoorziening.

Oordeel: De commissie wijst het verzoek om toekenning van een schadevergoeding af.

6. Beslissing

De Commissie acht klachtonderdeel 1 gegrond en klachtonderdeel 2 gedeeltelijk gegrond.

De Commissie wijst het verzoek om een schadevergoeding toe te kennen af.

Omdat de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, dient Aangeklaagde overeenkomstig artikel 13 lid 5 van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil 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 nadat zij in kennis is gesteld van de wijze waarop betaling dient plaats te vinden

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Geschilleninstantie Zorggeschil
Bussum, 16 maart 2020

de Voorzitter
mr W.H. Morselt