

## **Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil**

**Geschilnummer: 19.010**

### **Partijen:**

A, hierna te noemen 'Klager', vertegenwoordigd door B, advocaat,

tegen

C, hierna te noemen "Aangeklaagde" of 'Zorgaanbieder', vertegenwoordigd door D, advocaat en E.

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

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:

- (...)

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, waaronder een kopie van het patiëntendossier.

Het geschil is ter zitting behandeld op 28 mei 2020 te Almere. Beide partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunten nader toegelicht.

- Klager is in persoon ter zitting verschenen, vergezeld door B;
- Aangeklaagde is in persoon ter zitting verschenen, vergezeld door D en E. Zij hebben middels een videoverbinding deelgenomen aan de hoorzitting.

## **Procedureel**

Het geschil betreft het handelen van een kindercoach onder de Jeugdwet. De Jeugdwet kent voor de behandeling van klachten een procedure waarbij een onafhankelijke Klachtencommissie een oordeel geeft over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Aangeklaagde was ten tijde van de indiening van de klacht niet aangesloten bij een Klachtencommissie conform de Jeugdwet, maar wel bij de Geschilleninstantie Zorggeschil. In overleg met beide partijen is besloten dat de Geschilleninstantie Zorggeschil deze klacht als een geschil zal behandelen conform haar reglement, inclusief de mogelijkheid om een schadevergoeding toe te kennen. Dit houdt tevens in dat de uitspraak de kracht heeft van een bindend advies. Partijen hebben verklaard de uitspraak als bindend te aanvaarden.

## **Verloop van de procedure**

24 november 2019	ontvangst klacht;
november 2019	overleg met Zorgaanbieder over behandeling geschil;
18 december 2019	bevestiging ontvangst klacht, start behandeling geschil;
27 december 2019	stukken aan Aangeklaagde;
22 januari 2020	reactie Aangeklaagde op klacht ontvangen;
6 maart 2020	overleg binnen de Commissie;
24 maart 2020	hoorzitting gepland, door Covid-19 uitgesteld;
28 mei 2020	hoorzitting in aanwezigheid van Partijen. Klager en zijn advocaat waren ter plaatse aanwezig. Aangeklaagde, haar advocaat en gevolmachtigde middels video verbinding;
17 juni 2020	Uitspraak aan partijen verzonden.

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

Klager is vader van dochter F, thans 14 jaar oud. Beide ouders hebben het ouderlijk gezag. In 2007 is Klager gescheiden van de moeder en sindsdien is er veel echtscheidingsstrijd. Sinds 2016 is de omgang met de dochter dusdanig geregeld dat zij eens in de twee weken van dinsdag tot maandag bij Klager is. Daarnaast zijn er twee skype-momenten met de dochter gedurende de periode dat de dochter bij de moeder is. Bij email van 18 juni 2019 heeft de moeder verzocht om toestemming te verlenen voor een coaching traject voor de dochter om beter te leren omgaan met leeftijdsgenootjes, om beter aan te leren om vrienden te maken en beter te leren omgaan met pesterijen. Klager is daar akkoord mee gegaan. Gaandeweg het traject kreeg Klager de indruk dat er zaken niet klopten c.q. niet juist waren verlopen, hetgeen hij kenbaar maakte aan Aangeklaagde. Op 13 oktober 2019 heeft Aangeklaagde het coaching traject beëindigd. Aangeklaagde heeft van het traject een verslag gemaakt en gestuurd aan de ouders. Daarnaast heeft Aangeklaagde een verslag gestuurd aan de huisarts.

Klager is het niet eens met de handelwijze van Aangeklaagde en heeft hierover een klacht ingediend.

### **3. Chronologisch resumé van feiten**

De Commissie acht het van belang om enkele feiten uit het coaching traject in chronologische volgorde op een rij te zetten. Dit resume is gebaseerd op de stukken, waaronder het cliëntendossier. In het hierna volgende wordt F ook wel aangeduid met "dochter", "F" of "cliënte".

#### **17-06-2019 verwijfsbrief huisarts**

Verwijsbrief van de huisarts. De verwijzing vindt plaats op verzoek van de moeder en is gericht aan Aangeklaagde. Citaat: "Gaarne uw begeleiding van F omtrent omgang met vader en het hiermee omgaan."

#### **18-06-2019 moeder vraagt klager om toestemming**

Email van moeder aan Klager waarin zij hem toestemming vraagt voor behandeling van F. door Aangeklaagde. Als reden wordt aangegeven dat het gaat om contact met leeftijdgenoten op school en hoe hiermee om te gaan.

#### **05-08-2019 moeder neemt contact op met Aangeklaagde**

Telefonisch contact met moeder van F voor een kennismakingsgesprek voor haar dochter. Moeder geeft hierbij aan dat dochter zeer onzeker is ten aanzien van vriendschappen en dat haar dochter graag wilde leren hoe hier mee om te gaan met name in het behouden van vriendschappen en in zijn algemeenheid hierin weerbaarder te worden.

#### **09-08-2019 kennismakingsgesprek / intakegesprek**

Kennismakingsgesprek met moeder en dochter in de praktijk.

#### **01-09-2019 Verzending toestemmingsformulieren**

Naar beide ouders het toestemmingsformulier verzonden tezamen met het plan van aanpak waarin de doelen benoemd zijn. De doelen luiden: "Leren omgaan met vriendschappen en deze te onderhouden" alsmede "Leren grenzen te stellen".

#### **01-09-2019 e-mail van Klager aan Aangeklaagde**

Email van Klager aan Aangeklaagde. Klager is eerst op 29 augustus 2019 door moeder op de hoogte gesteld dat op 9 augustus een eerste gesprek heeft plaatsgevonden. Hij vraagt onder meer waarom hij daar niet bij betrokken is. Aangeklaagde reageert in een email en geeft aan dat zij pas in het kennismakingsgesprek vernam dat ouders gescheiden waren.

#### **05-09-2019 1-ste coaching gesprek met cliënte**

Tijdens het eerste gesprek heeft Aangeklaagde de verwijfsbrief van de huisarts ontvangen van moeder toen zij haar dochter kwam brengen. Zij constateerde dat de verwijfsreden vanuit de huisarts anders luidt dan door moeder aangegeven.

**19-09-2019 e-mail van Klager aan Aangeklaagde**

Klager brengt Aangeklaagde, voorafgaand aan het 2-de gesprek met F, op de hoogte van de moeizame relatie en communicatie tussen hem en de moeder van F.

**19-09-2019 2-de gesprek met cliënte**

In het tweede gesprek heeft Aangeklaagde het gehad over het weerbaarder worden in vriendschappen.

**02-10-2019 3-de gesprek met cliënte**

Tijdens deze sessie gaf cliënte aan dat er afgelopen weekend iets gebeurd is terwijl zij bij haar vader was en zij gaf aan dit te willen delen. Naar aanleiding van haar verhaal heeft Aangeklaagde het e.e.a. besproken. Als gevolg hiervan heeft cliënte een brief aan haar vader geschreven met daarin een aantal vragen waar zij graag antwoord op wilde hebben.

**04-10-2019 e-mail Aangeklaagde aan Klager**

Per mail heeft Aangeklaagde Klager op de hoogte gebracht van de brief welke hij binnenkort ontvangt van zijn dochter en het verzoek gedaan de tijd te nemen om de brief goed door te nemen.

**08-10-2019 aangetekende brief van Klager**

Dit betrof een brief van vader als antwoord op de brief van cliënte.

**10-10-2019 gesprek met Klager**

De afspraak was ingepland voor 1 uur maar door omstandigheden kan Klager slechts de laatste 10 minuten aanwezig zijn. Klager heeft inzage gehad in verwijzing van de huisarts en hier een foto van genomen. Klager heeft aangegeven het idee te hebben dat moeder de boel saboteert. Aangeklaagde is hier niet op ingegaan.

**10-10-2019 e-mail Klager aan Aangeklaagde**

In de email vraagt Klager om een nieuw gesprek. Er volgen enkele e-mails over en weer. Aangeklaagde geeft aan in de maand oktober volledig vol te zitten.

**13-10-2019 e-mail Klager aan Aangeklaagde en moeder**

Klager stelt onder valse voorwendselen toestemming te hebben gegeven voor het coaching traject. Hij beklagt zich over een aantal zaken en maakt verwijten aan Aangeklaagde. Hij uit ook twijfels bij de integriteit van Aangeklaagde.

**13-10-2019 e-mail Aangeklaagde aan Klager**

Klager geeft aan dat de email van Klager voor haar reden is om het traject per direct stop te zetten.

**17-10-2019 afsluitend gesprek met cliënte**

Ter informatie, de vader van cliënte is op de hoogte van dit gesprek en akkoord. Van dit coaching traject tot en met heden heeft Aangeklaagde een verslag verzonden naar zowel vader als moeder van cliënte.

#### **26-10-2019 e-mail van vader ontvangen**

Mail van vader ontvangen met een lijst van vragen, welke op 27 oktober beantwoord zijn.

### **4. Standpunt Klager**

Klager maakt Aangeklaagde een groot aantal verwijten, waaronder: het onder valse voorwendselen starten van een coaching traject; het onvoldoende betrekken van hem bij het traject; niet zuiver, niet transparant en onprofessioneel handelen; handelen in strijd met de beroepscode van Adiona; niet beschikken over de competenties van een coach. Klager stelt hierdoor schade te hebben geleden en verzoekt om Aangeklaagde te veroordelen tot betaling van een schadevergoeding. De Commissie heeft de klacht opgedeeld in een aantal klachtonderdelen.

#### **Klachtonderdeel 1. Klager is onvoldoende betrokken bij traject**

(a) Klager is eerst op 29 augustus 2019 door moeder op de hoogte gesteld dat op 9 augustus een eerste gesprek heeft plaatsgevonden, ook wel aangeduid als het intakegesprek. Klager heeft ouderlijk gezag over zijn dochter en Aangeklaagde had aan hem toestemming moeten vragen voorafgaand aan het eerste gesprek, ook wel aangeduid als het intakegesprek.

(b) Op 9 augustus 2019 wist Aangeklaagde dat de ouders gescheiden zijn en het ouderlijk gezag hebben. Op dat moment had Aangeklaagde zelf contact moeten opnemen met Klager. Dit heeft zij niet gedaan.

Pas in reactie op een email van Klager van 1 september 2019 heeft Aangeklaagde op 2 september 2019 gebeld met Klager. Aangeklaagde heeft haar excuses aangeboden dat zij niet eerder contact had opgenomen. Als reden gaf zij aan dat zij niet beschikte over de contactgegevens. Klager heeft aan Aangeklaagde de complexiteit van de casus uitgelegd en expliciet de vraag gesteld wat de reden is van aanmelding bij Aangeklaagde en of er geen andere agenda's (redenen) zijn aangaande de aanmelding. Hierop werd door Aangeklaagde aangegeven dat de redenen van aanmelding was beter te leren omgaan met leeftijdsgenootjes, om beter aan te leren om vrienden te maken en beter te leren omgaan met pesterijen en dat er geen andere reden was.

(c) Op 5 september 2019 beschikte Aangeklaagde over de verwijfsbrief van de huisarts en constateerde dat er voor de verwijzing een andere reden was vermeld, te weten: begeleiding van F omtrent omgang met vader en het hiermee omgaan.

Klager is van mening dat Aangeklaagde hem hier op dat moment over had moeten informeren. Dit temeer daar zij door Klager op 2 september 2019 op de hoogte was

gesteld over de moeizame relatie tussen hem en de moeder en zijn twijfels over de reden van de coaching. Pas op 10 oktober 2019 heeft Aangeklaagde klager op de hoogte gesteld van de verwijfsbrief van de huisarts.

### **Klachtonderdeel 2            Coaching traject gestart onder valse voorwendselen**

Klager heeft sterk de indruk dat Aangeklaagde onder een hoedje speelt met de moeder en onder valse voorwendselen het coaching traject is begonnen c.q. onder valse voorwendselen zijn toestemming heeft verkregen. Hij vermoedt ook dat Aangeklaagde en moeder elkaar privé kennen. De reden dat hij dit vermoedt is gelegen in de omstandigheden. Zijn vermoeden werd voor hem bevestigd door het verloop van het derde gesprek op 3 oktober 2019 en de daarbij opgestelde brief van zijn dochter. Vervolgens werd dit vermoeden nog eens bevestigd op 10 oktober 2019, toen Aangeklaagde aan hem de verwijfsbrief van de huisarts heeft laten zien die zij al sinds 5 september 2019 in bezit had.

### **Klachtonderdeel 3            niet zuiver, niet transparant en onprofessioneel handelen, handelen in strijd met de gedragscode Adiona**

Hier blijven een aantal zaken buiten beschouwing die hiervoor reeds zijn behandeld onder klachtonderdelen 1 en 2.

Bij het eerste gesprek op 10 oktober 2019 was één van de vragen van Aangeklaagde hoe Klager het in zijn hoofd haalde om een au pair opdracht te geven om zijn dochter extra in de gaten te houden. Deze vraag verbaast Klager omdat dit volgens hem vrij normaal is aangezien de au pair voor de verzorging en opvoeding ondersteunend is aan hem en zijn huidige partner en dat zij de situatie hebben uitgelegd waarbij de au pair naast een signalerende rol ook actief moest ingrijpen indien dat voorkwam. De manier van aanspreken aangaande de au pair op 10 oktober 2019 zegt hierover dat zij niet objectief is, geen informatie vragen stelt en oordelend is. Dat zijn geen competenties die horen bij een coach.

Na het gesprek op 10 oktober en na lezing van de verwijzing van de huisarts heeft Klager aan Aangeklaagde diverse e-mailtjes gestuurd met het verzoek op zeer korte termijn een afspraak in te plannen omdat hij zich misleid voelde. Klager wilde deze afspraak op korte termijn omdat zijn dochter afspraken had staan en hij als ouder wel het gevoel/idee wil hebben dat zij in goede handen is en Klager het vertrouwen in Aangeklaagde kan houden. Klager is van mening dat Aangeklaagde hierin geen medewerking verleende, zij kon niet eerder dan ergens in november 2019. Klager acht dit niet professioneel.

Vervolgens heeft Klager op 13 oktober 2019 een email gestuurd naar Aangeklaagde met de mededeling dat hij niets meer te maken wil hebben met Aangeklaagde en het traject. Dat Aangeklaagde maar lekker moet doorgaan met haar handelswijze en dat Klager geen berichten meer hoeft te ontvangen. Daarop heeft Aangeklaagde een email gestuurd met de mededeling dat Klager wil dat het traject zou stoppen. Klager heeft daarop expliciet

aangegeven niet te willen dat het traject stopt. Aangeklaagde heeft het traject desondanks gestopt. Klager acht dit niet professioneel.

#### **Klachtonderdeel 4 de eindrapportage aan de huisarts.**

Op 26 oktober 2019 heeft Klager een email gestuurd aan Aangeklaagde met vragen. Naast de antwoorden stuurde Aangeklaagde tevens het (eind)verslag van het coaching traject.

In de tussentijd heeft Klager via de email contact gehouden met de huisarts en deze wist hem te vertellen dat zij een verslag heeft ontvangen van Aangeklaagde en vroeg Klager of hij deze wilde ontvangen. Op 22 november 2019 heeft Klager dit opgehaald bij de huisarts. Hieruit blijkt dat het verslag aan de huisarts verschilt van het verslag dat de ouders hebben ontvangen.

Volgens Klager wordt hij door Aangeklaagde in het verslag van de huisarts zeer slecht afgeschilderd. Het verslag is tendentieus, er staan leugens in, er worden medische uitspraken in gedaan (somatische klachten zijn afgenomen). Aangeklaagde is in het verslag niet transparant en niet integer.

Daarnaast blijkt wel dat deze coach ondermijnend is naar Klager als vader met gezag, door verschillende eindverslagen te maken. Zij probeert naar hem een ander beeld te schetsen dan dat zij naar de huisarts doet. Aangeklaagde doet zeer belastende uitspraken over hem naar de huisarts, zonder hem hierover vragen te stellen.

Door een afwijkend verslag aan de huisarts te sturen, zonder dat eerst te bespreken met Klager en zonder eerst zijn toestemming te vragen, heeft Aangeklaagde zijn privacy geschonden. Ook heeft Aangeklaagde de privacy van Klager geschonden door naar de moeder een email te sturen dat hij niet wil dat de moeder de brief leest welke hij voor zijn dochter heeft geschreven.

#### **Vordering schadevergoeding**

Naast dat Klager de moeder verantwoordelijk houdt dat de omgang momenteel geen doorgang vindt, houdt hij ook Aangeklaagde hiervoor verantwoordelijk.

Klager stelt Aangeklaagde aansprakelijk voor de eventueel later door hem noodzakelijk te maken advocaat- en andere kosten, ingeval moeder nieuwe procedure gaat starten. Hij vindt ook dat Aangeklaagde in de kosten van deze klachtzaak veroordeeld moet worden. Tijdens de hoorzitting heeft Klager de te vorderen schadevergoeding op € 1,00 bepaald.

## **5. Standpunt Aangeklaagde**

### **Klachtonderdeel 1. Klager is onvoldoende betrokken bij traject**

Tijdens het "Intakegesprek" van 9 augustus 2019 heeft Aangeklaagde vernomen dat de ouders van cliënte gescheiden zijn en gezamenlijk het ouderlijk gezag dragen.

Aangeklaagde heeft aangeven dat het begeleidings- c.q. coaching traject pas opgestart kan worden nadat beide ouders hier akkoord voor hebben gegeven. Aan moeder is verzocht Aangeklaagde de gegevens van de vader van cliënte te doen toekomen zodat zij het benodigde toestemmings-formulier aan hem kon doen toekomen en een eventuele afspraak in kon plannen ter kennismaking.

Op 1 september 2019 heeft Aangeklaagde de toestemmingsformulieren aan de ouders gestuurd. Per dezelfde datum is een reactie van de vader ontvangen waarin de vader aangaf vragen te hebben over waarom hij hier niet van op de hoogte was, waarom hij niet bij het kennismakingsgesprek is betrokken etc. Hierop heeft Aangeklaagde aangegeven dat zij tijdens het kennismakingsgesprek geïnformeerd is over de scheiding waarna zij de gegevens heeft opgevraagd en de mail met toestemming is verzonden. Tevens uitleg gegeven dat bij gescheiden ouders zij niet beiden ouders tegelijk voor een kennismakingsgesprek uitnodigt om misverstanden te voorkomen en niet betrokken te raken bij eventuele echtscheidingsproblematiek.

### **Klachtonderdeel 2            Coaching traject gestart onder valse voorwendselen**

Aangeklaagde heeft geen valse voorwendselen gebruikt richting vader om het coaching traject op te starten. Aangeklaagde is bij iedere stap transparant geweest over het traject.

Moeder wenst een afspraak te maken voor een kennismakingsgesprek voor haar dochter (14 jaar). Moeder geeft hierbij aan dat dochter zeer onzeker is ten aanzien van vriendschappen en dat haar dochter graag wilde leren hoe hier mee om te gaan met name in het behouden van vriendschappen en in zijn algemeenheid hierin weerbaarder te worden. De verwijsbrief van de huisarts heeft zij pas ontvangen bij het eerste inhoudelijke gesprek. Als verwijsreden was hierin aangegeven: "*Gaarne uw begeleiding van F omtrent omgaan met vader en het hiermee omgaan. Bekend met PDD NOS, ouders gescheiden toen ze 1,5 jaar oud was.*" Zij heeft de verwijsreden ter kennisgeving aangenomen en voor dat moment terzijde gesteld gezien het intakegesprek met moeder en dochter. Ondanks de verwijsbrief van de huisarts was er geen reden om aan de genoemde doelstellingen, in het kennismakingsgesprek, door cliënte en haar moeder te twijfelen. Het kan zijn dat gedurende het traject wellicht naar voren komt dat dit (de echtscheiding) een achterliggende reden is waardoor cliënte moeite heeft met het onderhouden c.q. aangaan van vriendschappen alsmede het weerbaarder willen worden. Op dit moment kan Aangeklaagde dat niet beoordelen daar zij momenteel bezig is met het aangaan van een vertrouwensrelatie met cliënte. Tijdens het 10 minuten durende kennismakingsgesprek met vader heeft zij de verwijsbrief ook getoond.

### **Klachtonderdeel 3            niet zuiver, niet transparant, onprofessioneel handelen**

Aangeklaagde is bij iedere stap transparant geweest over het traject en op het moment dat cliënte aangaf dat er zich iets had voorgevallen tijdens het weekend bij haar vader is Aangeklaagde het gesprek aangegaan en heeft zij de cliënt begeleid bij



het contact met vader. De cliënte heeft altijd centraal gestaan tijdens het traject en Aangeklaagde acht zich dan ook op geen enkele wijze aansprakelijk. Vader is degene die haar in een mediatorrol probeert te duwen tussen hem en zijn ex-vrouw. Daar werkt zij niet aan mee en deze rol wil en kan zij ook niet vervullen.

In het derde gesprek met cliënte op 2 oktober 2019 kwam het incident met de au pair aan de orde dat dat weekend had plaatsgevonden terwijl cliënte bij haar vader was. Cliënte wilde dit met Aangeklaagde delen. Naar aanleiding van haar verhaal heeft Aangeklaagde het e.e.a. besproken. Als gevolg hiervan heeft cliënte een brief aan haar vader geschreven met daarin een aantal vragen waar zij graag antwoord op wilde hebben. Voor cliënte zijn de antwoorden op deze vragen zeer belangrijk omdat het haar emotioneel raakt.

Op 10 oktober 2019 was een afspraak ingepland met Klager voor 1 uur maar door omstandigheden kan Klager slechts de laatste 10 minuten aanwezig zijn. In deze 10 minuten heeft vader inzage gehad in de door de huisarts opgestelde verwijzing waar de vader een foto van heeft genomen voor zijn eigen administratie. Daarnaast heeft Aangeklaagde kort besproken de reactie van de vader op de brief van cliënte en zijn schriftelijke reactie daarop. Vader heeft aangegeven het idee te hebben dat moeder de boel saboteert. Aangeklaagde is hier niet op ingegaan.

Op 13 oktober 2019 heeft Aangeklaagde een e-mail ontvangen van de vader van cliënte waaruit veel frustratie blijkt en er vele onjuiste aannames/stellingen worden gedaan. Uit de mail komt verder naar voren dat de relatie tussen de vader en moeder van cliënte zeer gecompliceerd is wat niet bevorderlijk is voor cliënte. Door de inhoud van de brief van vader wordt het gehele coaching traject uit zijn verband getrokken en wordt partijdigheid vanuit Aangeklaagdes kant geschetst. Naast het feit dat dit pertinent onjuist is, is dit tevens niet in het belang van cliënte. In de mail stelt vader stellig dat hij nooit meer toestemming gaat verlenen en dat hij niet meer wenst te worden lastig gevallen met verzoeken.

Op grond daarvan heeft Aangeklaagde de conclusie getrokken dat vader zijn toestemming heeft ingetrokken en het traject per direct wenst te beëindigen, waarna zij heeft aangegeven dit spijtig te vinden maar het traject per direct stop te zetten.

#### **Klachtonderdeel 4 de eindrapportage aan de huisarts**

Op dit klachtonderdeel is door Aangeklaagde niet schriftelijk gereageerd.

Voor zover Aangeklaagde hier wel richting Klager op heeft gereageerd is deze reactie niet ingebracht in de procedure.

Op de hoorzitting is door de gemachtigde van klager de vraag gesteld waarom 2 verschillende eindrapportages zijn gemaakt. In reactie hierop is aangegeven dat er een kindverslag wordt gemaakt bestemd voor ouders en een verslag voor de huisarts dat anders van aard is.

Door de Commissie is de vraag gesteld of, mede gelet op de AVG, het beroepsgeheim en art. 4 van de algemene voorwaarden, geen toestemming gevraagd had moeten worden aan de ouders om het rapport aan de huisarts te sturen. Door de gemachtigde van Aangeklaagde is aangegeven dat dit volgens haar niet is vereist omdat de huisarts deel uitmaakt van de zorgketen en daarom niet moet worden gezien als derde.

### **Vordering schadevergoeding**

Aangeklaagde acht zich op geen enkele wijze aansprakelijk voor het gestelde van de Klager in zijn klachtenbrieven. Zij kan tevens niet verantwoordelijk worden gehouden of aansprakelijk worden gesteld voor handelingen c.q. acties welke door derden worden ondernomen.

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

### **Algemeen**

(a) De wettelijke taak van de Commissie is het geven van een oordeel over de klacht gericht tegen de zorgaanbieder en beoordeelt daarmee het handelen van Aangeklaagde. De Commissie geeft geen oordeel over het handelen van Klager en/of de moeder, maar wenst in dit verband wel op te merken dat zij van mening is dat de slechte relatie en communicatie tussen de ouders van F mede bepalend is geweest voor het handelen van Aangeklaagde. Aangeklaagde is zozegd tussen twee vuren komen te zitten. Aangeklaagde blijft echter verantwoordelijk voor haar eigen handelen.

(b) Door Klager zijn harde verwijten gemaakt en uitspraken gedaan die de integriteit van Aangeklaagde raken. Voorbeelden hiervan zijn: dat Aangeklaagde reeds bevriend zou zijn met de moeder en/of een een-tweetje heeft gespeeld met de moeder; dat Klager door Aangeklaagde bewust op afstand zou zijn gezet, dat door haar leugens zouden zijn verkondigd .

Aangeklaagde heeft aangegeven dat zij naar haar mening correct heeft gehandeld en dat zij bij haar handelen steeds het belang van haar cliënte voor ogen heeft gehad.

De Commissie heeft geen enkele aanwijzing kunnen vinden dat Aangeklaagde niet altijd het belang van haar cliënte voor ogen heeft gehad. De Commissie heeft ook geen enkele aanwijzing kunnen vinden dat Aangeklaagde onder een hoedje heeft gespeeld met de moeder en/of Klager bewust terzijde heeft willen stellen. De Commissie twijfelt dan ook niet aan de goede bedoelingen van Aangeklaagde.

Dit gezegd hebbende is de Commissie wel van oordeel dat Aangeklaagde op meerdere onderdelen in strijd heeft gehandeld met haar verplichtingen als zorgverlener. Dit oordeel wordt toegelicht bij de behandeling van de verschillende klachtonderdelen.

### **Klachtonderdeel 1. Klager is onvoldoende betrokken bij het traject**

Indien de dienstverlening betrekking heeft op begeleiding en/of behandeling van een kind jonger dan 16 jaar - en de Opdrachtgever is niet de enige wettelijk gezag hebbende ouder of de wettelijke vertegenwoordiger van het Kind - dan dienen beide gezaghebbende ouders toestemming te hebben verleend. Dit geldt tevens in geval van wijzigingen in de behandeling en/of begeleiding.

Aangeklaagde stelt eerst tijdens het "Intakegesprek" van 9 augustus 2019 te hebben vernomen dat de ouders van cliënte gescheiden zijn en gezamenlijk het ouderlijk gezag dragen. Vervolgens heeft het lang geduurd voordat de moeder de contactgegevens van klager had doorgegeven, waardoor zij eerst op 1 september 2019 de vader de toestemmingsformulier heeft toe kunnen sturen.

De Commissie is van oordeel dat Aangeklaagde de moeder reeds bij het telefonisch contact op 5 augustus 2019 had moeten vragen naar hoe het ouderlijk gezag is geregeld. Het intakegesprek van 9 augustus 2019 met cliënte en de moeder had niet mogen plaatsvinden zonder dat de vader hier mee had ingestemd. Het gesprek van 5 augustus 2019 is ook de basis geweest van het toestemmingsformulier, waarin tevens het behandelingsplan is opgenomen. Door Klager hierin niet te betrekken en toestemming te vragen miskent Aangeklaagde dat beide ouders het ouderlijk gezag hebben. Op dit punt heeft Aangeklaagde gehandeld in strijd met de wet.

De Commissie acht dit nog niet een ernstige tekortkoming, mits hier met voortvarendheid actie op wordt genomen. Aangeklaagde had Klager zo spoedig mogelijk moeten informeren over het gesprek van 5 augustus 2019. Dit is niet gebeurd. Eerst op 29 augustus 2019 is Klager door moeder op de hoogte gesteld dat op 9 augustus een eerste gesprek heeft plaatsgevonden. Zelf heeft Aangeklaagde pas op 1 september 2019 Klager op de hoogte gesteld.

In een telefoongesprek op 2 september 2019 heeft Klager aan Aangeklaagde op de hoogte gesteld van de moeizame relatie tussen hem en de moeder en zijn twijfels over de reden van de coaching. Op 5 september 2019 beschikte Aangeklaagde over de verwijfsbrief van de huisarts en constateerde dat er voor de verwijzing een andere reden was vermeld. Op dat moment had Aangeklaagde Klager moeten informeren over de verwijfsbrief van de huisarts en dat hier een andere reden op stond dan bij intake gemeld en opgenomen in het behandelplan, waarvoor hij immers toestemming had gegeven. Aangeklaagde heeft Klager echter pas op 10 oktober 2019 op de hoogte gesteld van de verwijfsbrief van de huisarts.

De Commissie is van oordeel dat Klager door Aangeklaagde onvoldoende is betrokken bij het coaching traject. Hierdoor miskent Aangeklaagde dat beide ouders het ouderlijk gezag hebben. Op dit punt heeft Aangeklaagde gehandeld in strijd met de wet.

- Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel 1 gegrond.

### **Klachtonderdeel 2            Coaching traject gestart onder valse voorwendselen**

Indien Klager is misleid omtrent de werkelijke redenen van het coaching traject, dan heeft deze misleiding plaatsgevonden door de moeder. Desgevraagd heeft Aangeklaagde aangegeven de moeder niet privé te kennen, enkel contact met haar te hebben gehad in het coaching traject en na afloop daarvan ook geen contact meer met haar te hebben gehad. De Commissie heeft geen redenen om daar aan te twijfelen.

Indien de moeder Klager heeft misleid omtrent de werkelijke redenen van het coaching traject, dan ligt het in de rede dat zij in dat geval ook Aangeklaagde heeft misleid.

De Commissie heeft geen aanwijzingen gevonden dat Aangeklaagde onder valse voorwendselen het coaching traject is gestart.

- Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel 2 ongegrond.

### **Klachtonderdeel 3            niet zuiver, niet transparant en onprofessioneel handelen**

Hier blijven een aantal zaken buiten beschouwing die hiervoor reeds zijn behandeld onder klachtonderdelen 1 en 2.

Aangeklaagde is aangesloten bij stichting Adiona en gebonden aan de Adiona Beroepscode. Hierin staat, voor zover in casu relevant:

De bij Adiona aangesloten kindercoach:

- 1) komt op voor de belangen van het kind, maar houdt ook rekening met de belangen van anderen, in de breedste zin van het woord (..)
- 2) betreft ouders bij de coaching.
- 3) is transparant in de werkwijze.
- 4) geeft geen medisch advies en/of schrijft geen medicatie voor.
- 5) is bedachtzaam in handelen en voorzichtig met het doen van uitspraken.
- 6) kent zowel de beperkingen van het beroep als de grenzen van de persoonlijke competenties en zorgt ervoor dat geen van beide overschreden worden;
- 7) houdt altijd de ontwikkeling en het belang van het kind en de ouders in gedachten, en zal niets ondernemen dat een onevenwichtige of disharmonische ontwikkeling ten gevolge kan hebben.

Klager stelt: Bij het eerste gesprek op 10 oktober jl. was één van de vragen van Aangeklaagde hoe Klager het in zijn hoofd haalde om een au pair opdracht te geven om zijn dochter extra in de gaten te houden.

Deze uitspraak is door Aangeklaagde niet betwist, zodat de Commissie er vanuit gaat dat dit door Aangeklaagde is gezegd. Hiervan uitgaande is de Commissie van mening dat deze uitspraak niet professioneel is. Aangeklaagde had hier eerst nadere vragen over moeten stellen alvorens een dergelijk hard oordeel uit te spreken.

De Commissie acht de uitspraak van Aangeklaagde niet professioneel en in strijd met

de gedragscode (onderdeel 5): “de kindercoach is bedachtzaam in handelen en voorzichtig met het doen van uitspraken.”

Het is te verwachten en logisch dat Klager ontstemd was na het gesprek op 10 oktober en na de lezing van de verwijzing van de huisarts. Daarin speelt de handelwijze van Aangeklaagde (het niet tijdig informeren) een belangrijke rol. Het is dan ook logisch en redelijk dat Klager op korte termijn een 2-de gesprek hierover wil. Aangeklaagde geeft aan in de maand oktober niet meer te kunnen en eerst tijd te hebben in november.

Naar de mening van de Commissie miskent Aangeklaagde daarmee de ernst van de situatie, de mogelijk misleidende rol van de moeder en ook haar eigen rol.

De Commissie is van mening dat Aangeklaagde zich meer had moeten inspannen om een overleg op korte termijn mogelijk te maken, dan wel had zij hierover beter moeten communiceren. Door eenvoudig te stellen dat zij in de maand oktober vol zit, miskent zij de ernst van de situatie en haar rol hierin. Zij had meer rekening kunnen houden met de gerechtvaardigde belangen van de vader. Door dit niet althans onvoldoende te doen handelt zij tevens in strijd met de gedragscode. De Commissie is van oordeel dat Aangeklaagde in dit opzicht is tekort geschoten in haar verplichtingen.

Tot slot verwijt Klager Aangeklaagde dat zij het coaching traject heeft gestopt, zonder dat hier door Klager om is gevraagd. Over dit besluit is door Aangeklaagde op de hoorzitting aangegeven dat het geen zin heeft om een coaching traject door te zetten indien een ouder zo duidelijk te kennen geeft geen vertrouwen te hebben in Aangeklaagde als coach. De Commissie is van mening dat Aangeklaagde ten onrechte heeft gesteld dat het traject is stopgezet op verzoek van Klager. De Commissie is het wel met Aangeklaagde eens dat het ontbreken van een minimale vertrouwensbasis en twijfel aan de integriteit van Aangeklaagde, geen andere keuze overlaat dan het coaching traject stop te zetten. Dat het coaching traject onder de gegeven omstandigheden is stopgezet, daarvan treft Aangeklaagde derhalve geen verwijt. Daarbij merkt de Commissie wel op dat de breuk in het vertrouwen mede is veroorzaakt door de handelwijze van Aangeklaagde.

- Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel 3 gegrond

#### **Klachtonderdeel 4            de eindrapportage aan de huisarts**

Dit klachtonderdeel kent meerdere aspecten:

- a. Het sturen van het verslag aan de huisarts zonder toestemming van Klager.
- b. De inhoud van de eindrapportage

(a) Aangeklaagde heeft aan de huisarts een eindrapportage gestuurd (gedateerd op 17 oktober 2019), die in belangrijke mate afwijkt van het eindrapport dat de ouders hebben ontvangen. Hierover heeft geen voorafgaand overleg plaatsgevonden met Klager en hiervoor heeft Klager geen toestemming verleend. Aangeklaagde heeft Klager ook achteraf niet op de hoogte gesteld van de eindrapportage aan de huisarts. Klager heeft dit eerst op 22 november 2019 vernomen van de huisarts en een kopie ontvangen.

De rapportage bevat persoonsgegevens in de zin van de AVG, waaronder bijzondere persoonsgegevens. Het delen van persoonsgegevens met derden is een verwerking in de zin van de AVG. Voor de verwerking van bijzondere persoonsgegevens geldt een verbod met uitzonderingen. De enige in casus relevante uitzondering is "toestemming".

Klager heeft ouderlijk gezag over zijn dochter, die jonger is dan 16 jaar. In dat geval geldt dat het delen van informatie met derden, niet is toegestaan zonder toestemming van beide ouders.

Daarnaast geldt dat Aangeklaagde als kindercoach een beroepsgeheim heeft. Een kindercoach kan niet zonder toestemming vertrouwelijke informatie delen met derden.

Door de gemachtigde van Aangeklaagde is aangegeven dat dit volgens haar niet is vereist omdat de huisarts deel uitmaakt van de zorgketen en daarom niet moet worden gezien als derde. De Commissie is het hier niet mee eens. Zelfs indien de huisarts deel uit zou maken van de zorgketen, dan is nog immer toestemming vereist van de ouders.

De Commissie is overigens van oordeel dat de huisarts geen deel uitmaakt van de zorgketen ter zake het traject van kindercoaching. Weliswaar heeft de huisarts een verwijfsbrief gestuurd, maar de daarin vermelde zorgvraag is niet gevolgd. Aangeklaagde heeft meermalen gesteld dat zij de verwijfsbrief terzijde heeft gesteld en het traject is gestart op basis van de door de cliënte en haar moeder besproken zorgvraag.

De Commissie is van oordeel dat Aangeklaagde, door het sturen van de eindrapportage aan de huisarts, zonder toestemming van Klager, heeft gehandeld in strijd met de AVG en in strijd met haar beroepsgeheim.

Door dit bovendien te doen zonder Klager hierover te informeren, voor en achteraf, heeft zij ook op andere wijze gehandeld in strijd met haar verplichtingen als zorgverlener.

- b) Klager maakt Aangeklaagde tevens verwijten ten aanzien van de inhoud van de rapportage. De rapportage bestaat uit: verslag coaching en conclusie.

- verslag coaching -

Naar de mening van de Commissie is Aangeklaagde onvoldoende volledig in het verslag, waarmee het verslag niet transparant is. Als Aangeklaagde in haar rapport volledig zou zijn dan zou een genuanceerder beeld zijn ontstaan over de vader. Dit geldt met name ook de oorzaak die ten grondslag ligt aan de ongenoegens van de vader die hebben geresulteerd in de klachten aan het adres van Aangeklaagde en de breuk in het vertrouwen, alsmede de rol die Aangeklaagde hierin heeft gehad door Klager onvoldoende te betrekken.

Het verslag komt op de commissie ook over als eenzijdig in die zin dat een eventuele negatieve de rol van de moeder buiten beschouwing blijft en enkel lijkt te zijn uitgegaan van uitlatingen van kind en moeder. Voorbeeld hiervan is dat er staat dat de vader negatief praat over de moeder waardoor het kind in een loyaliteitsconflict komt.

Aangeklaagde beschikt over bewijs c.q. aanwijzingen dat ook moeder zich negatief uitgelaten over de vader. Waarom staat dit dan niet in de rapportage?

Het verslag is ook op onderdelen tendentius. Dit betreft met name het slot:

*"(..) en zo volgde een opsomming van klachten en dreigementen aan mijn adres. Van F. had ik al vernomen dat hij dit ook al had gedaan bij de voogd en de directeur van de basisschool."*

De Commissie heeft geen andere "dreigementen" gezien dan het dreigen met aansprakelijkstelling en het indienen van een klacht. Het recht daartoe kan Klager niet worden ontzegd. Door in het midden te laten wat de dreigementen inhielden laat Aangeklaagde de indruk ontstaan dat Klager daarmee ernstige dreigementen had geuit en onwettig zou hebben gehandeld.

De toevoeging *"Van F. had ik al vernomen dat hij dit ook al had gedaan bij de voogd en de directeur van de basisschool."* is niet verifieerbaar en ook tendentius. Zonder nader onderzoek c.q. ondersteunend bewijs had Aangeklaagde dit niet zo mogen opnemen in haar rapport.

- conclusie –

Naar de mening van de Commissie is ook de conclusie tendentius en getuigt van negatieve stemmingmakerij. Er wordt een negatief beeld van Klager geschetst dat niet wordt onderbouwd met feiten en/of niet is te verifiëren. Verder staan er onjuistheden in de conclusie. Voorbeelden:

- *"Nu vader ook de zorg voor zijn dochter vanuit mijn praktijk ondermijnt en weigert zijn instemming te verlenen"*

Hier staat feitelijk dat vader ook buiten de praktijk de zorg voor zijn dochter ondermijnt. Dit is echter niet onderzocht en niet onderbouwd en daarmee tendentius. Deze conclusie kan niet getrokken worden uit de informatie die beschikbaar is in het patiëntendossier. Klager zelf heeft hier ook niets over kunnen zeggen.

- *"Mede ook omdat ik de zoveelste in rij ben waarbij de vader niet wil dat zijn dochter hulp krijgt aangeboden"*.

Dit is niet onderzocht en niet onderbouwd en daarmee tendentius. Deze conclusie kan niet getrokken worden uit de informatie die beschikbaar is in het patiëntendossier. Klager zelf heeft hier ook niets over kunnen zeggen.

- *"De somatische klachten zijn ook verminderd sinds er geen druk meer ligt rond de omgang."*

Hier concludeert Aangeklaagde feitelijk dat het voor de gezondheid van de dochter beter is dat er geen omgang is. Dat somatische klachten zijn afgenomen en wat daarvan de reden is, dat is een medisch oordeel. Aangeklaagde is daar niet voor opgeleid en daar niet toe bevoegd.

In dit verband verwijst de Commissie ook naar de gedragscode Adiona, (onderdeel 4): de kindercoach geeft geen medisch advies en/of schrijft geen medicatie voor.

- Het rapport sluit af met een advies: *“Dat de huisarts in overleg treedt met de moeder hoe nu verder”*. Met dit advies miskent Aangeklaagde (wederom) het ouderlijk gezag van Klager.

De Commissie is met betrekking tot de eindrapportage aan de huisarts van oordeel:

- dat Aangeklaagde, door het sturen van de eindrapportage aan de huisarts, zonder toestemming van Klager, heeft gehandeld in strijd met de AVG en in strijd met haar beroepsgeheim.
- dat Aangeklaagde door dit te doen zonder Klager hierover te informeren, voor en/of achteraf, ook op andere wijze heeft gehandeld in strijd met haar verplichtingen als zorgverlener.
- Veel van de ingenomen standpunten zijn niet of onvoldoende onderzocht en niet of onvoldoende onderbouwd, dan wel feitelijk onjuist.

➤ Oordeel: De Commissie acht klacht onderdeel 4 gegrond

### **Vordering schadevergoeding**

Klager stelt schade te hebben geleden en verzoekt de Commissie om een schadevergoeding toe te kennen. Ter hoorzitting heeft hij zijn vordering beperkt tot een bedrag van € 1,00.

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

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

De Commissie is van oordeel dat de klacht op 3 van de 4 onderdelen gegrond is. Aangeklaagde heeft op meerdere onderdelen in strijd gehandeld met haar verplichtingen. In die zin heeft Aangeklaagde op die onderdelen onrechtmatig gehandeld.

Dat Klager schade heeft geleden die een bedrag van € 1,00 te boven gaat is evident. De reiskosten voor het bijwonen van de hoorzitting overstijgen dit bedrag.

Het causaal verband tussen de schade en de tekortkomingen aan de zijde van Aangeklaagde is gelegen in het belang dat Klager heeft bij een uitspraak.

De commissie is van oordeel dat Aangeklaagde een schadevergoeding dient te betalen aan Klager. Nu Klager zijn vordering heeft beperkt tot een bedrag van € 1,00, kent de



Commissie aan Klager ten laste van Aangeklaagde een schadevergoeding toe ter hoogte van € 1,00.

## **6. Beslissing**

De Commissie acht de klacht op onderdeel 2 ongegrond en op de onderdelen 1, 3 en 4 gegrond.

De Commissie wijst het verzoek om een schadevergoeding toe te kennen toe. Zij veroordeelt Aangeklaagde tot betaling van een schadevergoeding aan Klager ter hoogte van een bedrag van € 1,00.

Omdat de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, dient Aangeklaagde overeenkomstig artikel 13 lid 5 van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil het door Klager aan de Geschilleninstantie betaalde klachtengeld te vergoeden. De Commissie veroordeelt Aangeklaagde tot vergoeding van het klachtengeld ad € 50 aan Klager.

Aangeklaagde dient de bedragen tot betaling waartoe zij is veroordeeld, aan Klager 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, 17 juni 2020

de Voorzitter  
mr W.H. Morselt