

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil

Geschilnummer: 20.009

Partijen:

A, hierna te noemen 'Klaagster',

tegen

B, gevestigd te Rotterdam, vertegenwoordigd door C, hierna te noemen 'Zorgaanbieder'.

1. Behandeling van het geschil

B is als zorgaanbieder aangesloten bij de Geschilleninstantie Zorggeshil.

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

1 december 2020	ontvangst klacht;
3 december 2020	ontvangstbevestiging aan klaagster gezonden; start behandeling klacht;
10 december 2020	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
11 januari 2021	herinnering aan Zorgaanbieder m.b.t. insturen reactie op klacht;
13 januari 2021	ontvangst reactie Zorgaanbieder op klacht;
28 januari 2021	overleg Commissie; hoorzitting wordt gepland;

9 maart 2021	hoorzitting middels video-verbinding, beide partijen nemen deel. Commissie biedt Zorgaanbieder tot 19 maart 2021 de tijd om met Klaagster een oplossing te regelen;
18 maart 2021	Zorgaanbieder meldt geen oplossing te kunnen bieden;
18 maart 2021	Klaagster vraagt, naar aanleiding van de reactie van Zorgaanbieder aan de Commissie om tot een uitspraak te komen;
23 maart 2021	uitspraak Commissie aan partijen verzonden.

2. Onderwerp van het geschil

Aanleiding

Klaagster krijgt op haar werkplek zorg van Zorgaanbieder, in beginsel drie keer dagen per week, drie keer per dag. Daartoe werden wekelijks afspraken gemaakt.

Op 19 maart 2020 bericht Klaagster als volgt:

“Goedendag, vanwege de maatregelen omtrent het coronavirus zal ik volgende weken thuis blijven werken. Ik zal tijdig een bericht sturen wanneer ik weer zorg op mijn werkplek nodig heb. Veel gezondheid toegewenst en dank voor de werk dat jullie doen! Groeten, [voornaam klaagster]”

Op 20 mei 2020 bericht Klaagster als volgt:

“Goedendag, ik zal voorlopig nog thuiswerken totdat ik met zwangerschapsverlof ga. Ik ben terug van verlof mid-oktober. Ik zal begin oktober weer contact opnemen voor het inplannen van zorgmomenten na mijn verlof. Tot in oktober! Groeten, [voornaam klaagster]”

Op 21 september 2020 bericht Klaagster als volgt:

“Goedendag, mijn verlof beëindigt op 5/10. Ik zal nog meestal thuiswerken maar op donderdag 8/10 ga ik wel naar mijn werk. Zoals altijd krijgen jullie een bericht de week ervoor met tijden waanneer ik zorg nodig heb. Als er vragen zijn, hoor ik het graag. Groeten [voornaam klaagster]”

Zorgaanbieder meldt haar vervolgens op 5 (of 6) oktober 2020 dat Klaagster geen zorg meer kan ontvangen omdat Klaagster in maart 2020 de zorg zou hebben gestopt.

3. Standpunt Klaagster

Uit de gewisselde stukken en het behandelde op de hoorzitting volgt – kort en goed weergegeven – het hiernavolgende standpunt van Klaagster.

Hoewel Klaagster vanaf 19 maart 2020 aan Zorgaanbieder heeft gecommuniceerd dat zij de zorg tijdelijk stopzette, heeft Klaagster niet eerder dan op 5 (of 6) oktober 2020 van Zorgaanbieder te horen gekregen dat de zorgovereenkomst met haar zou zijn beëindigd. Het beëindigen van de zorgovereenkomst is gebeurd zonder overleg met of waarschuwing aan Klaagster, en bovendien zonder dat haar enig alternatief voor de benodigde zorg is geboden. Klaagster voelt zich door Zorgaanbieder volledig in de steek gelaten. Dit is ook niet zonder gevolgen gebleven. Op het moment van de hoorzitting ontbrak het Klaagster ook nog steeds aan vervangende zorg.

4. Standpunt Zorgaanbieder

Uit de gewisselde stukken en het behandelde op de hoorzitting volgt – kort en goed weergegeven – het hiernavolgende standpunt van Zorgaanbieder.

Bij het eerste bericht van Klaagster heeft Zorgaanbieder deze als stopzetting van de zorg in haar dossier verwerkt, en deze (dus) niet als tijdelijk gezien. Klaagster onderkent dat dit vervolgens niet op de gewenste manier met Klaagster is gecommuniceerd. Hiervoor heeft Zorgaanbieder haar excuus aangeboden.

Klaagster stelt dat daarbij dat geen sprake is geweest van een eenzijdige beëindiging van de zorgovereenkomst door Zorgaanbieder. Laatste zorgmoment was op 12 maart 2020 en hierna is Klaagster geheel op eigen initiatief gestopt met het ontvangen van de zorg. De mogelijkheid om tijdelijk te stoppen en weer op de gewenste tijd te herstarten, bestaat praktisch gezien ook niet.

Nadat Klaagster op 29 september 2020 heeft laten weten dat zij de zorg wilde herstarten, heeft de wijkverpleegkundige met Klaagster besproken dat Zorgaanbieder deze zorg niet kan bieden. Klaagster eist dwangtijden. Er wordt een eigen rooster met zorgtijden en locaties gemaakt waar zij zorg wenst te ontvangen. Inmiddels is dit voor Zorgaanbieder niet meer te realiseren. De wereld van wijkverpleging is veranderd, mede door keuzes die gemaakt moesten worden om ook in het coronajaar 2020 de zorg te blijven leveren aan cliënten. In het algemeen heeft dit ertoe geleid dat bijzondere afspraken zijn afgeschaald of overgedragen wanneer deze buiten zorgaanbieders' gebied vallen.

Zorgaanbieder heeft er in dit verband voor gekozen om Rotterdam-Noord af te stoten, zodat zij gecentraliseerd in de wijken in Rotterdam-West en Rotterdam-Centrum wél de zorg zou kunnen blijven leveren. Voor alle lopende indicaties heeft Zorgaanbieder gezorgd voor overdracht aan collega zorgorganisaties. Doordat er op het moment van deze ingezette acties echter geen lopende indicatie aanwezig was voor Klaagster, is daar op dat moment ook geen actie op ondernomen.

Zorgaanbieder adviseert Klaagster nu zelf haar zorgverzekeraar in te schakelen, zodat deze kan helpen om een zorgorganisatie te benaderen in de wijk waar Klaagster werkzaam is.

Ter gelegenheid van de hoorzitting heeft Zorgaanbieder er dan nog op gewezen dat Klaagster – door het starten van de onderhavige procedure – Zorgaanbieder niet de kans heeft gegeven de zaak nader te onderzoeken.

5. Beoordeling van het geschil

Het is de taak van de Commissie om bij wijze van bindend advies een uitspraak te doen over de klacht die door Klaagster aan haar is voorgelegd. Zij doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid en/of het gedeeltelijk (on)gegrond verklaren van een klacht. De Commissie overweegt als volgt.

Klaagster heeft haar klacht tijdig en op juiste wijze bij de Commissie aangebracht. De Commissie acht zich bevoegd en Klaagster ontvankelijk. De stelling van Zorgaanbieder dat Klaagster Zorgaanbieder de gelegenheid zou hebben ontnomen om de zaak nader te onderzoeken, kan de Commissie daarbij niet plaatsen. Ter gelegenheid van de hoorzitting bleek ook niet van enige poging vanuit Klaagster om onderzoek te verrichten, en ook niet van enig beletsel daarbij.

Uit de communicatie vanuit Klaagster blijkt naar het oordeel van de Commissie (meer dan) voldoende helder dat Klaagster de zorg tijdelijk stop wilde zetten, en (dus) ook dat zij meende dat zo een tijdelijke stopzetting een optie was.

Zo schrijft zij op 19 maart 2020: *“Ik zal tijdig een bericht sturen wanneer ik weer zorg op mijn werkplek nodig heb.”* en op 20 mei 2020: *“Ik zal begin oktober weer contact opnemen voor het inplannen van zorgmomenten na mijn verlof. Tot in oktober!”* Ook uit het bericht van 21 september 2020 volgt dat Klaagster aannam dat de zorg weer zou worden hervat. Het heeft vervolgens tot 5 (of 6 – dat is niet geheel duidelijk) oktober 2020 geduurd alvorens Zorgaanbieder Klaagster heeft bericht dat hervatting van de zorg helemaal geen optie was.

Hoewel de Commissie begrip kan opbrengen voor de lastige situatie waarin zorgaanbieders van wijkverpleging zich bevinden, en er dus ook begrip heeft voor het gegeven dat Zorgaanbieder zich uit bepaalde wijken heeft moeten terugtrekken, geldt hier dat Zorgaanbieder zich had kunnen en moeten beseffen dat Klaagster er op vertrouwde dat de zorg weer zou kunnen worden opgestart. De berichten van Klaagster – die voor zover de Commissie begrijpt op de gebruikelijke wijze zijn verzonden – laten daarover geen twijfel bestaan.

Naar het oordeel van de Commissie had het vervolgens op de weg van Zorgaanbieder gelegen om Klaagster tijdig attent te maken op het gegeven dat zij ten onrechte meende dat zij haar zorg zou kunnen ‘pauzeren’, om Klaagster vervolgens - net als andere cliënten uit die wijk - aan een collega organisatie over te dragen. Ter gelegenheid van de hoorzitting heeft Zorgaanbieder in dit verband ook erkend dat zulk een overdracht een optie was.

In het licht van het voorgaande acht de Commissie het handelen van Zorgaanbieder uiterst onzorgvuldig, en daarmee de klacht gegrond. De Commissie acht daarbij het opleggen van een bindend advies aan Zorgaanbieder gerechtvaardigd, om haar aldus Klaagster alsnog in de positie te brengen waarin zij door Zorgaanbieder gebracht had moeten zijn.

Als overweging ten overvloede merkt de Commissie dan nog op dat de keuze van Zorgaanbieder om de eigen klachtenfunctionaris als enig vertegenwoordiger van de Zorgaanbieder bij de hoorzitting aanwezig uiterst ongelukkig is. Het is weinig passend om een klachtenfunctionaris in de positie te brengen waarin deze beleid en handelen van de zorgaanbieder moet verantwoorden. Dit heeft naar de stellige overtuiging van de Commissie dan ook niet bijgedragen aan het vinden van een oplossing, maar eerder aan het – aan de zijde van Zorgaanbieder althans - verharderen van het al ingenomen standpunt.

6. Beslissing

De Commissie acht de klacht gegrond.

De Commissie legt aan Zorgaanbieder bindend op dat Klaagster, op de kortst mogelijk termijn maar in elk geval binnen een maand na datum uitspraak, adequaat moet worden overgedragen aan een collega zorgaanbieder, gelijk Klaagster zou zijn overgedragen wanneer Zorgaanbieder de zorgovereenkomst niet als beëindigd had gezien.

Omdat de klacht gegrond is verklaard, dient Zorgaanbieder overeenkomstig artikel 13 lid 5 van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeskil het door Klaagster aan de Geschilleninstantie betaalde klachtengeld te vergoeden. De Geschilleninstantie Zorggeskil veroordeelt Zorgaanbieder tot betaling van het klachtengeld ad € 50 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 Zorggeskil
Den Haag, 23 maart 2021

de Voorzitter
mr R.C. de Mol