

## **Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil**

**Geschilnummer: 21.004**

### **Partijen:**

A, hierna te noemen 'Klagers',

tegen

B, vertegenwoordigd door C, hierna te noemen 'Aangeklaagde' of 'Zorgaanbieder'.

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

B is als zorgaanbieder aangesloten bij de Geschilleninstantie Zorggeschil. 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, alsmede van hetgeen door partijen mondeling naar voren is gebracht ter hoorzitting.

Het geschil is ter hoorzitting behandeld op 1 september 2021 middels een video-verbinding.

- Klagers zijn in persoon verschenen;
- Namens Aangeklaagde zijn verschenen, C en D;

### **Verloop van de procedure**

11 mei 2021	ontvangst klacht;
16 mei 2021	ontvangst machtigingen en klachtengeld, startdatum klachtenbehandeling
19 mei 2021	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
10 juni 2021	ontvangst reactie Zorgaanbieder op klacht;

14 juni 2021	verzoek Commissie om aanvullende reactie Zorgaanbieder;
24 juni 2021	ontvangst aanvullende stukken van Zorgaanbieder;
8 juli 2021	intern beraad Commissie; plannen hoorzitting;
1 september 2021	hoorzitting in aanwezigheid van partijen;
2 september 2021	schriftelijk stukken opgevraagd bij Zorgaanbieder;
9 september 2021	ontvangst stukken van Zorgaanbieder;
19 september 2021	schriftelijke reactie van Klagers op stukken
6 oktober 2021	uitspraak Commissie aan partijen verzonden.

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

### **Aanleiding**

Door Zorgaanbieder is een melding van ongewenst gedrag gemaakt naar aanleiding van een oproep voor ondersteuning bij toiletgang waar uiteindelijk door Klagers geen gebruik van is gemaakt. Klagers hebben een klacht ingediend bij Zorgaanbieder. Zij zijn het niets eens met de wijze waarop de klacht is afgehandeld en hebben een klacht ingediend bij Geschilleninstantie Zorggeschil.

## **3. Standpunt Klager**

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

### **a. Ten aanzien van de zorgverlening**

#### **- melding ongewenst gedrag -**

Medewerker S. heeft een melding gedaan van ongewenst gedrag door Klagers, naar aanleiding van een oproep voor ondersteuning bij toiletgang, waar uiteindelijk door Klagers geen gebruik van is gemaakt. Klagers zijn van mening dat Medewerker S. hen ten onrechte beschuldigt van ongewenst gedrag en hierover ten onrechte een melding heeft gedaan, zonder eerst in gesprek te gaan.

#### **- weigeren zorgverlening -**

Medewerker S. heeft meerdere keren geweigerd om aan Klagers tijdig noodzakelijke assistentie te verlenen, waardoor zij Klagers in een onveilige situatie heeft gebracht en gehandeld heeft in strijd met de professionele standaard waaronder de kwaliteitstandaard (artikel 2 lid 1 van de Wkkgz).

### **b. ten aanzien van de klachtenprocedure**

Klagers zijn van mening dat de interne klachtenprocedure onduidelijk is, dat hun klacht niet juist afgehandeld.

Zo is meermalen door Aangeklaagde gesteld dat Klagers zich vaker aan het vermeende ongewenst gedrag schuldig hebben gemaakt, terwijl zij dit betwisten en Aangeklaagde hier geen enkel bewijs van heeft aangedragen, ondanks meerdere verzoek daartoe.

#### **4. Standpunt Zorgaanbieder**

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

##### **a. Ten aanzien van de zorgverlening**

In de schriftelijke reactie op de klacht wordt door Aangeklaagde geen inhoudelijk verweer gevoerd.

Verwezen wordt naar het zogenaamde “bindend besluit” van C (noot Commissie: brief Aangeklaagde van 18 februari 2021). In het bindend besluit is wel gereageerd op de bij Zorgaanbieder op 30 januari 2021 ingediende klachten, maar niet op de aan de Geschilleninstantie voorgelegde klachten.

- Ten aanzien van het verzoek om de melding in te trekken wordt aangegeven, dat hier niet aan kan worden tegemoet gekomen. Enkel de medewerker kan de melding intrekken.
- Ten aanzien van de klacht dat de medewerker eigenstandig heeft besloten geen assistentie te verlenen stelt Aangeklaagde dat dit is geleid door emotie. Hoewel misschien begrijpelijk had dit niet moeten gebeuren.
- Ten aanzien van het verzoek om de medewerker te berispen wordt aangegeven dat met de medewerker is gesproken en dat de maatregelen voor dat moment passend zijn.
- Ten aanzien van het advies ter verbetering van de zorgverlening verwijst Aangeklaagde naar haar kwaliteitskader en de daarin beschreven procedure bij grensoverschrijdend gedrag.

Verder wordt nog aangegeven dat is gesproken met de manager van het project, D, die heeft aangegeven dat geen aanvullend bewijs te verkrijgen is.

##### **b. Ten aanzien van de klachtenprocedure**

Aangeklaagde geeft aan dat zij conform de klachtenregeling een bindend besluit heeft genomen. In het bindend besluit van 18 februari 2021 stelt Aangeklaagde nog dat zij het betreurt het ook dat de dialoog zoals de Wkkgz voorstaat niet is opgezocht, maar dat is gekozen voor een formele klacht. Daarbij is aangegeven dat een formele klacht zich eigenlijk niet leent voor een bindend besluit.

Ter hoorzitting is gesproken over de onduidelijkheid bij Klagers over de klachtenregeling. De Commissie heeft hier vragen over gesteld aan Aangeklaagde, die hier schriftelijk op heeft gereageerd. De geldende Klachtenregeling was aanvankelijk in 2017 tot stand gekomen en is in 2020 in samenspraak met Quasir B.V. aangepast. Deze

nieuwe versie is opnieuw gecommuniceerd met cliënten en in die nieuwbrief is ook de link naar de laatste versie op de website opgenomen.

## **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 aan haar is voorgelegd. Zij doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid en/of het gedeeltelijk (on)gegrond verklaren van een klacht.

### **Bevoegdheid en ontvankelijkheid**

Aangeklaagde is als zorgaanbieder aangesloten bij de Geschilleninstantie Zorggeschil. Op grond van artikel 19 van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) heeft de Geschilleninstantie tot taak om geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. De klachten van Klager hebben hier betrekking op. Voor ontvankelijkheid van de klacht is in beginsel een vereiste dat Klager de klacht heeft ingediend bij de Zorgaanbieder conform diens interne klachtenregeling. Dit is door Klager gedaan en Aangeklaagde heeft haar schriftelijk oordeel gegeven over de klacht.

De Commissie stelt vast dat zij bevoegd is en dat de klacht ontvankelijk is.

#### **a. Ten aanzien van de zorgverlening**

##### **- melding ongewenst gedrag –**

Door Aangeklaagde wordt in haar brief van 18 februari 2021 ten aanzien van de melding ongewenst gedrag verwezen naar het kwaliteitskader en de hierin opgenomen tekst over grensoverschrijdend gedrag, waarbij de bewuste tekst is opgenomen in de brief. De tekst is hieronder gedeeltelijk overgenomen: (citaat)

“(…) Komt de samenwerking tussen cliënt en medewerker in het geding, dan levert dat direct knelpunten op in de ADL-assistentie. Dit is ook het geval bij grensoverschrijdend gedrag van cliënt of medewerker. Het gaat dan om agressie, geweld, discriminatie en/of seksuele intimidatie. De aanbieder heeft een meldingsprocedure voor zowel cliënt als medewerker. In eerste instantie gaan cliënt en medewerker met elkaar in gesprek. Komen ze er niet uit, dan volgt een procedure waarbij het management van de organisatie wordt ingeschakeld en kunnen zij zelf een vertrouwenspersoon inschakelen (voor cliënt of medewerker). (...) Is er sprake van grensoverschrijdend gedrag van de cliënt en er treedt na bovengenoemde maatregelen geen verbetering op, dan kan er uiteindelijk worden besloten tot opschorting en opzegging van de dienstverlening. (...) Van groot belang bij bovenstaande is een veilig meldklimaat. Hier ligt een duidelijke rol voor de organisatie en haar bestuurder en managers.”

Ter hoorzitting is door de Commissie gevraagd naar de bij Aangeklaagde geldende procedure ten aanzien van ongewenst gedrag, welke vraag na de hoorzitting ook schriftelijk is gesteld. In haar reactie verwijst Aangeklaagde naar een beleidsdocument voor cliënten beschikbaar via Intranet. In een schriftelijke reactie hierop geven Klagers aan dit document niet te kennen en ook niet te hebben gevonden op internet. Verder

verwijst Aangeklaagde naar de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet), waar in art. 3, lid 2 de verplichting is opgenomen om binnen het algemene arbeidsomstandighedenbeleid een beleid te voeren dat is gericht op voorkoming, en als dat niet mogelijk is, op beperking van psychosociale arbeidsbelasting (PSA).

De Commissie stelt vast dat de melding van ongewenst gedrag ziet op de oproep van klagers om ondersteuning bij toiletgang, waar uiteindelijk door Klagers geen gebruik van is gemaakt. Hier heeft medewerker S. een melding ongewenst gedrag over gedaan. Gelet op de verwijzing van Aangeklaagde naar de in het kwaliteitskader opgenomen tekst over grensoverschrijdend gedrag en de verwijzing naar art. 3 Arbowet, is er kennelijk bij Aangeklaagde geen onderscheid tussen de termen ongewenst en grensoverschrijdend. Ook de Commissie zal daarom dit onderscheid niet maken.

De Commissie stelt vast dat de bewuste melding van medewerker S. niet ziet op “grensoverschrijdend gedrag” zoals gedefinieerd in het Kwaliteitskader, te weten “agressie, geweld, discriminatie en/of seksuele intimidatie”.

Ook de verwijzing van Aangeklaagde naar artikel 3, lid 2 van de Arbowet - te weten de verplichting om een beleid te voeren dat is gericht op voorkoming, en als dat niet mogelijk is, op beperking van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) - kan de Commissie niet volgen. Hoe kan een onterechte toiletoproep leiden tot psychosociale arbeidsbelasting (PSA)?

Tijdens de hoorzitting is door D aangegeven dat de melding grensoverschrijdend gedrag betrekking had op de wijze waarop Klagers medewerker S. hadden aangesproken nadat zij op de hoogte waren gesteld dat de medewerker melding had gedaan van de onterechte toiletoproep. De Commissie acht dit standpunt aantoonbaar onjuist. Zowel in zijn eigen brief van 19 januari 2021 als wel in het bindend besluit wordt de melding direct gekoppeld aan de onterechte toiletoproep.

De Commissie is van oordeel dat ten onrechte een melding is gedaan van ongewenst c.q. grensoverschrijdend gedrag.

#### **- registratie meldingen -**

Ter hoorzitting is door Aangeklaagde in reactie op vragen van de commissie aangegeven dat de melding is opgenomen in het registratiesysteem. Vervolgens is door de Commissie, met toestemming van Klagers, aan Aangeklaagde gevraagd om een uitdraai uit het registratiesysteem waarin de melding omtrent het gedrag van Klagers is opgenomen. Hierop is door Aangeklaagde als volgt schriftelijk gereageerd (citaat):

“B beschikt momenteel (nog) niet over een registratiesysteem voor de Meldingen Ongewenst gedrag. B creëert een veilig meldklimaat, wat betekent dat de melding in het personeelsdossier van de melder wordt opgenomen en expliciet niet in het dossier van de cliënt, omdat dat te allen tijde door de cliënt opvraagbaar is. Correspondentie naar aanleiding van en met de cliënt over de

melding wordt wel in het dossier opgenomen zoals alle correspondentie. Daarvan wordt normaal gesproken melding gemaakt door vermelding daarvan in de cc onderaan de brief. Omwille van behoud van het veilige meldklimaat en de afspraken die daartoe gelden met medewerkers, stelt B de melding zelf niet aan cliënten ter beschikking. Evenzo worden meldingen van cliënten, klachten, niet integraal aan medewerkers ter beschikking gesteld. Uiteraard wel besproken in die mate die van belang is voor be- en afhandeling van de klacht. Vandaar dat wij dan ook besloten hebben de melding niet mee te sturen.”

De Commissie stelt vast dat de ter hoorzitting aanwezige C en D er kennelijk niet eens van op de hoogte waren dat er geen registratiesysteem is voor meldingen ongewenst gedrag. Dit roept vragen op met betrekking tot het beleid inzake (meldingen) van ongewenst gedrag en de bekendheid daarvan bij cliënten en medewerkers. Om aan te sluiten bij de bewoordingen in het kwaliteitskader: Hier ligt een duidelijke rol voor de organisatie en haar bestuurder en managers.

De Commissie is van mening dat de melding ongewenst gedrag is gedaan en dat daarover correspondentie is gevoerd. Daarmee is het logisch dat deze informatie wordt opgenomen in het cliënten dossier. Aangeklaagde zal evenwel ook dit bindend advies moeten opnemen in het cliëntendossier, waarin onder meer staat aangegeven dat de Commissie van oordeel is dat Klagers zich niet hebben schuldig gemaakt aan ongewenst gedrag.

#### **- meermalen weigeren van zorgverlening -**

Het valt de Commissie op dat in de brief van 18 februari 2021 Klagers in het gelijk worden gesteld ter zake eenzijdig besluit van medewerker S. om geen assistentie te verlenen, maar dat dit vervolgens op een manier wordt ingekleed dat de schuld hiervoor ten dele bij Klagers ligt. Naar de mening van de Commissie is dit niet zorgvuldig en niet terecht.

De medewerker heeft aan Klagers telefonisch medegedeeld dat zij een melding gaat doen van ongewenst gedrag omdat zij onterecht hadden opgeroepen voor toilet en dat dit vaker was gebeurd. Toen medewerker S. enige dagen later na een oproep bij Klagers verscheen hebben zij de medewerker hierover aangesproken. Dit heeft tot emotie geleid bij zowel Klagers als medewerker S. en geleid tot het eenzijdig besluit van medewerker S. om geen assistentie te verlenen.

De Commissie is van mening dat Aangeklaagde er voor had moeten zorgen dat Klagers en de medewerker na het doen van de melding niet met elkaar geconfronteerd zouden worden zonder dat eerst een gesprek had plaatsgevonden tussen de manager en Klagers. Het is immer alleszins logisch dat Klagers de medewerker hierover aanspreken als zij hun woord niet hebben kunnen doen richting de manager.

- Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel a gegrond.

## b. Ten aanzien van de klachtenprocedure

### - de klachtenregeling -

De geldende interne klachtenregeling is de “Kwaliteit en klachtenregeling” zoals gepubliceerd op de website van Zorgaanbieder. Volgens Aangeklaagde dateert de laatste (aangepaste) versie van 2020.

De wijze waarop de interne klachtenbehandeling moet zijn vormgegeven is voorgeschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In casu relevante wettelijke bepalingen zijn:

Op grond van art. 13 Wkkgz dient iedere zorgaanbieder te beschikken over een schriftelijke vastgelegde klachtenregeling, die voldoet aan de Wkkgz en onder de aandacht van cliënten moet worden gebracht.

Op grond van art. 16 Wkkgz dient de zorgaanbieder een klacht zorgvuldig te onderzoeken. Op grond van art. 17 Wkkgz dient de zorgaanbieder binnen 6 weken schriftelijk en met redenen omkleed aan te geven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Deze termijn kan worden verlengd met maximaal 4 weken, mits hier goede redenen voor zijn, maar alleen indien de zorgaanbieder dit voor afloop van de 6-wekentermijn schriftelijk aan klager meedeelt.

Het is de vraag of de “Kwaliteit en klachtenregeling” op een duidelijke wijze onder de aandacht van cliënten is gebracht. Door Aangeklaagde wordt gesteld dat dit is gecommuniceerd in de nieuwsbrief, met een link naar de nieuwste versie. Dit wordt door Klagers betwist. De Commissie weet niet wie hier gelijk heeft en acht dit in het kader van de behandeling van de klacht ook niet erg relevant. Zij acht het veel relevanter of de klachtenregeling, inhoudelijk voldoet aan de eisen die hieraan in de Wkkgz worden gesteld.

Op de hoorzitting is door de voorzitter aangegeven dat en waarom de klachtenregeling, “Kwaliteit en klachtenregeling” zoals gepubliceerd op de website van Zorgaanbieder, niet in alle opzichten conform de Wkkgz is.

- Onder de kop Het indienen van een klacht bij de organisatie:  
“Is de cliënt niet tevreden over de uitkomst van eventuele gesprekken met betrokken ADL-assistenten/ADL-team of de manager ADL-assistentie, dan wel over de bemiddeling door de klachtenbemiddelaar, dan kan de cliënt de situatie als formele klacht voorleggen.”

De Wkkgz maakt geen onderscheid tussen formele klachten of informele klachten. Een klacht is een klacht. Conform de Wkkgz kan een cliënt die een klacht heeft, deze te allen tijde schriftelijk voorleggen aan de zorgaanbieder. De hierboven geciteerde passage doet voorkomen of de cliënt pas een klacht kan indienen als de cliënt niet tevreden is over de uitkomst van eventuele gesprekken, dan wel over de bemiddeling door de klachtenbemiddelaar, oftewel dat hij eerst deze weg moet hebben bewandeld. Dat is niet correct.

- Onder de kop Het indienen van een klacht bij de organisatie staat:  
 “De klacht wordt eerst door de onafhankelijke klachtenbemiddelaar zorgvuldig onderzocht en hoort daarbij alle partijen (tenzij partijen mededelen daar van af te willen zien). Hij vraagt bij het team een rapportage op van feiten en omstandigheden en de eerdere afwikkeling van het onderwerp van de klacht. Vervolgens neemt de directeur ADL-assistentie op basis van een advies van de klachtenbemiddelaar, binnen een termijn van zes weken (met mogelijke verlenging) een bindende (schriftelijke) beslissing, na hoor en wederhoor. “

Op grond van art. 15 Wkkgz dient iedere zorgaanbieder een persoon te hebben aangewezen die een cliënt op diens verzoek:

- van advies dient met betrekking tot het indienen van de klacht;
- bijstaat bij het formuleren van de klacht
- bijstaat bij het onderzoeken van de mogelijkheid om tot een oplossing te komen.

In het maatschappelijk verkeer en de literatuur wordt deze persoon aangeduid met de “klachtenfunctionaris”. De Klachtenfunctionaris dient zijn functie onafhankelijk te kunnen uitvoeren, zonder inmenging door de zorgaanbieder.

De klacht zou niet moeten worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris en het is niet de taak van de klachtenfunctionaris om de klacht te onderzoeken en hierover advies uit te brengen aan de Zorgaanbieder. Dit conflicteert met de wettelijk voorgeschreven taken van de klachtenfunctionaris, bestaande uit het adviseren en bijstaan van een cliënt/klager. Ook conflicteert dit met de wettelijk voorgeschreven onafhankelijk, zonder inmenging van de zorgaanbieder.

#### **- de klachtenbehandeling –**

Uit het dossier valt op te maken dat op een schriftelijke klacht is ingediend (zonder datum) waar door D op 19 januari 2021 schriftelijk op is gereageerd. Daarop is een (formele) schriftelijke klacht ingediend door Klagers op 30 januari 2021, waar door D assistentie bij brief van 18 februari 2021 schriftelijk is gereageerd (het zogenaamde “bindende besluit”).

De gevolgde wijze van afhandeling van de klacht is in strijd met de Wkkgz. Op grond van art. 16 Wkkgz dient de zorgaanbieder binnen 6 weken na indiening van een klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan te geven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. De wet kent geen onderscheid tussen een formele klacht en een informele klacht. Reeds na de schriftelijk ingediende klacht (zonder datum) had Aangeklaagde binnen 6 weken een schriftelijk oordeel moeten geven. Als Klagers het met dat oordeel niet eens zijn hadden zij de klacht kunnen voorleggen aan de Geschilleninstantie. Aangeklaagde heeft echter niet deze weg gevolgd, maar heeft in haar brief van 19 januari 2021 aangedrongen op een dialoog in plaats van te wijzen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie.

Aangeklaagde stelt in het bindend besluit van 18 februari 2021 dat zij het betreurt dat de dialoog zoals de Wkkgz voorstaat niet is opgezocht, maar dat is gekozen voor een formele



klacht. Daarbij is aangegeven dat een formele klacht zich eigenlijk niet leent voor een bindend besluit. De Commissie is het hier niet mee eens. Als het zogenoemde bindend besluit moet worden aangemerkt als het schriftelijk oordeel ex art. 17 Wkkgz, dan is het bindend besluit een wettelijk voorgeschreven reactie op de klacht.

Het is de Commissie opgevallen dat in de brief van 18 februari 2021 niet is gereageerd op alle onderdelen van de klacht. Zo is niet gereageerd op de klacht dat door Aangeklaagde meermalen wordt gesteld dat Klagers zich vaker hebben schuldig hebben gemaakt aan het ongewenste gedrag, hetgeen Klagers betwisten en ter zake waarvan zij vragen om hier bewijs voor aan te leveren.

- Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel b gegrond.

## **6. Beslissing**

De Commissie acht klachtonderdeel a en b gegrond.

Omdat de klacht gegrond is verklaard, dient Aangeklaagde overeenkomstig artikel 13 lid 5 van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil het door Klagers aan de Geschilleninstantie betaalde klachtengeld te vergoeden. De Geschilleninstantie Zorggeschil veroordeelt Aangeklaagde tot betaling van het klachtengeld ad € 50 aan Klagers, 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, 6 oktober 2021

de Voorzitter  
mr W. Morselt