

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil

Geschilnummer: 21.006

Partijen:

A, hierna te noemen 'Klager',

tegen

B, ingeschreven in het handelsregister onder, vertegenwoordigd door C, directeur, 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.

Het geschil is ter hoorzitting behandeld op 6 oktober 2021 middels een video-verbinding. Klager is in persoon verschenen, vergezeld van diens mentor D. Namens Aangeklaagde zijn verschenen C (directeur), E (Kwaliteit en Beleid) en F (Zorglocatie coördinator).

Verloop van de procedure

9 juni 2021	ontvangst klacht;
25 juni 2021	ontvangst machtigingen en klachtengeld, startdatum behandeling klacht;
29 juni 2021	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
30 juli 2021	ontvangst reactie Zorgaanbieder op klacht;
1 september 2021	intern beraad Commissie; plannen hoorzitting;
6 oktober 2021	hoorzitting

7 oktober 2021	Klager krijgt gelegenheid zijn schadeclaim te onderbouwen;
9 oktober 2021	ontvangst van de stukken van Klager;
17 oktober 2021	reactie van Zorgaanbieder op claim/stukken van Klager;
19 november 2021	uitspraak Commissie aan partijen verzonden.

2. Onderwerp van het geschil

Klager heeft van 2016 tot eind 2020 zorg ontvangen van Zorgaanbieder in verband met zijn hulpvraag in relatie tot zijn cannabis gebruik. Klager woonde in een woning van Zorgaanbieder. Klager is in meerdere opzichten ontevreden over de aan hem verleende zorg. Hij heeft hierover contact opgenomen met de klachtenfunctionaris, waarna een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden dat niet het door Klager gewenste resultaat heeft opgeleverd. Klager heeft bij brief van 4 december 2020 een klacht ingediend bij Zorgaanbieder. Deze heeft hier bij brief van 13 januari 2021 op gereageerd. Klager is het niet eens met de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld en heeft een klacht ingediend bij Geschilleninstantie Zorggeschil.

3. Standpunt Klager

De aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht bestaat uit een hoofdklacht, met nog enkele specifieke klachten uitgelicht. De standpunten van Klager zijn onderstaand - kort samengevat – weergegeven.

De hoofdklacht betreft de wijze waarop de zorgverlening is verlopen en hoe daarbij met Klager is omgegaan. Zoals Klager zelf aangeeft:

“Alles moest op de manier zoals Zorgaanbieder het voorschrijft, mijn kant van het verhaal werd onvoldoende gehoord en er werd aantoonbaar niets met mijn voorstellen gedaan. Zorgaanbieder stelde de voorwaarden en ik had mij daar aan te houden, anders dreigde Zorgaanbieder mij geen hulp meer bieden of de zorg te beëindigen. Daardoor voelde ik mij vaak machteloos en dit maakte me extra depressief. Deze aanpak vind ik ontoelaatbaar. Zorgaanbieder heeft een zorgplicht voor haar cliënten en wordt geacht de doelen samen met cliënten op te stellen. Als een voorgesteld plan niet werkt of doelen niet realistisch zijn, dient een goede zorgverlener samen met de cliënt naar passende alternatieven te zoeken.”

Klager stelt dat de zorgplannen onder druk zijn getekend. Meerdere keren is aan hem te verstaan gegeven, dat als hij de zorgplannen niet zou tekenen Zorgaanbieder geen zorg zou verlenen en hij er niet kan blijven wonen. Dat Klager de zorgplannen ondertekend heeft, betekent dan ook niet in alle gevallen dat hij het eens is met de inhoud.

Klager stelt dat de begeleiding niet gericht was op zijn behoefte maar vanuit macht gedreven was. Als voorbeeld geeft Klager aan twee keer een langdurige time out te hebben gekregen. De eerste keer, omdat hij zijn afbetaling aan Zorgaanbieder niet op tijd

was nagekomen. De tweede keer omdat hij op de openbare weg voor de woning stond te roken.

Klager stelt ten aanzien van het cannabis gebruik de vragen waarom Zorgaanbieder niet kijkt waar zijn vraag ligt en waarom niet wordt overwogen om de vraag bij Iris-zorg neer te leggen. Iris-zorg levert namelijk ambulante ondersteuning. Elke keer maakte Zorgaanbieder aan Klager duidelijk dat hij faalde in het terugdringen van zijn gebruik. Achteraf gezien is Klager van mening dat hij vooral blowde om de stress die door Zorgaanbieder werd veroorzaakt te reduceren.

Klager is het niet eens met de beslissing van Zorgaanbieder dat hij zijn kat niet in huis mocht nemen en verzorgen. Hij miste zijn kat en ervoer in die periode veel stilte in zijn woning en had een gevoel van eenzaamheid.

- schadevergoeding -

Klager heeft tijdens de hoorzitting een verzoek gedaan om een schadevergoeding.

4. Standpunt Zorgaanbieder

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

Klager begint zijn verweer met een toelichting op de situatie.

De indicerende partij voor zorg en verblijf bij Aangeklaagde was Wijkteam G. In 2020 ontstond bij klager de behoefte door te stromen naar een ambulante vorm van zorg, hetgeen heeft geleid tot begeleiding bij het vinden van een sociale huurwoning. Dit werd door Wijkteam G gestimuleerd vanwege de groei in zelfredzaamheid van Klager. Met het oog op doorstroming wijzigde de hulpvraag van klager van stoppen met Cannabis gebruik, naar de wens om dit te blijven gebruiken. Deze wijziging van hulpvraag maakte dat de verblijflocatie niet meer passend was en er een contra-indicatie was voor verblijf. De indicerende partij Wijkteam G heeft vanwege de groeiende zelfredzaamheid, de gewijzigde hulpvragen en de onwelwillendheid van Klager om zich te laten begeleiden geoordeeld dat er geen sprake meer was van zorg met noodzakelijk verblijf en heeft een beschikking afgegeven voor ambulante zorg.

Aangeklaagde wijst er op dat altijd met zorgplannen is gewerkt, die ook geëvalueerd werden. Er zijn 8 zorgplannen vastgesteld, waarin de doelen voor het komende half jaar werden vastgelegd. De zorgplannen worden samen met de cliënt opgesteld. Bij het vernieuwen van het zorgplan wordt het oude plan samen met cliënt geëvalueerd.

Aangeklaagde wijst er op dat Klager in tussentijdse evaluaties de begeleiding heeft beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfers van 7.8. Hij uit daarbij zijn tevredenheid over de begeleiding, maar geeft aan soms moeite te hebben met de regels en afspraken binnen de locatie en heeft de neiging daar tegenaan te schoppen.

Aangeklaagde betwist dat zorgplannen onder dwang zijn getekend. De zorgplannen zijn in vrijwilligheid door Klager getekend. Klager heeft hier ook nimmer eerder beklag over gedaan of een signaal over afgegeven. Het laatste zorgplan is zelfs besproken in aanwezigheid van de mentor van Klager en door de mentor medeondertekend.

Ter zake het cannabisgebruik stelt Aangeklaagde dat Klager bij haar in zorg is gekomen met als doel om volledig te stoppen met het gebruik van cannabis. Dit doel is opgenomen in de zorgplannen. Twee maal is sprake geweest van opname in een afkickkliniek en beide keren is dit de eerste dag door Klager afgebroken. Aangeklaagde is meegegaan met de wens van Klager om zijn doel zonder klinische opname te bereiken. In de laatste periode bij Aangeklaagde heeft klager zijn doel gewijzigd naar uitstromen en in de weekenden blowen. Ter zake Iris-zorg wijst Aangeklaagde er op dat deze geen zorg verleent in de regio G, zodat hier geen gebruik van gemaakt kan worden. Dat Klager, zoals hij zelf stelt, blowde om door Aangeklaagde veroorzaakte stress te verminderen kan Aangeklaagde noch bevestigen noch ontkennen.

Ter zake het niet mogen houden en verzorgen van de kat stelt Aangeklaagde dat bij aanvang van de zorg bekend was dat het houden van een huisdier niet is toegestaan. De uitzondering om in bepaalde gevallen toch een huisdier te houden is eerst in 2019 geïntroduceerd. Sindsdien is het uitgangspunt: nee, tenzij... Volgens Aangeklaagde voldoet Klager niet aan de criteria om een huisdier te mogen houden. Aangeklaagde heeft dit uitgebreid in haar verweerschrift gemotiveerd.

Aangeklaagde betwist dat Klager twee keer een langdurige time out heeft gekregen. Hij heeft een keer een time-out ontvangen voor zowel roken voor het pand buiten de aangewezen rookplek na meerdere waarschuwingen als wel de weigering om het kantoor te verlaten waarbij agressief gedrag is vertoond. Van een time-out wegens betalingsachterstand, zoals Klager stelt, is Aangeklaagde niets bekend. Aangeklaagde geeft aan dat er wel een betalingsachterstand is van circa € 1100,- waarbij de laatste afbetaling dateert van december 2020.

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 cliënte 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.

Beoordeling

De Commissie heeft kennis genomen van de door partijen ingenomen standpunten en de door haar overgelegde stukken, alsmede van hetgeen door partijen ter hoorzitting naar voren is gebracht. Daar waar de standpunten van partijen elkaar tegenspreken heeft de Commissie deze vergeleken met de stukken die door partijen zijn ingebracht en zijn opgenomen in het procesdossier.

Volgens Nederlands recht moet degene die een stelling inneemt, in het geval deze stelling gemotiveerd wordt betwist, de juistheid daarvan aantonen. Als Klager iets stelt, dat door Aangeklaagde gemotiveerd wordt betwist, dan is het aan Klager om aan te tonen of in hoge mate aannemelijk te maken dat deze stelling juist is. Kan dat niet worden aangetoond of blijkt dat niet uit de stukken, dan mag en kan de Commissie niet uitgaan van de juistheid van de stelling.

- Ten aanzien van de klacht -

De door Klager aan de commissie voorgelegde klacht betreft in essentie de wijze waarop de zorgverlening is verlopen en hoe daarbij met Klager is omgegaan.

De door Klager geschetste situatie en de door hem ter zake aan Aangeklaagde gemaakte verwijten zijn door Aangeklaagde gemotiveerd betwist en het is de Commissie uit de stukken niet gebleken dat de door Aangeklaagde ingenomen standpunten niet juist zouden zijn. Het is dan aan Klager om aan te tonen of in hoge mate aannemelijk te maken dat de door hem ingenomen standpunten (de verwijten) juist zijn. De Commissie is van oordeel dat Klager hier niet in is geslaagd. Dat Aangeklaagde in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld of op andere wijze niet juist heeft gehandeld is de Commissie niet gebleken.

Dit geldt niet enkel voor de hoofdklacht (essentie) maar ook voor de specifiek uitgelichte klachtonderdelen.

De zorgplannen zijn door Klager ondertekend en deze zijn geëvalueerd. Volgens Aangeklaagde zijn deze uit vrije wil ondertekend. Ofschoon de bewijslast rust op Klager is door Klager niet aangetoond of aannemelijk gemaakt dat hij in enigerlei vorm of mate door Aangeklaagde onder dwang is gezet om deze te ondertekenen.

De door Klager aan Aangeklaagde gemaakte verwijten over de begeleiding bij het terugdringen van zijn cannabis gebruik zijn door Aangeklaagde of betwist of is uitgelegd waarom dit op een bepaalde wijze heeft plaatsgevonden. Dat Aangeklaagde ter zake in strijd met haar zorgplicht of op andere wijze niet juist zou hebben gehandeld is de Commissie niet gebleken.

Ter zake het houden en verzorgen van de kat heeft Aangeklaagde gesteld dat dit tot 2019 niet was toegestaan en vanaf 2019 dat de regel is: Nee, tenzij... Dit wordt door Klager niet betwist, maar Klager is van mening dat hij aan de criteria voldeed om voor de uitzondering in aanmerking te komen. Gelet op de motivering van Aangeklaagde dat Klager niet aan de criteria voldeed, is het aan Klager om aan te tonen of aannemelijk te maken dat dat wel het geval was. Uit hetgeen door partijen naar voren is gebracht, schriftelijk en mondeling, is het de Commissie niet gebleken dat Klager wel aan de criteria heeft voldaan om binnen de locatie zijn kat te mogen houden en verzorgen. De commissie gaat er dan ook vanuit dat Aangeklaagde gerechtigd was om het houden van de kat te verbieden. Dat Aangeklaagde ter zake de kat in strijd met haar zorgplicht of op andere wijze niet juist zou hebben gehandeld is de Commissie niet gebleken.

Ter zake het verwijt met betrekking tot de time-outs die zijn of zouden zijn gegeven, weerspreekt Aangeklaagde gemotiveerd de verwijten van Klager. Dat Aangeklaagde ter zake deze time-out(s) in strijd met haar zorgplicht of op andere wijze niet juist zou hebben gehandeld, is de Commissie niet gebleken.

Ter hoorzitting is nog gesproken over de schuld die Klager nog zou hebben bij Aangeklaagde. Volgens Klager was dit nog circa € 600,--. Volgens Aangeklaagde was dit circa € 1.100,--. De Commissie heeft aangegeven dat de hoogte van zijn schuld geen onderwerp is van de klachtenprocedure en dat de Commissie over de hoogte van de schuld geen standpunt zal innemen. Na de hoorzitting zijn door Klager nog stukken aan de Commissie gestuurd over deze schuld. Deze stukken zijn door de Commissie ter kennis gebracht van Aangeklaagde die hier op heeft mogen reageren. De Commissie heeft kennis genomen van de inhoud van deze stukken, doch acht de inhoud niet relevant voor haar beoordeling over de klachten en haar uitspraak.

➤ Oordeel: De Commissie acht de klacht op al haar onderdelen ongegrond.

- Ten aanzien van het verzoek om schadevergoeding -

Ter hoorzitting heeft Klager gesteld schade te hebben geleden en heeft de Commissie verzocht om een schadevergoeding toe te kennen.

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 het onrechtmatig handelen 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.

Dat Aangeklaagde in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld of op andere wijze onrechtmatig heeft gehandeld is de Commissie niet gebleken.

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

6. Beslissing

De Commissie acht de klacht op alle onderdelen ongegrond
De commissie wijst het verzoek om toekenning van een schadevergoeding af.

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Geschilleninstantie Zorggeschil
Bussum, 19 november 2021

de voorzitter
mr W. Morselt