

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil

Geschilnummer: 21.003

Partijen:

A, als vertegenwoordiger van zijn dochter B, hierna te noemen 'Klager',
vertegenwoordigd door C,

tegen

D, vertegenwoordigd door E, directeur, hierna te noemen 'Aangeklaagde' of
'Zorgaanbieder'.

1. Behandeling van het geschil

C. 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 dinsdag 23 november 2021 middels een video-
verbinding. Klager is in persoon verschenen bijgestaan door de advocaten C
en F, in bijzijn van B en haar moeder. Namens Aangeklaagde is verschenen E.

Verloop van de procedure

7 mei 2021	ontvangst klacht;
11 mei 2021	mededeling van ontvangst klacht aan Zorgaanbieder met verzoek instemming behandeling geschil;
9 juni 2021	ontvangst machtigingen en klachtengeld;

14 juli 2021	ontvangst getekende instemming behandeling geschil van zorgaanbieder, startdatum behandeling geschil;
15 juli 2021	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
12 augustus 2021	ontvangst reactie Zorgaanbieder op klacht;
7 september 2021	overleg Commissie; hoorzitting gepland voor 1 oktober 2021;
23 september 2021	verzoek van Klager om nieuwe datum voor hoorzitting;
28 september 2021	nieuwe hoorzitting wordt gepland op 10 november 2021;
5 oktober 2021	verzoek van Zorgaanbieder om hoorzitting te verplaatsen;
11 oktober 2021	nieuwe hoorzitting gepland op 23 november 2021;
23 november 2021	hoorzitting;
9 december 2021	uitspraak Commissie aan partijen verzonden.

2. Onderwerp van het geschil

B, dochter van klager, heeft zorg ontvangen van Zorgaanbieder bij het wooninitiatief G. B heeft het Prader-Willi syndroom. Klager, tevens wettelijk vertegenwoordiger van B, heeft meermalen bij Zorgaanbieder aangegeven niet tevreden te zijn met de zorg aan zijn dochter. Op 20 oktober 2020 heeft de advocaat van Klager een schriftelijke klacht ingediend bij Zorgaanbieder. Op deze klacht is geen (formele) reactie gekomen.

3. Standpunt Klager

De aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht bestaat uit de navolgende klachtonderdelen, waarbij de standpunten van Klager, voor zover relevant voor de beoordeling, kort samengevat zijn weergegeven

a. ten aanzien van de klachtenprocedure

De behandeling van de in oktober 2020 ingediende klacht was niet conform de Wkkgz. Op de klacht is niet binnen zes weken gereageerd in de vorm van een schriftelijke reactie. Er is zelf in het geheel niet gereageerd.

b. Ten aanzien van de zorgverlening

Kern van de klacht is dat Klager ontevreden is over de zorg die aan zijn dochter wordt geleverd. Deze zorg voldoet niet aan de redelijke verwachtingen die Klager en zijn dochter daarvan mogen hebben.

Hierbij worden enkele concrete voorbeelden genoemd:

1. B heeft twee keer beschimmeld brood te eten gekregen en afspraken over Surinaams eten zijn niet nagekomen;
2. de kamer van B is zonder toestemming doorzocht;
3. B is weggelopen vanwege de ondermaatse zorg die werd geboden. Aangeklaagde had dit pas laat opgemerkt en heeft daarom onvoldoende op B gelet;
4. Het beleid met betrekking tot de corona maatregelen begin 2020 was willekeurig en onduidelijk.

4. Standpunt Zorgaanbieder

Aangeklaagde geeft in zijn schriftelijk verweer enkel aan:

- De klacht is voor ons afgerond;
- Er staat nog een factuur open voor niet betaalde zorg;
- uit onderzoek is gebleken dat er geen financiële basis is voor de toekomst. Daarom kunnen we niet anders dan ophouden te bestaan.

Bij het verweer zijn bijlagen gevoegd, waarnaar in het verweer overigens niet wordt verwezen. Deze bijlagen hebben enkel betrekking op facturen e.d..

Ter hoorzitting is nog wel mondeling gereageerd op de klacht.

a. ten aanzien van de klachtenprocedure

Aangeklaagde erkent niet juist te hebben gehandeld ten aanzien van de klacht van oktober 2020.

b. Ten aanzien van de zorgverlening

Aangeklaagde geeft aan dat indertijd excuses zijn aangeboden voor het verstrekken van beschimmeld brood en het doorzoeken van de kamer en biedt nogmaals excuses aan. Ten aanzien van het weglopen geeft Aangeklaagde aan dat zij geen gesloten instelling is. Cliënten kunnen zich vrij bewegen en kunnen zelf naar buiten. Dit betekent dat cliënten soms ook even onvindbaar kunnen zijn.

Aangeklaagde wijst er op dat zij geen wooninstelling is maar een zorgbedrijf. Zij is door de Prader-Willi stichting ingehuurd en zij levert personeel om de zorg aan de cliënten te leveren.

Ten aanzien van de klacht met betrekking tot Corona maatregelen stelt Aangeklaagde dat zij zich aan de RIVM richtlijnen heeft gehouden. In reactie op de klacht van Klager met betrekking tot willekeur - B moest bijna een maand wegblijven omdat zij was opgehaald door Klager, terwijl een andere bewoner "gewoon" werd toegelaten bij G – geeft Aangeklaagde aan dat zij niet wenst in te gaan op de situatie met betrekking tot een andere bewoner in verband met diens privacy.

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 eerst heeft ingediend bij de Zorgaanbieder. Dit is door Klager gedaan. 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.

- algemeen -

Ter hoorzitting heeft de Commissie aan partijen gevraagd wanneer en hoe de zorgverlening is geëindigd. Uit de antwoorden hierop is het de Commissie duidelijk geworden dat vanaf 17 april 2020 geen zorg meer werd verleend omdat B bij Klager verbleef en dat Klager de zorgverlening met ingang van 1 juni 2020 formeel heeft opgezegd.

Ter hoorzitting is door Commissie aan Aangeklaagde gevraagd om een toelichting op de mededeling dat zij zal ophouden te bestaan. Hierop is aangegeven dat de beslissing om op te houden reeds is genomen maar dat de klanten begeleiding en zorg blijven ontvangen totdat een andere zorgaanbieder dit heeft overgenomen.

Vervolgens heeft de Commissie aan Klager gevraagd wat hij met zijn klachten wil bereiken nu de zorgverlening al in juni 2020 is opgezegd en Aangeklaagde bovendien stopt met de zorgverlening. Hierop geeft klager aan dat hij andere cliënten wil behoeden voor der wijze van zorg die B heeft ontvangen, alsmede dat hij zich niet gehoord heeft gevoeld door Aangeklaagde en hij gehoord wil worden.

Gelet hierop is de Commissie van mening dat Klager recht en belang heeft bij een uitspraak.

a. ten aanzien van de klachtenprocedure

De wettelijk voorgeschreven klachtenregeling begint met het indienen van de klacht bij de zorgaanbieder. 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.

Klager, althans zijn advocaat namens hem, heeft op 20 oktober 2020 schriftelijk een klacht ingediend. Aangeklaagde heeft niet binnen de voorgeschreven termijn en zelfs in het geheel niet, schriftelijk en met redenen omkleed aan gegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid.

Het is evident dat de door Aangeklaagde gevolgde wijze van afhandeling van de klacht in strijd is met de Wkkgz.

Oordeel:

- De Commissie acht klachtonderdeel a gegrond.

b. Ten aanzien van de zorgverlening

Klager stelt zich op het standpunt dat de door Aangeklaagde verleende zorg niet voldeed aan de redelijke verwachtingen die Klager en B daarvan mogen hebben, waarbij wordt verwezen naar door Klager genoemde voorbeelden,

- beschimmeld brood / afspraken over Surinaams eten -

Door Aangeklaagde wordt erkend dat in het verleden beschimmeld brood is meegegeven. Dat had niet mogen gebeuren en hiervoor zijn indertijd excuses gemaakt.

Ter hoorzitting is het de Commissie duidelijk geworden dat de afspraken over Surinaams eten zijn gemaakt tussen Klager en iemand van de Prader-Willi Stichting, waarbij mogelijk ook de afspraak is gemaakt dat B af en toe zelf mocht koken. Aangeklaagde geeft aan dat wel is geprobeerd om Surinaams te koken maar dat haar medewerkers geen kok zijn. Aangeklaagde hanteert (op enig moment) de regel dat cliënten niet zelf mogen koken, hetgeen is gebeurd op basis van advies van de diëtiste van Ipse De Bruggen en/of een adviseur van Erasmus Medisch Centrum.

De Commissie is van mening dat er mogelijk goede gronden zijn om te besluiten dat cliënten niet zelf mogen koken en dat Aangeklaagde in dat geval het recht heeft om een dergelijk besluit te nemen, zelfs indien in het verleden andere afspraken golden. In dat geval vereist de zorgvuldigheid dat een voornemen tot een dergelijk besluit besproken wordt met bewoners en vertegenwoordigers. Nu door Klager wordt betwist dat dit is besproken en Aangeklaagde dit standpunt niet betwist, gaat de commissie er vanuit dat dit niet is besproken. Daarmee is Aangeklaagde op dit punt tekort geschoten in de zorgverlening.

- kamer zonder toestemming doorzocht -

Door Aangeklaagde wordt erkend dat de kamer zonder toestemming is doorzocht. Dat had niet mogen gebeuren en hiervoor zijn indertijd excuses gemaakt.

- B is weggelopen / onvoldoende op B gelet -

De Commissie kan zich vinden in het verweer van Aangeklaagde. Aangeklaagde is geen gesloten instelling is en bewoners moeten zich vrij kunnen bewegen en zelf naar buiten kunnen gaan. Gelet op de personeelsbezetting kan het gebeuren dat bewoners naar buiten zijn gegaan zonder dat een medewerker dit heeft opgemerkt. Het kan en zal dan ook voor kunnen komen dat een bewoner tijdelijk onvindbaar is. Dit kan vervelend zijn, maar dit betekent niet dat de Aangeklaagde op dit punt tekort is geschoten in de zorgverlening.

- beleid met betrekking tot de corona maatregelen -

De periode waarop de klacht betrekking heeft is april-mei 2020.

Dit is het begin van de zogenoemde Corona-crisis. De overheid nam maatregelen op basis van adviezen van het RIVM, de zogenoemde RIVM richtlijnen. Deze werden veelal al snel na invoering gewijzigd c.q. uitgebreid en/of aangescherpt. Het was een onduidelijke en onzekere periode. Er valt van alles over de maatregelen te zeggen, maar dat is niet de taak van de Commissie. De Commissie is van mening dat een zorgaanbieder in zijn algemeenheid niet kan worden verweten dat deze onzorgvuldig handelt indien deze een beleid voert dat is gebaseerd op deze RIVM-richtlijnen.

Daarbij dient de zorgaanbieder zich wel te houden aan de wet, waaronder de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018). De cliëntenraad heeft instemmingsrecht over voorgenomen besluiten betreft kwaliteit van zorg, veiligheid, gezondheid/hygiëne, en over voor cliënten geldende regelingen. Dit geldt ook voor beleid rondom corona. Het is onduidelijk of Aangeklaagde beschikt over een cliëntenraad. Zo deze er wel dient te zijn, is het onduidelijk of de cliëntenraad de op grond van de WMCZ 2018 vereiste instemming heeft gegeven. De Commissie gaat er vanuit dat dit niet is gebeurd, nu dit niet uit de stukken blijkt en Aangeklaagde dit niet heeft gesteld in haar verweer.

Indien een zorgaanbieder regels hanteert voor haar cliënten, waaronder maatregelen m.b.t. corona ongeacht of deze al dan niet zijn gebaseerd op RIVM-richtlijnen, dan dient ten aanzien van de toepassing daarvan zorgvuldig te worden gehandeld, waaronder in overeenstemming met het gelijkheidsbeginsel. Door Klager is gemotiveerd aangevoerd dat Aangeklaagde zich ter zake schuldig heeft gemaakt aan willekeur. Hierop is door Aangeklaagde enkel gereageerd met de mededeling dat zij het “niet chique acht” om in te gaan op de situatie rondom andere personen.

Klager heeft gemotiveerd gesteld dat Aangeklaagde zich schuldig maakt aan willekeur. Dit verwijt is door Aangeklaagde niet weerlegd. Dit houdt in dat de Commissie er, bij gebreke van een gemotiveerde betwisting, vanuit dient te gaan dat Aangeklaagde zich heeft schuldig gemaakt aan willekeur en daarmee heeft gehandeld in strijd met haar verplichtingen.

Oordeel:

- De Commissie acht klachtonderdeel b gedeeltelijk gegrond.

6. Beslissing

De Commissie acht klachtonderdeel a gegrond en klachtonderdeel b gedeeltelijk gegrond.

Omdat de klacht 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 Geschilleninstantie Zorggeschil veroordeelt Aangeklaagde 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 Zorggeschil
Bussum, 9 december 2021

de voorzitter
mr W. Morselt