

## **Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil**

**Geschilnummer: 21.005**

### **Partijen:**

A, hierna te noemen 'Klager', voor wie als gemachtigde optreedt B, hierna te noemen 'Klager';

tegen

C, ingeschreven in het handelsregister, vertegenwoordigd door D, 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 donderdag 11 november 2021,

- Klagers is in persoon verschenen, met zijn gemachtigde B;
- Namens Aangeklaagde zijn verschenen; D en E.

## **Verloop van de procedure**

12 mei 2021	ontvangst klacht per mail;
mei, juni 2021	overleg met Klager over inhoud en omvang van de klacht;
15 juni 2021	verzoek aan Aangeklaagde om toestemming voor gebruik van door Klager gemaakte geluidopnames;
17 juni 2021	toestemming Aangeklaagde ontvangen;
21 juni 2021	startdatum behandeling klacht;
	stukken per mail aan Zorgaanbieder gezonden;
22 juli 2021	reactie Zorgaanbieder ontvangen;
26 augustus 2021	intern beraad Commissie; plannen hoorzitting
13 september 2021	verzoek van vertegenwoordiger Klager om, in verband met verhindering, een andere datum voor de hoorzitting;
20 september 2021	nieuwe datum hoorzitting 11 november 2021;
11 november 2021	hoorzitting;
6 december 2021	uitspraak Commissie aan partijen verzonden.

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

### **Aanleiding**

Klager woont sinds 1997 in een woning van Zorgaanbieder. In deze periode is er, volgens Zorgaanbieder, sprake geweest van ongewenst gedrag van Klager jegens medewerkers. Gesprekken hierover met Klager verliepen moeizaam of lukten niet. Klager heeft over de handelwijze ten aanzien van het vermeende ongewenst gedrag op 1 oktober 2020 een klacht ingediend bij Zorgaanbieder. Hij is het niets eens met de wijze waarop de klacht is afgehandeld en heeft vervolgens een klacht ingediend bij Geschilleninstantie Zorggeschil.

### **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**

Klager heeft op 9 juni 2020 een klachtbrief ingediend bij Zorgaanbieder. Deze klacht is door Zorgaanbieder niet serieus genomen en terzijde geschoven. Klager is van mening dat de klachtenfunctionaris zich niet onafhankelijk heeft opgesteld en geen goede rol heeft gespeeld.

#### **b. ten aanzien van onterechte beschuldigingen van ongewenste gedrag**

Klager voelt zich niet prettig wonen omdat hij ten onrechte wordt beschuldigd van ongewenst gedrag, zonder dat aan hem wordt duidelijk gemaakt wat dit onterechte gedrag dan zou inhouden. Hij heeft daar nooit iets over op papier ontvangen.

Klager is van mening dat E, zich niet houdt aan afspraken en richting hem niet open en eerlijk communiceert. Hij heeft bij brief van 10 augustus 2020 zijn vertrouwen in haar opgezegd en haar de toegang tot zijn woning ontzegd.

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

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

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

In haar verweer van 22 juli 2021 stelt Aangeklaagde dat Klager de interne procedure van Aangeklaagde, ingericht conform de Wkkgz, niet heeft gevolgd. Dientengevolge is er geen formeel en bindend besluit waartegen Klager middels deze procedure in beroep gaat en ligt er dus ook geen onafhankelijk onderzoek door de onafhankelijke Klachtenfunctionaris aan een besluit ten grondslag.

(noot Commissie: bovenstaande is door Aangeklaagde nog aangevoerd om de Commissie de klacht niet-ontvankelijk te laten verklaren. Na uitleg hierover heeft Aangeklaagde dit verzoek ter hoorzitting ingetrokken.)

##### **b. ten aanzien van onterechte beschuldigingen van ongewenste gedrag**

Aangeklaagde wijst op de op haar rustende verplichtingen als werkgever jegens haar werknemers uit hoofde van de Arbowet. In art. 3 lid 2 Arbowet is de verplichting 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). Dit artikel 3 legt de werkgever de verplichting op om een beleid te voeren dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waaronder een werkomgeving die vrij is van psychosociale stressfactoren.

De positieve verplichting om beleid te voeren geeft de werkgever de vrijheid om het gevraagde beleid op eigen wijze in te vullen. Aangeklaagde heeft dat op verschillende manieren ingevuld, bijvoorbeeld door de beschikking over een onafhankelijke externe medewerkersvertrouwenspersoon en het beleid Melding Ongewenst Gedrag.

Kenmerkend voor PSA is het aspect van de subjectieve beleving van de situatie. Daarom vereist het beleid na de melding van een medewerker actie van de manager namens werkgever, te beginnen met invulling geven aan het gesprek van 'hoor-en-wederhoor' door middel van een persoonlijk gesprek met vermeende aangeklaagde. Om een veilig meldklimaat te garanderen worden meldingen niet integraal met cliënten gedeeld, zoals klachten van cliënten andersom uiteraard ook niet letterlijk met medewerkers worden gedeeld. Zo blijkt ook uit de opnames van het gesprek tussen de Klager en E. Client en medewerker hebben duidelijk een andere beleving van hetgeen heeft plaats gevonden. In de beleving van Aangeklaagde benoemt E dit ook diverse keren nadrukkelijk en voert zij een zeer correct en zo objectief mogelijk gesprek met Klager waarin zij hem een ruimhartig luisterend oor biedt en tegelijk probeert een spiegel voor te houden.

Alle teams worden periodiek geschoold (LAG-training) om ervaringen van ongewenst gedrag in hun context te kunnen plaatsen; is het gedrag werkelijk tegen jou gericht of heeft de cliënt gewoon een slechte dag? Of pijn? Of is er een onderliggend ziektebeeld dat invloed heeft op gedrag (wat begrip kan creëren, maar niet geldt als excuus)? Er worden ook de-escalerende technieken geschoold. Uiteraard wordt van ernstig en mogelijk strafbaar gedrag van cliënten en medewerkers aangifte gedaan en/of een melding agressie in de zorgrelatie bij de IGJ. In deze context is overigens wel van belang, dat meerdere medewerkers al zeer geruime tijd ongewenst gedrag ervaren van Klager. Om die reden heeft in 2015 ook een onderzoek naar het vermeende ongewenst gedrag plaats gevonden en hebben ook toen in ieder geval 24 medewerkers aangegeven ongewenst gedrag van hem te ervaren. Overigens is nu in 2021 van alles op het onderzoek en de methodiek af te dingen, daarom worden de resultaten van dat onderzoek ook niet in deze reactie betrokken. Echter, ook daarna zijn vele meldingen ontvangen en is E daarover met Klager in gesprek gegaan. Kenmerkend daarbij is, dat medewerkers vooral bang zijn om melding te doen of uit angst vooral verzoeken aan de manager om geen actie te ondernemen juist vanwege de reactie van Klager. Dat was ook de reden dat 'medewerkster T.' niet zelf met Klager in gesprek is gegaan..

Ten aanzien van kritiek van Klager op medewerkster T. heeft het probleem zich opgelost als gevolg van onmiddellijk vertrek medewerker, die dat overigens heeft gekwalificeerd als weggepest te zijn door Klager.

## **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. Dit is door Klager gedaan, gelet op zijn klachtbrief van 9 juni 2020. Nu een schriftelijk oordeel van Aangeklaagde over de klacht is uitgebleven is Klager ingevolge de Wkkgz gerechtigd om de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie.

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

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

De wijze waarop de interne klachtenbehandeling moet zijn vorm gegeven 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. 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 en het onderzoeken van de mogelijkheid om tot een oplossing te komen.
- 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.

De klachtbrief is op 9 juni 2020 aan Aangeklaagde verzonden. Aangeklaagde heeft niet, na zorgvuldig onderzoek te hebben verricht, schriftelijk en met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Niet binnen de wettelijk voorgeschreven termijn van 6 weken, maar in het geheel niet. Bij brief van 5 oktober 2020 heeft Aangeklaagde aan klager laten weten dat is besloten om de behandeling van zijn klacht af te sluiten.

In haar verweer heeft Aangeklaagde nog gesteld dat Klager de interne procedure van Aangeklaagde niet heeft gevolgd, redenen waarom er geen formeel en bindend besluit ligt en waarom er ook geen onafhankelijk onderzoek door de onafhankelijke Klachtenfunctionaris aan een besluit ten grondslag ligt

De Commissie wijst er in dit verband op dat de Wkkgz leidend is en dat de klachtenregeling daarmee in overeenstemming moet zijn.

De Commissie constateert dat de rol van de klachtenfunctionaris niet in overeenstemming is met de rol zoals die is beschreven in art. 15 Wkkgz, te weten het adviseren en bijstaan van een cliënt/klager. Het is niet de klachtenfunctionaris die de klacht moet onderzoeken, maar de zorgaanbieder. Door het onderzoek te laten verrichten door de klachten functionaris komt de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris in het geding en kan deze de in de Wkkgz voorgeschreven rol niet goed vervullen. Daarbij is het de keuze van de Klager om gebruik te maken van een klachtenfunctionaris en mag dit geen verplichting zijn.

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

De Commissie wijst er in dit verband op dat bij een eerdere geschillenprocedure door de voorzitter met Aangeklaagde uitgebreid is gesproken over de klachtenregeling van Aangeklaagde. Het is de Commissie ook bekend dat Aangeklaagde haar

klachtenregeling in overeenstemming zal brengen met de in de Wkkgz gestelde eisen en de regeling op het punt van de klachtenfunctionaris ook reeds heeft aangepast.

➤ Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel a gegrond.

**b. ten aanzien van onterechte beschuldigingen van ongewenst gedrag**

(bewijsrecht)

Volgens Nederlands recht moet degene die een stelling inneemt, in het geval deze stelling gemotiveerd wordt betwist, de juistheid daarvan aantonen. Als Klager (respectievelijk Aangeklaagde) iets stelt, dat door Aangeklaagde (respectievelijk Klager) gemotiveerd wordt betwist, dan is het aan Klager (respectievelijk Aangeklaagde) 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 kan en mag de Commissie niet uitgaan van de juistheid van de stelling.

Ter hoorzitting is door de Commissie gevraagd waarom het rapport ter zake het in 2015 verrichte onderzoek naar het vermeende ongewenst gedrag van Klager als bijlage is gevoegd bij het verweerschrift. Aangeklaagde geeft hier zelf immers over aan dat over het onderzoek en de methodiek veel is af te dingen en dat daarom de resultaten van dat onderzoek niet in het verweer worden betrokken. Door Aangeklaagde is aangegeven dat dit enkel is toegevoegd om te laten zien dat er in het verleden klachten van medewerkers zijn geweest over ongewenst gedrag van Klager. De Commissie heeft aangegeven dat dit niet als bewijs kan dienen dat Klager zich indertijd heeft schuldig gemaakt aan ongewenst gedrag.

De situatie is aangevangen met een klacht van medewerkster T. over vermeend ongewenst gedrag van Klager. T. heeft zelf niet met Klager hierover gesproken. E is hierover met Klager tot 2 x toe in gesprek gegaan. Hiervan zijn geluidopnames overgelegd. Klager heeft gevraagd van welk ongewenst gedrag hij concreet wordt beschuldigd en hij wil dit op schrift hebben. Dit wordt door E toegezegd. In het gesprek wordt niet gemeld wat concreet het gedrag is wat Klager wordt verweten, althans dat staat niet op de opnames. Volgens E is dat wel gezegd maar voordat de opnames waren gestart. Nu Klager dit betwist, dient de Commissie er vanuit te gaan dat dit niet is gezegd.

Ondanks de toezegging heeft Klager geen schriftelijke vastlegging ontvangen van het ongewenste gedrag waar hij concreet van wordt beschuldigd. E heeft aangegeven dat dit wel op schrift is gesteld, maar dat zij dit niet zomaar aan Klager wilde overhandigen zonder daar met hem over in gesprek te gaan. Omdat Klager weigerde in gesprek te gaan, is de schriftelijke vastlegging niet overhandigd.

Aangeklaagde heeft gesteld dat medewerkster T. naar eigen zeggen uit dienst is gegaan, vanwege het pestgedrag van Klager. Nu hiervan geen bewijs is overgelegd kan de Commissie van de juistheid van deze stelling niet uit gaan. Wel staat vast dat medewerkster T. een melding heeft gedaan van ongewenst gedrag. Wat niet vast staat is

van welk ongewenst gedrag Klager concreet wordt beschuldigd. Ook staat niet vast dat Klager zich aan ongewenst gedrag heeft schuldig gemaakt, omdat dit niet is onderzocht.

Aangeklaagde geeft aan, na deze melding van medewerkster T, nog enkele meldingen te hebben ontvangen van medewerkers over ongewenst gedrag van Klager. Omdat Klager weigert om hierover met F in gesprek te gaan is het niet mogelijk geweest om deze klachten te onderzoeken.

- ongewenst gedrag -

Zoals bovenstaand aangegeven staat het voor de Commissie niet vast dat Klager zich aan ongewenst gedrag heeft schuldig gemaakt.

- onterechte beschuldiging van ongewenst gedrag -

De klacht van Klager houdt in dat hij door Aangeklaagde onterecht wordt beschuldigd van ongewenst gedrag. Ook dat staat niet vast nu de meldingen van ongewenst gedrag niet nader zijn onderzocht.

De reden dat geen onderzoek heeft kunnen plaatsvinden is dat Klager weigert om hierover met E in gesprek te gaan. Hij heeft bij brief van 10 augustus 2020 zijn vertrouwen in haar opgezegd en haar de toegang tot zijn woning ontzegt. Tijdens de hoorzitting heeft Klager nog eens duidelijk te kennen gegeven geen enkel vertrouwen in E te hebben.

De Commissie is van mening dat het opzeggen van het vertrouwen niet objectief gerechtvaardigd kan worden door de houding en handelwijze van E. Noch uit de stukken, noch uit de geluidsopnames, noch uit hetgeen is besproken ter hoorzitting heeft de Commissie daarvoor aanknopingspunten kunnen vinden. Integendeel, E lijkt zich correct en zorgvuldig op te stellen en niet op een wijze die een vertrouwensbreuk naar objectieve maatstaven kan rechtvaardigen.

De Commissie ziet het feit dat Klager weigert om met E in gesprek te gaan over de klacht als een eigen keuze van Klager.

Het gevolg daarvan, ten aanzien van dit klachtonderdeel, is dat niet vastgesteld kan worden of Klager onterecht is beschuldigd van ongewenst gedrag. Het is om die reden dat de Commissie de klacht niet gegrond kan verklaren.

➤ Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel b ongegrond

### **Overwegingen ten overvloede**

Op de hoorzitting is uitgebreid gesproken over de door Klager ervaren verstoorde relatie met E en zijn weigering om met haar in gesprek te gaan. De Commissie heeft Klager er op gewezen dat het voor een voortzetting van de woon-zorgrelatie nodig zal zijn dat een cliënt met E contact heeft, alsmede dat van Aangeklaagde niet verlangd kan worden om

een andere manager aan te stellen. Als hij volhardt in zijn houding dan zal dit op termijn gevolgen kunnen hebben voor zijn overeenkomst met Aangeklaagde.

Aan aangeklaagde is ter hoorzitting gevraagd waarom zij volstaan met het aannemen van melding ongewenst gedrag, zonder dat de meldingen met Klager worden besproken omdat hij weigert met E in gesprek te gaan. Met welk doel gebeurt dit. Hierop is door Aangeklaagde gewezen op de contractuele verplichting van Klager om mee te werken aan het oplossen van conflicten. Als Klager blijft weigeren om in gesprek te gaan dan handelt hij in strijd met zijn contractuele verplichtingen hetgeen gevolgen kan hebben voor de overeenkomst.

De Commissie adviseert Klager om zijn houding te herzien en niet langer te weigeren om in gesprek te gaan met E.

De Commissie adviseert Aangeklaagde om te onderzoeken naar mogelijkheden om alsnog met Klager in gesprek te gaan. Mogelijk zou een gesprek tussen partijen kunnen plaats vinden in bijzijn van een vertrouwenspersoon of een eerste gesprek of gesprekken kunnen plaatsvinden met een andere manager of eerst een gesprek met een gedragsdeskundige. Indien Aangeklaagde geen andere mogelijkheden heeft onderzocht, kan zij niet enkel en alleen Klager verwijten dat de benodigde gesprekken niet plaatsvinden.

## **6. Beslissing**

De Commissie acht klachtonderdeel a gegrond en klachtonderdeel b ongegrond.

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 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, 6 december 2021

de voorzitter  
mr W. H. Morselt