

## **Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil**

**Geschilnummer: 21.007**

### **Partijen:**

A, hierna te noemen Klaagster;

tegen

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

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

Aangeklaagde 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, alsmede van hetgeen door partijen mondeling naar voren is gebracht ter hoorzitting.

Het geschil is ter hoorzitting behandeld op 17 november 2021 middels een video-verbinding. Klaagster is in persoon verschenen Namens Aangeklaagde is verschenen C, directeur en klinisch psycholoog.

### **Verloop van de procedure**

10 juni 2021	ontvangst klacht;
27 juni 2021	ontvangst getekende machtiging en klachtengeld. Startdatum behandeling geschil;
8 juli 2021	stukken per mail aan Zorgaanbieder gezonden;
22 juli 2021	reactie Zorgaanbieder ontvangen;

31 augustus 2021	overleg Commissie; Commissie probeert partijen tot een minnelijke schikking te laten komen;
15 september 2021	schorsing procedure i.v.m. overleg tussen partijen;
19 oktober 2021	einde schorsing. Partijen uitgenodigd voor hoorzitting;
17 november 2021	hoorzitting;
20 december 2021	uitspraak Commissie aan partijen verzonden.

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

### **Aanleiding**

In oktober 2019 wordt bij Klaagster een qEEG afgenomen als voorbereiding op behandeling bij Zorgaanbieder. Het afnemen van het qEEG verloopt niet vlekkeloos. De behandelingen zijn van start gegaan en Klaagster heeft van Aangeklaagde nota's ontvangen voor de kosten van de qEEG en de behandelingen. Klaagster was het niet eens met het moeten betalen van alle kosten omdat zij vindt dat zij geen baat heeft gehad van de behandelingen. Bij brief van 29 april 2021 heeft Klaagster hierover een klacht ingediend bij Aangeklaagde. Bij brief van 31 mei 2021 heeft Aangeklaagde gemotiveerd gereageerd op de klacht. Klaagster heeft vervolgens op 10 juni 2021 haar klacht voorgelegd aan de Geschilleninstantie Zorggeschil.

### **3. Standpunt Klaagster**

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

Klaagster stelt dat er van alles was fout gegaan bij het qEEG-onderzoek. Sommige onderdelen moesten worden overgedaan omdat het systeem fouten aangaf. Uiteindelijk heeft het vier uur geduurd voordat de qEEG-test was afgerond. De afnemers van de test vonden dat zij, ondanks de problemen, een betrouwbare uitslag hadden. Klaagster was het daar niet mee eens maar is wel begonnen met de behandelingen. Omdat zij na circa 21 behandelingen geen verbetering merkte, had zij nog immer haar twijfels over de resultaten van de qEEG-test en heeft zij besloten om tijdelijk te stoppen met de behandelingen. In december 2020 heeft zij dit besproken met Aangeklaagde. Pas na het stoppen heeft zij de overeenkomst ondertekend.

De rekeningen bleven komen en die kon Klaagster niet betalen. Klaagster wil compensatie van de kosten die zij heeft moeten betalen voor het afnemen van het qEEG en voor de behandelingen.

### **4. Standpunt Zorgaanbieder**

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

Zorgaanbieder is van mening dat het qEEG, ondanks de problemen, betrouwbaar geïnterpreteerd kon worden en bruikbare resultaten heeft opgeleverd. Op basis van de resultaten kon er een behandelplan opgemaakt worden en werd in overleg met Klaagster een behandeltraject opgestart.

Op enig moment is Klaagster gestopt met de behandelingen. In een telefoongesprek met Klaagster heeft Klaagster haar zorgen geuit of de QEEG-resultaten uit 2020 wel betrouwbaar geïnterpreteerd konden worden aangezien de afname door een technisch aandachtspunt niet soepel verliep. Omdat Klaagster twijfels bleef houden en niet het behandeltraject wilde voortzetten vanwege deze twijfels, heeft Aangeklaagde voorgesteld om nogmaals een qEEG af te laten nemen. Dit aanbod was enkel ter geruststelling van Klaagster, niet omdat de eerder verkregen resultaten niet betrouwbaar waren. Klaagster heeft met het voorstel ingestemd. Tot twee maal toe is een qEEG ingepland (april en juni 2020) en door Klaagster afgezegd. Uiteindelijk heeft Klaagster van het aanbod geen gebruik gemaakt. De behandelingen zijn niet meer voortgezet.

Volgens Aangeklaagde lijkt het probleem te zijn dat Klaagster de rekeningen niet kan betalen en dat dat de reden is dat zij een klacht heeft ingediend.

Aangeklaagde heeft nog voorgesteld om een bedrag van € 750,- kwijt te schelden als Klaagster de rest wel betaalde. Daar ging Klaagster niet mee akkoord. Ter hoorzitting is dit voorstel ingetrokken.

## **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 Klaagster hebben hier betrekking op. Voor ontvankelijkheid van de klacht is in beginsel een vereiste dat Klaagster de klacht heeft ingediend bij de Zorgaanbieder conform diens interne klachtenregeling. Dit is door Klaagster gedaan en Zorgaanbieder heeft haar schriftelijk oordeel gegeven over de klacht. De Commissie stelt vast dat zij bevoegd is en dat de klacht ontvankelijk is.

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.

### **Beoordeling - algemeen**

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 Klaagster (respectievelijk Aangeklaagde) iets stelt, dat door Aangeklaagde (respectievelijk Klaagster) gemotiveerd wordt betwist, dan is het aan Klaagster (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.

### **Beoordeling van de klacht**

Klaagsters stelt dat de qEEG-test, door de wijze waarop dit is verlopen, geen betrouwbare resultaten heeft opgeleverd. Dat is reden dat niet een juist behandelplan is opgesteld en dat de behandelingen geen positief effect hebben gehad. Door Aangeklaagde is gemotiveerd bestreden dat de qEEG-test geen betrouwbare resultaten heeft opgeleverd.

Indien een nieuwe qEEG was afgenomen, hetgeen door Aangeklaagde is aangeboden, dan had dit uitsluitel kunnen geven over de vraag of resultaten van de eerdere qEEG-test betrouwbare waren. Deze tweede qEEG-test heeft echter niet plaatsgevonden, waardoor in het midden moet blijven of de qEEG test van oktober 2020 betrouwbare resultaten heeft opgeleverd.

De Commissie kan niet uitgaan van de juistheid van de stelling dat de qEEG test geen betrouwbare resultaten heeft opgeleverd om op basis daarvan tot een behandelplan te komen.

Dan resteert de vraag of Aangeklaagde in een ander opzicht tekort is geschoten in de zorgverlening. Volgens Klaagster hebben de behandelingen niet geholpen. Na circa 21 behandelingen was er nog geen positief resultaat merkbaar.

Dit is besproken ter hoorzitting. In reactie op vragen van de Commissie is door Aangeklaagde gesteld dat doorgaans (bij benadering) na ongeveer 25 behandelingen effect optreedt, maar dat dit per persoon kan verschillen. Bovendien wordt door Aangeklaagde ter zake de behandelingen geen resultaat gegarandeerd en dit kan ook niet worden gegarandeerd. Op de vraag of dit ook met cliënten wordt gecommuniceerd is door Aangeklaagde aangegeven dat dit standaard wordt besproken met de cliënt en dat dit ook staat vermeld op de website.

Klaagster geeft aan dat iedere behandeling begint met een gesprek. In een gesprek is door de behandelaar gezegd dat je na een x aantal behandelingen in ieder geval wel iets effect moet voelen. Aangeklaagde betwijfelt dat dit zou zijn gezegd. Een dergelijke uitspraak zou niet juist zijn en is in strijd met het beleid. Van de gesprekken wordt verslag gedaan in het cliëntendossier (mede omdat de gesprekken wel vallen onder de vergoede zorg) en van een dergelijke mededeling is niets terug te vinden.

Ter hoorzitting geeft Klaagster nog aan dat zij steeds van plan is geweest om te betalen, maar dat zij daar door omstandigheden (waaronder dat haar klachten door de behandelingen niet waren verholpen waardoor zij geen of onvoldoende inkomen heeft kunnen verwerven) niet toe in staat was.

De Commissie heeft begrip voor de vervelende situatie waarin Klaagster verkeert en zou haar situatie graag verlichten indien zij daartoe de mogelijkheden zou hebben. De Commissie heeft deze mogelijkheden echter niet.

Ongeacht het tijdstip van ondertekening van de overeenkomst, zelfs indien deze niet zou zijn ondertekend, is tussen partijen een zorgverleningsovereenkomst tot stand gekomen. Immers, er is volgens afspraak een qEEG-test afgenomen, waarna een tezamen besproken behandelplan is opgesteld en behandelingen hebben plaatsgevonden. Aangeklaagde is dan in beginsel gerechtigd om de daarvoor overeengekomen of geldende tarieven aan Klaagster in rekening te brengen en Klaagster is dan in beginsel gehouden deze te betalen.

Dit is alleen dan anders indien er sprake is van tekortkomingen in de zorgverlening. De Commissie heeft evenwel niet vast kunnen stellen dat Aangeklaagde tekort is geschoten in haar verplichtingen ten opzichte van de zorgverlening jegens Klaagster.

Oordeel

➤ De Commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is.

- schadevergoeding \_

Klaagster wil compensatie van de kosten die zij heeft moeten betalen voor het afnemen van het qEEG en voor de behandelingen. Dit moet worden aangemerkt als een verzoek om het toekennen van een schadevergoeding.

Voor het kunnen toekennen van een schadevergoeding is in de eerste plaats vereist dat Aangeklaagde tekort is geschoten in haar verplichtingen ten opzichte van de zorgverlening jegens Klaagster. Nu is vastgesteld dat dit niet het geval is, ontbreekt een rechtsgrond voor het toekennen van een schadevergoeding.

Oordeel

➤ De Commissie wijst het verzoek om schadevergoeding af.

## **6. Beslissing**

De Commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst het verzoek om toekenning van een schadevergoeding af.

Geschilleninstantie Zorggeschil  
Bussum, 20 december 2021

de voorzitter  
mr W. Morselt