

**Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil**

**Geschilnummer: 21.009**

**Partijen:**

A en haar ouders B en C, hierna te noemen ‘Klagers’,

tegen

D, ingeschreven in het Handelsregister, vertegenwoordigd door haar vennoten, D en E, hierna te noemen ‘Aangeklaagde’ of ’Zorgaanbieder’.

**1. Behandeling van het geschil**

Aangeklaagde is als zorgaanbieder aangesloten bij 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 1 september 2021 middels een video-verbinding.

* Klagers zijn in persoon verschenen;
* Namens Aangeklaagde zijn verschenen beide vennoten, D en E.

**Verloop van de procedure**

24 september 2021 ontvangst klacht;

4 oktober 2021 ontvangstbevestiging aan Klagers;

5 oktober 2021 ontvangst machtigingen en klachtengeld,

startdatum behandeling klacht;

13 oktober 2021 stukken aan Zorgaanbieder gezonden;

28 oktober 2021 ontvangst reactie Zorgaanbieder op klacht;

29 november 2021 intern beraad Commissie; plannen hoorzitting;

20 december 2021 hoorzitting in aanwezigheid van partijen;

14 januari 2022 uitspraak Commissie, aan partijen verzonden.

**2. Aanleiding**

In het vervolg van de uitspraak wordt A aangeduid met “Cliënte”.

Cliënte en B en C tezamen worden aangeduid met “Klagers”.

Cliënte, geboren in 1994, is bekend met een cerebrale parese en een lichte verstandelijke beperking. Zij is vanaf december 2013 vanuit haar ouderlijke woning in F gaan wonen. In 2019 is er een overdracht geweest en wordt F gedreven door Aangeklaagde. Het heeft, vanaf het begin van wonen in F, lang geduurd voordat de juiste behandeling en begeleiding van Cliënte was gevonden. Na de overdracht in 2019 werd de behandeling en begeleiding aanvankelijk nog als goed ervaren door Klagers, maar na enkele maanden bleek dat er sprake was van verschil van inzicht tussen Zorgaanbieder en Klagers in de visie op de problematiek van Cliënte. Klagers hadden in toenemende mate moeite met de zorg die Aangeklaagde bood aan Cliënte.

Cliënte woont vanaf 19 mei 2021 weer bij haar ouders. Klagers hebben de overeenkomst met de Zorgaanbieder formeel beëindigd met ingang van 30 augustus 2021.

Op 4 juli 2021 hebben Klagers een klacht ingediend bij de Zorgaanbieder. Bij brief van 30 juli 2021 heeft de Zorgaanbieder hier schriftelijk op gereageerd. Klagers waren het met deze reactie niet eens en hebben hun klacht op 24 september 2021 voorgelegd aan de Geschilleninstantie.

**3. Standpunt Klagers**

De aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht bestaat - samengevat in de bewoordingen van klagers - uit de navolgende klachtonderdelen:

* De zorgaanbieder is ernstig tekort geschoten in de begeleiding van Cliënte, specifiek ten aanzien van haar autisme spectrum stoornis.
* De zorgaanbieder heeft categorisch geweigerd om hierin iets te veranderen dan wel adviezen of hulp hiervoor te aanvaarden.
* De Zorgaanbieder heeft het Klagers onmogelijk gemaakt om hier met hen op een constructieve wijze over in gesprek te gaan;
* De zorgaanbieder schiet tekort in de wijze waarop zij het huis leidt c.q. met de bewoners en hun wettelijk vertegenwoordigers omgaat.
* De handelwijze van Zorgaanbieder heeft bij Cliënte een dermate groot gevoel van onveiligheid teweeg gebracht dat zij op 19 mei 2021 het huis is ontvlucht.

Klagers verzoeken de Commissie om, ingeval de klacht op een of meerdere onderdelen gegrond wordt verklaard, een schadevergoeding toe te kennen. Hierbij verwijzen Klagers naar kosten voor opslag van huisraad en geven te kennen een vergoeding ter hoogte van een bedrag van € 2.400,00 redelijk te vinden.

**4. Standpunt Zorgaanbieder**

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

Aangeklaagde geeft aan Cliënte altijd te hebben begeleid volgens de adviezen van psychiater en medewerkers van G. Aangeklaagde bestrijdt dat ze het autisme van Cliënte niet heeft onderkend en is van mening dat ze Cliënte adequaat heeft begeleid.

In de beleving van Aangeklaagde is er geen sprake van dat zij weigerde om iets te veranderen of hulp of advies te aanvaarden. Zij herkent zich niet in deze klacht.

Aangeklaagde geeft aan steeds bereid te zijn geweest in gesprek te gaan. De eerste gesprekken verliepen goed, de twee volgende minder door de verwijten van Klagers en omdat Klagers geen gelegenheid boden aan Aangeklaagde om haar kant van het verhaal te vertellen.

Aangeklaagde geeft aan dat zij het F bestuurt en leidt volgens de regels die daarvoor gelden. Daarnaast is er ondersteuning vanuit de franchisegever. De zorg wordt geleverd door een zorgteam waar de beide vennoten ook deel van uit maken. Beleid met betrekking tot de bewoners wordt met de wettelijke vertegenwoordigers besproken. Aangeklaagde communiceert transparant en er is een maandelijkse nieuwsbrief.

Aangeklaagde verzoekt de klacht op alle onderdelen ongegrond te verklaren.

Aangeklaagde acht zich niet verantwoordelijk voor kosten van opslag en dergelijke.

**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**

De Commissie beoordeelt in de eerste plaats of zij bevoegd is om de klacht te beoordelen en of de klacht ontvankelijk is.

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 - algemeen**

Alvorens in te gaan op de inhoudelijke boordeling van de klachtonderdelen wenst de Commissie het volgende op te merken.

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.

Het is de Commissie opgevallen dat partijen over veel zaken een wezenlijk andere lezing hebben. De Commissie is in dit verband gebonden aan de in Nederland geldende regels van bewijsrecht. Volgens Nederlands recht moet degene die een stelling inneemt, in het geval deze stelling gemotiveerd wordt betwist, de juistheid daarvan aantonen.

Als Klagers stellen dat door Aangeklaagde op een bepaalde wijze zou zijn gehandeld, en deze stelling wordt door Aangeklaagde gemotiveerd betwist, dan is het aan Klagers 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. Dit betekent niet dat de stelling c.q. het standpunt niet juist is, maar enkel dat de Commissie hier geen oordeel over kan vormen. Als een klachtonderdeel is gebaseerd op een dergelijk standpunt, dan kan de Commissie niet anders doen dan dit klachtonderdeel ongegrond verklaren.

**Beoordeling van de klachtonderdelen**

**- Ten aanzien van de zorgverlening aan Cliënte -**

Klagers stellen dat Aangeklaagde ernstig tekort is geschoten in de begeleiding van Cliënte, specifiek ten aanzien van haar autisme spectrum stoornis. Ook stellen Klagers dat Aangeklaagde categorisch heeft geweigerd om hierin iets te veranderen dan wel adviezen of hulp hiervoor te aanvaarden. Zij hebben dit standpunt uitgebreid onderbouwd en verwezen naar vele bijlagen.

De verwijten zijn door Aangeklaagde gemotiveerd betwist.

Op enkele onderdelen spreken partijen elkaar tegen. Een voorbeeld hiervan is dat Klagers stellen dat Cliënte van Aangeklaagde geen contact mocht hebben met de vorige zorgondernemers van F. Als dit door Aangeklaagde tegen Cliënte zou zijn gezegd, dan zou de Commissie dit buitengewoon kwalijk vinden. Aangeklaagde betwist evenwel dat dit tegen Cliënte zou zijn gezegd en stelt dat zij juist hebben aangeboden om haar naar de vorige zorgondernemers toe te brengen. Het is hier dan ook het woord van Cliënte tegen het woord van de beide vennoten. Dit maakt dat de Commissie er niet vanuit kan en mag gaan dat Aangeklaagde heeft gedaan wat haar door Klagers wordt verweten.

Deze beide klachtonderdelen betreffen in essentie de wijze waarop de zorgverlening aan Cliënte is verlopen. De Commissie beoordeelt in dit verband of Aangeklaagde in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld of op andere wijze tekort is geschoten in de zorgverlening. Met het oog hierop heeft de Commissie de ter zake door partijen ingenomen standpunten en de overgelegde stukken (met name de vele bijlagen bij de klacht) nauwgezet bestudeerd.

De ter zake door Klagers aan Aangeklaagde gemaakte verwijten zijn door Aangeklaagde gemotiveerd betwist. Het is de Commissie uit de stukken niet gebleken dat de door Aangeklaagde ingenomen standpunten niet juist zouden zijn. Het is dan aan Klagers om aan te tonen, of in hoge mate aannemelijk te maken dat de door hen ingenomen standpunten (de verwijten) juist zijn. De Commissie is van oordeel dat Klagers hier niet in zijn geslaagd. Noch uit de schriftelijk overgelegde stukken, noch uit hetgeen is besproken op de hoorzitting, noch anderszins, kan de Commissie aanknopingspunten vinden die het in voldoende mate aannemelijk maken dat Aangeklaagde zou hebben gehandeld in strijd met de op haar rustende verplichtingen als zorgaanbieder. Dat Aangeklaagde in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld of op andere wijze niet juist heeft gehandeld is de Commissie niet gebleken.

- Oordeel -

* De commissie is van oordeel dat de klacht op dit onderdeel ongegrond is.

**- Aangeklaagde heeft het Klagers onmogelijk gemaakt om hier met hen op een constructieve wijze over in gesprek te gaan -**

Ook deze door Klagers aan Aangeklaagde gemaakte verwijten worden door Aangeklaagde gemotiveerd betwist. Uit de stukken maakt de Commissie op dat er meerdere gesprekken hebben plaatsvonden. Dat Aangeklaagde niet bereid zou zijn geweest om in gesprek te gaan, wordt door Aangeklaagde betwist. Het tegendeel is de Commissie ook niet gebleken uit de stukken. Het is de Commissie duidelijk dat de gesprekken niet naar tevredenheid van Klagers zijn verlopen. De Commissie is ook best bereid om aan te nemen dat dit deels te verwijten is aan Aangeklaagde. Een gesprek kent echter meerdere deelnemers, die ieder een andere mening kunnen hebben over de wijze waarop de gesprekken zijn verlopen. In dit geval hebben de beide vennoten een andere visie op de gesprekken dan Klagers. Het is aan Klagers om aan te tonen of in hoge mate aannemelijk te maken dat hun verwijt juist is. De Commissie is van oordeel dat Klagers hier niet in zijn geslaagd. Dit maakt dat de Commissie er niet vanuit kan en mag gaan dat Aangeklaagde heeft gedaan wat haar door Klagers wordt verweten.

- Oordeel -

* De commissie is van oordeel dat de klacht op dit onderdeel ongegrond is.

**- Aangeklaagde schiet tekort in het leiding geven aan het Fc.q. in het omgaan met de bewoners en hun wettelijk vertegenwoordigers –**

Een klacht over het leiding geven aan F in het algemeen is geen klacht over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënte in het kader van de zorgverlening. In zijn algemeenheid is deze klacht dan ook niet ontvankelijk. Voor zover de klacht betrekking heeft op de zorgverlening jegens Cliënte is de klacht wel ontvankelijk.

Door Aangeklaagde wordt het verwijt van Klagers ter zake gemotiveerd betwist. Zij stelt dat zij het F bestuurt en leidt volgens de regels die daarvoor gelden. Het tegendeel is de Commissie uit de stukken niet gebleken. Het is aan Klagers om aan te tonen of in hoge mate aannemelijk te maken dat hun verwijt juist is. De Commissie is van oordeel dat Klagers hier niet in zijn geslaagd. Dit maakt dat de Commissie er niet vanuit kan en mag gaan dat Aangeklaagde ter zake tekort is geschoten, zoals Klagers haar verwijt.

- Oordeel -

* De commissie is van oordeel dat de klacht op dit onderdeel ongegrond is.

Door Klagers is nog gesteld dat de handelwijze van Aangeklaagde bij Cliënte een dermate groot gevoel van onveiligheid teweeg heeft gebracht dat zij op 19 mei 2021 F is ontvlucht. Dit ziet de Commissie niet als een klachtonderdeel, maar als een gevolg van de andere klachtonderdelen. De Commissie is van oordeel, zoals hiervoor aangegeven, dat niet is gebleken dat Aangeklaagde in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld of op andere wijze niet juist heeft gehandeld. Indien Cliënte, zoals Klagers stellen, een dermate groot gevoel van onveiligheid heeft ervaren dat zij op 19 mei 2021 F is ontvlucht, dan is dit naar het oordeel van de Commissie niet te verwijten aan Aangeklaagde.

- Schadevergoeding -

Klaagster verzoekt de Commissie om een schadevergoeding toe te kennen.

Voor toekenning van een schadevergoeding is in de eerste plaats vereist dat kan worden vastgesteld dat Aangeklaagde onrechtmatig heeft gehandeld jegens Klaagster. Van onrechtmatig handelen is tevens sprake indien in strijd wordt gehandeld met de zorgplicht en/of enige andere verplichting van zorgaanbieder uit hoofde van de zorgverleningsovereenkomst. Nu de Commissie van oordeel is dat hiervan geen sprake is , is niet voldaan aan de voorwaarden om een schadevergoeding toe te kennen.

- Oordeel -

* De Commissie kent geen schadevergoeding toe.

**6. Beslissing**

De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

De Commissie wijst het verzoek om toekenning van een schadevergoeding af.

Geschilleninstantie Zorggeschil

Bussum, 14 januari 2022

de voorzitter

mr. W.H. Morselt