

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil

Geschilnummer: 21.012

Partijen:

A, vertegenwoordigd door haar mentor B, voor wie als gemachtigde optreedt de advocate C, hierna te noemen 'Klaagster',

tegen

D, ingeschreven in het Handelsregister, te dezen vertegenwoordigd door haar bestuurders E en F, voor wie als gemachtigde optreedt G, 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 op verzoek van Klaagster ter hoorzitting behandeld. De hoorzitting heeft plaatsgevonden op 31 maart 2022 in Almere. Namens Klaagster zijn verschenen B en C, gemachtigde. Namens Aangeklaagde zijn verschenen, E en F en G, gemachtigde.

Verloop van de procedure

23 december 2021	ontvangst klacht;
28 december 2021	aanvullende stukken op klacht ontvangen;
6 januari 2022	ontvangstbevestiging;
6 januari 2022	ontvangst door Klaagster ondertekende machtigingen en klachtengeld. Formele start behandeling geschil;
11 januari 2022	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
13 januari 2022	Zorgaanbieder verzoekt om met Klaagster te mogen overleggen over een minnelijke schikking in het geschil;
20 januari 2022	Klaagster geeft aan niet met Zorgaanbieder in gesprek te willen gaan;

20 februari 2022	ontvangst reactie Zorgaanbieder op klacht;
11 maart 2022	Commissieberaad, besluit tot het houden van een hoorzitting
31 maart 2022	hoorzitting te Almere;
26 april 2022	uitspraak Commissie, aan partijen verzonden.

2. Aanleiding

A is een jonge vrouw van 27 met geestelijke en lichamelijke beperkingen. Haar moeder, B, is als haar mentor benoemd.

A is van 1 januari 2017 tot 20 augustus 2021 cliënte geweest bij Zorgaanbieder en woonde op de locatie "H". A heeft Zorgzwaartepakket VG05 (wonen met een intensieve begeleiding en verzorging). A heeft sociaal-emotionele ontwikkeling van een kind tussen de zes en tien jaar oud. A heeft begeleiding nodig bij het aankleden, het klaarmaken voor de dagbesteding, het aanbrengen van structuur in haar dag, in het verkeer, bij het douchen, wassen en tandenpoetsen en bij de toiletbezoeken. In de ondersteuningsplannen staan haar beperkingen en de noodzakelijke begeleiding beschreven.

Volgens de ouders waren de beloftes van D niet waargemaakt. De ouders vragen zich af of de locatie 'H' op het moment dat A er ging wonen eigenlijk wel klaar was om open te gaan. Ook hebben zich een aantal incidenten voorgedaan. De ouders hadden in toenemende mate moeite met de zorg die Aangeklaagde bood aan A.

In de coronaperiode is A vanaf 5 maart 2020 weer bij haar ouders gaan wonen. De overeenkomst met de Zorgaanbieder is formeel geëindigd met ingang van 20 augustus 2021.

Bij brief van 7 juni 2021 hebben de ouders van A formeel een klacht ingediend bij de Zorgaanbieder. Bij brief van 20 juli 2021 heeft de Zorgaanbieder hier schriftelijk op gereageerd. Namens Klaagster is door haar advocaat-gemachtigde op 23 december 2021 de klacht voorgelegd aan de Geschilleninstantie.

3. Standpunt Klaagster

De aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht uit de navolgende klachtonderdelen:

- a. persoonlijke hygiëne A;
- b. hygiëne zorginstelling
- c. niet voldoen aan kwaliteitseisen van een zorginstelling

Klaagster heeft daarbij verzocht om een schadevergoeding.

• dossierplicht

Klaagster heeft tevens een klacht ingediend ten aanzien van het niet voldoen aan de wettelijke dossierplicht en het recht op inzage van het dossier. Door Aangeklaagde is ook tegen dit klachtonderdeel verweer gevoerd. Dit klachtonderdeel is besproken ter hoorzitting. De gemachtigde van Klaagster heeft ter hoorzitting aangegeven dit klachtonderdeel in te trekken. Om die reden zal dit klachtonderdeel in de uitspraak verder niet worden behandeld.

Onderstaand zijn de standpunten van Klaagster ten aanzien van de klachtonderdelen, voor zover relevant voor de beoordeling, weergegeven.

a. persoonlijke hygiëne

Klaagster is van mening dat Aangeklaagde te kort is geschoten ten aanzien van de kwaliteit van de zorg, omtrent de persoonlijke hygiëne van A.

Op grond van de “hygiënerichtlijn van het RIVM voor instellingen voor volwassenen met een lichamelijke of verstandelijke beperking” moet een medewerker een cliënt helpen met douchen, tandenpoetsen en andere zaken die een cliënt zelf niet kan. Uit de verslagen van de mondhygiënist van A van 26 juni 2020 en 14 december 2020 blijkt dat de mondzorg van A aanzienlijk is toegenomen nu zij weer bij haar ouders woont. Dit geeft geen blijk van een adequate uitvoering van de mondverzorging van A, zoals wel wordt verwacht van een goed hulpverlener.

Daarnaast is Aangeklaagde ook tekortgeschoten in de begeleiding omtrent andere persoonlijke hygiëne van A. Op grond van de hygiënerichtlijn van het RIVM voor instellingen voor volwassenen met een lichamelijke of verstandelijke beperking moet een medewerker een cliënt helpen met douchen, wanneer een cliënt dit zelf niet kan. De begeleider van A is weggelopen tijdens het douchen van A. Gelet op de zorgvraag van A is het onverantwoord dat zij alleen wordt achtergelaten tijdens het douchen.

Ook hebben andere incidenten zich voorgedaan waaruit blijkt dat er niet wordt voldaan aan de kwaliteit van de zorg, die verwacht mag worden van een zorginstelling en de professionele standaard die van een goed hulpverlener verwacht mag worden. Zo is de ouders van A ter ore gekomen dat een antibioticakuur niet goed is toegediend, dat A regelmatig in de ochtend niet op tijd klaar is voor de dagbesteding en dat afspraken omtrent het zoeken van een maatje voor A niet worden nagekomen.

b. hygiëne zorginstelling

Zorginstellingen voor volwassenen met een lichamelijke of verstandelijke beperking moeten voldoen aan de hygiënerichtlijn van het RIVM voor instellingen voor volwassenen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. Problemen met dieren en andere verspreiding van micro-organismen dienen adequaat te worden aangepakt door een zorginstelling. Daarvan is bij A geen sprake.

A is in januari 2017 komen wonen bij Aangeklaagde. Sinds het begin van het verblijf van A was er sprake van stankoverlast en overlast door rioolvliegen. Dit hebben de ouders van A van meet af aan aangegeven bij Aangeklaagde. Hierop ondernam Aangeklaagde geen directe actie. De ouders van A hebben daarom in 2019 zelf een ongediertebestrijder ingeschakeld. Deze heeft helaas niet de oorzaak van de overlast kunnen vinden. Op 26 april 2019 schakelt Aangeklaagde een ongediertebestrijder in. Ook dit heeft niet geleid tot het gewenste resultaat. De eigenaar van H stelde voor dat het spuiten met ‘Veerust’ er voor zou zorgen dat het vliegen probleem opgelost zou zijn. De problemen met de geuroverlast en de rioolvliegjes hebben zich nog lange tijd voorgedaan. De gezondheid van A is in deze tijd sterk achteruit gegaan. De geuroverlast en de rioolvliegjes hebben hier naar het gevoel van de ouders van A mogelijk een rol in gespeeld. In ieder geval hebben de geuroverlast en de rioolvliegjes niet geholpen aan een betere gezondheid van A.

Uiteindelijk is op 13 mei 2020 is het probleem opgelost. Er bleek sprake te zijn van een niet afgedopte rioolpijp. Het voorgaande brengt echter met zich mee dat A ruim twee en half jaar in een ongezonde en stinkende omgeving heeft gewoond. Dit werd mede veroorzaakt door het feit dat in het appartement van A geen uitzetraam voor ventilatie aanwezig was. De plaatsing van het uitzetraam is al beloofd bij de bouw van het appartement door de bestuurders van Aangeklaagde. Het uitzetraam is na lange tijd geplaatst door Aangeklaagde. Aangeklaagde zegt dat de plaatsing van het uitzetraam is gedaan met als doel het stankprobleem oplossen. Het uitzetraam had echter al vanaf het begin dat A in H woonde aanwezig moeten zijn. Hiermee voldoet Aangeklaagde niet aan haar verplichtingen vanuit de hygiënerichtlijn.

De gebrekkige hygiëne werd mede veroorzaakt door het feit dat in het appartement van A geen uitzetraam voor ventilatie aanwezig was. De plaatsing van dit raam was wel beloofd bij de bouw van het appartement.

c. niet voldoen aan kwaliteitseisen van een zorginstelling

Over het algemeen voldeed Aangeklaagde niet aan de eisen en verplichtingen die de ouders van A van een zorginstelling mogen verwachten. Bij de oprichting van de zorginstelling en lange tijd daarna voldeed de Zorgaanbieder namelijk niet aan de kwaliteitseisen voor een zorginstelling op grond van de Wet kwaliteit en klachten en geschillen (hierna: de Wkkgz).

Aangeklaagde heeft, zoals hiervoor reeds beschreven, niet voldaan aan de verplichtingen omtrent hygiëne.

Bij de oprichting van de locatie H was er bovendien geen sprake van ouder en ervaren personeel en daarmee geen beschikbaar en deskundig personeel.

Op grond van artikel 13 van de Wkkgz moet elke zorgaanbieder een klachtenregeling hebben voor een laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, met als doel het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht. Op grond van lid 4 van het voornoemde artikel dient een zorginstelling de klachtenregeling, alsmede een wijziging daarvan, op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten. Op het moment dat de ouders van A op 4 mei 2020 een klacht wilden indienen tegen de Zorgaanbieder bleek de informatie over de klachtenprocedure op de website van Aangeklaagde niet juist te zijn. Ook omtrent de klachtenregeling voldeed Aangeklaagde niet aan de kwaliteitseisen voor een zorginstelling.

Schadevergoeding

Klaagster verzoekt om toekenning van een schadevergoeding.

- ter zake door haar betaalde bedragen voor eten en drinken over de periode dat A vanwege overlast door stank en rioolvliegjes bij haar ouders in huis woonde. Het gaat hier om een bedrag van € 150,-- per maand over de periode 15 maart 2020 tot en met juni 2020, in totaal € 525,--;
- ter zake misgelopen bedragen aan huurtoeslag Het gaat hier om een bedrag van € 232,-- per maand over de periode januari 2017 tot en met december 2017, in totaal € 2.784,--;

- ter zake vergoeding voor juridische kosten. Het gaat hier om een vergoeding van de redelijke kosten van rechtsbijstand, bestaande uit tien uren advocaatkosten ad € 160,-- per uur, in totaal € 1.600,-- .

4. Standpunt Zorgaanbieder

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

a. persoonlijke hygiëne

Uit een enkele verklaring van de mondhygiëniste meent Klaagster te kunnen concluderen dat de persoonlijke hygiëne van A tijdens het verblijf bij Aangeklaagde onvoldoende is geweest. De tanden van A werden altijd zorgvuldig gepoetst en Aangeklaagde meent te kunnen volstaan met te betwisten dat haar hier een verwijt treft.

Voorts wordt dit klachtonderdeel nader onderbouwd door te benoemen dat A een keer alleen is gelaten tijdens het douchen. Deze klacht is meerdere keren aan de orde gesteld, met Klaagster/ouders besproken en nogmaals is uitleg gegeven in de brief van 20 juli 2021. Het betreft een incident op 2 januari 2019.

Ten slotte wordt verwezen naar het klaagschrift waarin een opsomming van klachten wordt gegeven. Klaagster onderbouwt niet waarom deze klachten wijzen op geen goed hulpverlenerschap. Ter ore komen van '...' is niet concreet en Aangeklaagde kan dan ook niet op genoemde 'andere incidenten' reageren dan te volstaan met betwisting.

b. hygiëne zorginstelling

Klaagster stelt dat vanaf het begin van het verblijf van A sprake was van stankoverlast en van overlast door rioolvliegen. Aangeklaagde heeft, zoals ook al in de brief van 20 juli 2021 is vermeld, de nodige inspanningen geleverd om de oorzaak van de rioolvliegjes te achterhalen.

Aangeklaagde kan alleen maar weer herhalen wat is ondernomen. Aangeklaagde heeft zelf verschillende stappen ondernomen en heeft de ongediertebestrijder ingeschakeld. In de rapportage is te lezen dat de eerste melding over vliegjes op de vensterbank bij A inderdaad van januari 2017 dateert. Maar nadien is er geen klacht meer geuit over vliegjes of ander ongedierte. Pas in april 2019 staat genoteerd dat het niet fris ruikt in het appartement van A. Op 30 mei 2019 staat gerapporteerd dat ouders zelf de ongedierte bestrijding gaan inschakelen omdat de eigenaar van het pand te laconiek zou zijn.

De eigenaar van het pand heeft een overzicht opgesteld waarin zijn inspanningen zijn vermeld om de overlast te verhelpen. Dat overzicht is toegevoegd aan de brief van 20 juli 2021. Na eigen onderzoek zonder oorzaak te kunnen vinden is op 26 april 2019 in opdracht van de eigenaar door een rioolbedrijf een rookproef uitgevoerd. Ook is toen I ingeschakeld door Klaagster. De oorzaak werd niet gevonden. Vervolgens is bekleding van wanden verwijderd, vloerdrain in douche vervangen, ongediertebestrijdingsmiddel aangebracht, in de woonkamer een extra uitzetraam geplaatst voor ventilatie, onderzoek met een veer verricht, nog een rookproef uitgevoerd, zwaardere reukadapters geplaatst, weer wanden verwijderd, weer een rookproef uitgevoerd en ten slotte werd met een rookproef vanuit een ander systeem de oorzaak gevonden: een niet afgedopte leiding naar het voormalig toilet en kantine.

In het appartement van A is uiteindelijk ook een uitzetraam geplaatst. Aangeklaagde merkt op dat zij huurder is van het pand en heeft aangedrongen bij de verhuurder op een dergelijke extra ventilatie.

Het is natuurlijk vervelend dat het lang heeft geduurd voor de oorzaak van de vliegjes werd gevonden. Overigens is van voortdurende stankoverlast in het appartement van A geen sprake geweest. Van stankoverlast was voornamelijk sprake in een andere ruimte van het pand, zoals ook vermeld staat in het overzicht van de eigenaar.

Aangeklaagde heeft zich ingespannen om 'problemen met verspreiding van micro-organismen' op te lossen. Dat de oorzaak van de vliegjes niet direct werd gevonden, kan Aangeklaagde niet worden verweten. De stankoverlast in de gezamenlijke ruimte een de aanwezigheid van wat rioolvliegjes in de vensterbank, al wil Aangeklaagde het probleem beslist niet bagatelliseren, betekent nog niet dat Aangeklaagde niet voldoet aan hygiënerichtlijnen.

c. niet voldoen aan kwaliteitseisen van een zorginstelling

Aangeklaagde betreurt het ten zeerste dat Klaagster meent te moeten concluderen dat A niet de zorg heeft gekregen die zij nodig had. Aangeklaagde hecht er aan op te merken dat A met sprongen vooruit ging in de periode dat zij op H heeft gewoond. Zij kwam bijvoorbeeld meer in beweging en viel daardoor af. Zij werd 's nachts zindelijk. Voorts werd A in staat gesteld om lichte huishoudelijke klusjes zelf te verrichten. Ook aan haar uiterlijk werd veel zorg besteed. A heeft juist een ontwikkeling doorgemaakt en de gestelde doelen zijn over het algemeen gehaald. Eventueel kunnen foto's worden overgelegd, maar zo ver wil Aangeklaagde in dit verweerschrift niet gaan.

Het verwijt dat Aangeklaagde geen deskundig personeel beschikbaar had, snijdt geen hout. F is Z-verpleegkundige en BIG-geregistreerd. Ook heeft zij de opleiding HBO gedragsproblematiek gevolgd. E heeft MBO Agogische werk afgerond en vervolgens diverse cursussen gevolgd. Het team heeft altijd bestaan uit gediplomeerde begeleiders op MBO of HBO niveau.

Het verwijt dat de Klachtenregeling op de website 'niet helemaal meer juist was' is direct na constatering opgepakt en aangepast. Klaagster heeft kennelijk wel de juiste weg gevonden om haar klacht aanhangig te maken. Aangeklaagde was zich niet bewust van de scheiding van functie tussen Quasir en de Geschillencommissie. Eerder heeft een eventuele onvrede niet geleid tot formele klachten. Aangeklaagde voldoet thans aan de eisen zoals in de Wkkgz gesteld.

Schadevergoeding

Op grond van hetgeen verweerster in het voorgaande heeft aangevoerd is zij van mening dat haar geen verwijt treft en dat de klachten ongegrond zijn. Er is dan ook geen aanleiding om enige schade te vergoeden. Als A al schade zou hebben geleden, dan is er geen causaal verband met handelen of nalaten van verweerster aangetoond.

Onjuist is dat A van 15 maart tot en met juni 2020 thuis heeft gewoond vanwege stankoverlast. A is naar huis gehaald in verband met de corona maatregelen.

Schadevergoeding in verband met misgelopen bedragen aan huurtoeslag komt voor het eerst in dit klaagschrift naar voren bij het noemen van de schade. Bij de klachtonderdelen zelf is hierover geen verwijt gemaakt. Wel eerder in de klacht die bij Aangeklaagde is ontvangen en door haar is beantwoord in de brief van 20 juli 2021. Kennelijk is het antwoord bevredigend geweest want niet aan uw commissie voorgelegd. Een schadevergoeding is niet aan de orde.

Klaagster heeft een advocaat verzocht om het klaagschrift voor haar op te stellen en heeft daardoor kosten gemaakt. Aangeklaagde betwist dat deze kosten redelijk of noodzakelijk zijn te noemen. Het is niet noodzakelijk om een advocaat in te schakelen en klaagster heeft er blijk van gegeven uitstekend zelf in staat te zijn om haar klachten te verwoorden.

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 aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil. Op grond van art. 19 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 klacht van Klaagster heeft betrekking op de zorgverlening en valt daarmee onder de bevoegdheid van de Geschilleninstantie. 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 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

De Commissie heeft kennisgenomen 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) te bewijzen 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 klachtonderdelen

a. persoonlijke hygiëne

Klaagster verwijst naar de “hygiënerichtlijn van het RIVM voor instellingen voor volwassenen met een lichamelijke of verstandelijke beperking”. Paragraaf 3.1 gaat over persoonlijke hygiëne. Hier staat in een geel kader onder meer (citaat):

“Stimuleer cliënten met een verstandelijke beperking zich regelmatig te wassen en hun tanden of kunstgebit te poetsen. Bepaal als instelling de minimale frequentie. Laat een medewerker de cliënt wassen en tanden poetsen als de cliënt het zelf niet kan. Laat een medewerker de cliënt wassen en tanden poetsen als de cliënt het zelf niet kan.”

- Mondverzorging

Door Klaagster wordt gesteld dat Aangeklaagde te kort is geschoten ten aanzien van de mondverzorging van A. Klaagster verwijst ter onderbouwing van haar stelling naar verslagen van de mondhygiëniste van A van 26 juni 2020 en 14 december 2020.

Aangeklaagde stelt dat de tanden van A altijd zorgvuldig werden gepoetst en betwist dat haar hier geen verwijt treft.

Nu Aangeklaagde de stelling van Klaagster gemotiveerd heeft betwist, is het volgens Nederlands recht aan Klaagster om de juistheid van haar stelling aan te tonen. De Commissie is van oordeel dat uit deze verslagen niet kan worden geconcludeerd dat Aangeklaagde te kort is geschoten ten aanzien van de mondverzorging. Voorafgaand aan en ter hoorzitting is door Klaagster geen ander bewijs geleverd. De Commissie heeft dit ook niet kunnen vinden in de door partijen overgelegde stukken. De Commissie is dan ook van oordeel dat Klaagster haar stelling dat Aangeklaagde te kort is geschoten ten aanzien van de mondverzorging onvoldoende heeft onderbouwd.

- assistentie bij douchen

Het verwijt van Klaagster is dat A een keer alleen is gelaten tijdens het douchen. Dit is door Aangeklaagde erkend. Aangeklaagde geeft aan dat dit voorval een incident betreft dat heeft plaatsgevonden op 2 januari 2019. Meerdere malen is dit met de ouders besproken en nogmaals is uitleg gegeven in de brief van 20 juli 2021.

- Overige verwijten ten aanzien persoonlijke hygiëne

Klaagster stelt dat de ouders van A ter ore is gekomen dat een antibioticakuur niet goed is toegediend, dat A regelmatig in de ochtend niet op tijd klaar is voor de dagbesteding en dat afspraken omtrent het zoeken van een maatje voor A niet worden nagekomen.

Aangeklaagde stelt dat ter onderbouwing niet kan worden volstaan met: “de ouders zijn ter ore gekomen”. Deze voorvallen worden door Aangeklaagde betwist.

Nu Aangeklaagde de stellingen van Klaagster heeft betwist, is het volgens Nederlands recht aan Klaagster om de juistheid van haar stelling aan te tonen. De Commissie is van oordeel dat Klaagster haar stellingen onvoldoende heeft onderbouwd.

- Oordeel met betrekking tot het klachtenonderdeel “persoonlijke hygiëne” -

Ter onderbouwing van dit klachtenonderdeel zijn een aantal zaken aangevoerd die hierboven zijn behandeld. Het douche-incident is door Aangeklaagde erkend. De Commissie is van oordeel dat de overige door Klaagster aangevoerde zaken niet of in onvoldoende mate door Klaagster zijn onderbouwd of aangetoond.

De Commissie wijst er op dat A gedurende een lange periode van circa 3 jaar bij Aangeklaagde heeft gewoond en is begeleid en verzorgd. Het valt eenvoudigweg niet te voorkomen dat er wel eens een fout wordt gemaakt. Incidenten kunnen nu eenmaal voorkomen. Het gaat er vervolgens om hoe met een dergelijk incident wordt omgegaan.

Uit dit ene incident kan niet de conclusie worden getrokken dat Aangeklaagde te kort is geschoten ten aanzien van de persoonlijke hygiëne.

- De Commissie acht dit klachtonderdeel ongegrond.

b. hygiëne zorginstelling

Klaagster stelt dat vanaf het begin van het verblijf van A sprake was van stankoverlast en van overlast door rioolvliegen.

Aangeklaagde betwist dit niet maar stelt dat zij de nodige inspanningen heeft geleverd om de oorzaak te achterhalen en de overlast te verhelpen. Aangeklaagde verwijst in dit verband naar een overzicht dat is opgesteld door de eigenaar van het pand, waarin zijn inspanningen zijn vermeld om de overlast te verhelpen. Kort samengevat is Aangeklaagde van mening dat haar geen verwijt treft en dat de stankoverlast en overlast door rioolvliegen niet betekent dat Aangeklaagde niet voldoet aan hygiënerichtlijnen.

De Commissie is van oordeel dat Aangeklaagde de overlast in de verantwoordelijkheidssfeer van Aangeklaagde ligt, als verhuurder van de woonruimte en verlener van zorg aan A. Dat Aangeklaagde afhankelijk is van de eigenaar regardeert haar niet.

De oorzaak van de stankoverlast was een niet afgedopte rioolpijp. Mogelijk en waarschijnlijk is dit ook de oorzaak van de rioolvliegjes (waarvan er zeer veel waren zoals kan worden opgemaakt uit de foto's). Als deze overlast gedurende een lange periode aanhoudt, dan kan naar het oordeel van de Commissie zonder meer worden gesteld dat de hygiëne in het geding is geweest.

Het kan voorkomen dat zich op enig moment overlast manifesteert. Het is dan echter zaak om hier adequaat op te reageren en te zorgen dat deze overlast zo spoedig mogelijk wordt verholpen. Gelet op het tijdsverloop, zoals ook valt op te maken uit het overzicht van de eigenaar (bijlage bij de brief van Aangeklaagde van 20 juli 2021), heeft het lang geduurd voordat een oorzaak voor de problemen was gevonden en de problemen waren opgelost. Ter hoorzitting is door de Commissie nog om een uitleg gevraagd waarom er zo veel tijd is verstreken tussen de verschillende acties, zoals de actie op 26 april 2019 waarna de volgende actie eerst op 28 oktober 2019 heeft plaatsgevonden. Door Aangeklaagde is als verklaring aangegeven dat er geen of minder overlast was in de warmere en drogere maanden en de overlast weer toenam in de herfstperiode. De Commissie is van mening dat dit geen goede reden is. Als in april de oorzaak niet is gevonden van de overlast, dan mag verwacht worden dat de oorzaak daarvan niet is weggenomen en zou verder moeten worden gezocht.

Alles in aanmerking genomen is de Commissie van oordeel dat Aangeklaagde ter zake het oplossen van de problemen onvoldoende adequaat en voortvarend heeft gehandeld.

- Ventilatie / uitzetraam

Het is een feit van algemene bekendheid dat een goede ventilatie bevorderlijk is voor de hygiëne en de gezondheid. Ter hoorzitting is het ontbreken van het uitzetraam besproken. Voorafgaand aan de bewoning door A, voordat haar appartement gereed was, hebben de ouders een rondleiding gekregen door Aangeklaagde waar ook de eigenaar van het pand bij aanwezig was. De eigenaar heeft daarbij aan de ouders medegedeeld dat ten behoeve van een goede ventilatie een uitzetraam in het appartement zou worden geplaatst. Ouders hebben de Zorgaanbieder hier regelmatig over aangesproken. Het uitzetraam is echter eerst geplaatst in oktober 2029, hetgeen valt op te maken uit het overzicht van de eigenaar (bijlage bij de brief van Aangeklaagde van 20 juli 2021). Aangeklaagde is van mening dat dit niet aan haar is te verwijten, maar aan de eigenaar van het pand. Ook heeft Aangeklaagde dit niet beloofd aan de ouders maar is dit toegezegd door de eigenaar.

De commissie is het daar niet mee eens. De ouders hebben een overeenkomst met Aangeklaagde en niet met de eigenaar. Als de eigenaar tijdens een door Aangeklaagde geregelde rondleiding, al dan niet in aanwezigheid van Aangeklaagde, toezegt dat er nog een uitzetraam wordt geplaatst, dan moet deze toezegging redelijkerwijze wordt toegerekend aan Aangeklaagde. Aangeklaagde moet er dan voor zorgen dat de toezegging wordt nagekomen en kan zich niet verschuilen achter het uitblijven van adequate actie door de eigenaar.

- De Commissie acht dit klachtonderdeel gegrond.

c. niet voldoen aan kwaliteitseisen van een zorginstelling

Klaagster stelt dat Aangeklaagde over het algemeen niet voldeed aan de eisen en verplichtingen die de ouders van A van een zorginstelling mogen verwachten en ook niet voldeed aan de Wkkgz. Door Klaagster wordt ter onderbouwing verwezen naar:

- dossierplicht;
- hygiëne;
- niet aanwezig zijn van voldoende ervaren en deskundig personeel;
- klachtenregeling voldoet niet aan de Wkkgz;

De klacht met betrekking tot de dossierplicht is door Klaagster ingetrokken. De klachten met betrekking tot de hygiëne zijn behandeld onder klachtonderdelen a en b.

Nu met betrekking tot klachtonderdeel c (niet voldoen aan kwaliteitseisen van een zorginstelling) slechts 2 klachtonderdelen resteren, heeft de Commissie besloten om deze als zelfstandige klachtonderdelen te behandelen in deze uitspraak (c-1. en c-2) in plaats van klachtonderdeel c.

c-1 niet aanwezig zijn van voldoende ervaren en deskundig personeel;

Klaagster stelt dat er bij de oprichting van de locatie geen sprake was van ouder en ervaren personeel en daarmee geen beschikbaar en deskundig personeel. Dit is door Aangeklaagde gemotiveerd betwist. Nu Aangeklaagde de stellingen van Klaagster heeft betwist, is het volgens Nederlands recht aan Klaagster om de juistheid van haar stelling aan te tonen. De Commissie is van oordeel dat Klaagster hier niet in is geslaagd.

- De Commissie acht dit klachtonderdeel c-1 ongegrond.

c-2 klachtenregeling voldoet niet aan de daaraan in de Wkkgz gestelde eisen

Klaagster stelt dat ten tijde dat zij hun klacht wilden indienen (mei 2020) de klachtenregeling niet voldeed aan de daaraan in de Wkkgz gestelde eisen. Aangeklaagde erkent dat de regeling indertijd niet geheel voldeed, maar geeft aan dat dit na constatering is verholpen en dat de regeling thans wel voldoet aan de eisen. Voor de beoordeling van de klacht moet uit worden gegaan van de datum waarop de klacht betrekking heeft. Door Aangeklaagde is erkend dat de regeling indertijd niet geheel voldeed. Daarmee is dit onderdeel van de klacht gegrond.

- De Commissie acht dit klachtonderdeel c-2 gegrond.

Schadevergoeding / vergoeding juridisch kosten

Klaagster verzoekt om toekenning van een schadevergoeding:

- i. ter zake door haar betaalde bedragen voor eten en drinken;
- ii. ter zake misgelopen bedragen aan huurtoeslag;

alsmede om vergoeding voor juridische kosten.

- **schadevergoeding**

ad i.

Aangeklaagde betwist dat A van 15 maart tot en met juni 2020 thuis heeft gewoond vanwege stankoverlast. Zij stelt dat A is naar huis gehaald in verband met de corona maatregelen.

De stelling van Klaagster dat A van 15 maart tot en met juni 2020 thuis heeft gewoond vanwege stankoverlast, is door Aangeklaagde gemotiveerd betwist. Het is dan ook aan Klaagster om de juistheid van haar stelling aan te tonen. De Commissie heeft noch in de stukken, noch uit hetgeen naar voren is gebracht op de hoorzitting, aanknopingspunten kunnen vinden ter onderbouwing van de stelling van Klaagster. De Commissie is van oordeel dat Klaagster hier niet in is geslaagd. De commissie zal dan ook niet overgaan tot het toekennen van een schadevergoeding ter zake betaalde bedragen voor eten en drinken.

ad ii.

Het is de huurder die huurtoeslag moet aanvragen. Kennelijk heeft Aangeklaagde aangeboden om Klaagster hierbij te ondersteunen of dit namens haar te doen. Het is de Commissie onvoldoende duidelijk wat exact de afspraken waren tussen de ouders en Aangeklaagde ter zake de huurtoeslag en dit is achteraf ook niet vast te stellen. Dat huurtoeslag zou zijn toegezegd door Aangeklaagde wordt door haar betwist en is ook niet op te maken uit de stukken. Het proces om een huursubsidie te verkrijgen is naar de mening van de Commissie niet adequaat en voortvarend verlopen. De ouders van A hadden hier echter op in kunnen grijpen. Het is immers de huurder die de huurtoeslag moet aanvragen. Alles in aanmerking genomen ziet de Commissie onvoldoende aanknopingspunten voor het toekennen van een schadevergoeding ter zake misgelopen huurtoeslag.

- Gederfd huurgent

Dat er gedurende een bepaalde periode sprake is geweest van stankoverlast en van overlast door rioolvliegen staat vast. Door deze overlast heeft Klaagster minder huurgent gehad dan zij had mogen verwachten bij het aangaan van de overeenkomst. Of de overlast ook heeft geleid tot gezondheidsschade is niet vast te stellen.

Door de Commissie is vastgesteld dat ondanks een toezegging om een uitkraam te plaatsen ten behoeve van ventilatie, dit uitzetraam bij aanvang van de bewoning januari 2017 niet aanwezig was en eerst veel later in oktober 2019 geplaatst. Hierdoor was een minder goede ventilatie

aanwezig dan had mogen worden verwacht bij het aangaan van de overeenkomst. Hierdoor heeft Klaagster minder huurgenot gehad dan zij had mogen verwachten bij het aangaan van de overeenkomst. De mindere ventilatie zal invloed hebben op de stankoverlast. Of de mindere ventilatie ook heeft geleid tot gezondheidsschade is niet vast te stellen.

De Commissie gaat er vanuit dat sprake is geweest van gederfd huurgenot en kent om die reden aan Klaagster ten laste van Aangeklaagde een schadevergoeding toe. Uit de jurisprudentie valt op te maken dat kantonrechters, uitzonderingen daargelaten, doorgaans een schadevergoeding wegens gederfd huurgenot toekennen tussen de 10% en 25% afhankelijk van de mate van de derving van huurgenoot. De mate waarin sprake is geweest van verminderd huurgenot door overlast is echter niet steeds gelijk geweest. Het blijft dan ook een inschatting. Gelet op alle omstandigheden acht de Commissie een schadevergoeding wegens gederfd huurgenot ter hoogte van een bedrag van € 750,-- redelijk en billijk.

- **Vergoeding juridische kosten**

Klaagster verzoekt om een vergoeding ter zake van gemaakte juridische kosten.

Aangeklaagde stelt dat het niet noodzakelijk was om een advocaat in te schakelen en dat Klaagster er blijk van heeft gegeven uitstekend zelf in staat te zijn om haar klachten te verwoorden.

De Commissie is van mening dat inschakelen van een advocaat weliswaar niet noodzakelijk is, maar dat dit een redelijke en logisch besluit is indien Klaagster behoefte heeft aan juridische bijstand. Aangeklaagde zelf heeft zich ook voorzien van juridische bijstand.

Door de Commissie is vastgesteld dat Aangeklaagde tekort is geschoten in haar zorgplicht c.q. haar verplichtingen als verhuurder. Hierdoor heeft Klaagster kosten moeten maken ter zake juridische bijstand. Voor de hoogte van de vergoeding zoekt de Commissie aansluiting bij de regeling zoals die wordt gehanteerd door de kantonrechter ter zake salaris gemachtigde, waarbij zij opmerkt dat de onderhavige procedure geen gerechtelijke procedure is, hetgeen een lichte bijstelling van het bedrag rechtvaardigt. De Commissie acht een bedrag ter hoogte van € 400,-- redelijk als vergoeding voor kosten juridische bijstand.

6. Beslissing

De Commissie acht klachtonderdelen a en c-1 ongegrond en klachtonderdelen b. en c-2 gegrond.

De Commissie kent aan Klaagster ten laste van Aangeklaagde een schadevergoeding toe ter hoogte van een bedrag van € 750,-- , alsmede een vergoeding voor advocaatkosten ter hoogte van een bedrag van € 400,--.

Omdat de klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard, dient Aangeklaagde, overeenkomstig artikel 13 lid 5 van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil, het door Klaagster aan de Geschilleninstantie betaalde klachtengeld te vergoeden. De Geschilleninstantie Zorggeschil veroordeelt Aangeklaagde tot betaling van het klachtengeld ad € 50 aan Klaagster.

Aangeklaagde dient de bedragen waartoe zij is veroordeeld 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, 26 april 2022

de voorzitter
mr. W. Morselt