

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil

Geschilnummer: 22.06

Partijen:

A, voor wie als gemachtigde optreedt haar echtgenoot B, hierna te noemen 'Klaagster',

tegen

C, ingeschreven in het Handelsregister, vertegenwoordigd door D, hierna te noemen 'Zorgaanbieder' of 'Aangeklaagde'.

1. Behandeling van het geschil

Aangeklaagde is als zorgaanbieder aangesloten bij 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.

Verloop van de procedure

8 september 2022	ontvangst klacht;
30 september 2022	ontvangstbevestiging aan Klager verstuurd;
5 oktober 2022	ontvangst van door Klager ondertekende machtigingen en klachtengeld. Formele start behandeling geschil;
17 oktober 2022	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
9 november 2022	ontvangst reactie Zorgaanbieder op klacht;
24 november 2022	overleg Commissie;
25 november 2022	vraag aan partijen of zij een hoorzitting wensen;
5 december 2022	partijen hebben aangegeven geen hoorzitting te wensen;
13 december 2022	uitspraak Commissie, aan partijen verzonden.

2. Aanleiding

Klaagster is van 2012 tot 2015 onder behandeling geweest bij Aangeklaagde. Achteraf gezien is volgens haar sprake geweest van grensoverschrijdend gedrag door Aangeklaagde. Gemachtigde heeft namens Klaagster een klacht ingediend bij Aangeklaagde. Aangeklaagde heeft schriftelijk

gereageerd op de klacht, waarna de gemachtigde voor Klaagster de klacht heeft voorgelegd aan de Geschillencommissie.

3. Standpunt Klaagster

Klaagster is van 2012 tot 2015 onder behandeling geweest bij Aangeklaagde. Op enig moment, Klaagster en haar echtgenoot kunnen niet precies meer vaststellen wanneer het is begonnen, werd aan het einde van elke behandeling een handeling verricht waarvan Klaagster en haar echtgenoot achteraf moeten constateren dat dit niet gepast was: de borsten werden omhoog geduwd. Klaagster was toen jongvolwassen en was in de veronderstelling dat dit bij de behandeling hoorde. Klaagster heeft zich wel steeds afgevraagd of de betreffende handelingen onderdeel vormden van de behandeling. Hoewel dit op dat moment door Klaagster niet als grensoverschrijdend werd ervaren, bleek dit toch naderhand een naar en onjuist gevoel met zich mee te brengen. Ergens tijdens de behandelingsperiode rees de twijfel of dit er wel bij hoorde. De durf om er tijdens de behandelingen iets van te zeggen was er niet: er was sprake van een patiënt-(zorg)professionalrelatie, waarbij Klaagster zich volledig overgaf aan Aangeklaagde als professional. De vraag of deze handeling wel bij de behandeling hoorde is altijd gebleven, ook na het stoppen van de behandeling.

Mede ingegeven door de recente gebeurtenissen qua seksueel grensoverschrijdend gedrag in de mediawereld, groeide het vermoeden dat dit niet zo was en hebben Klaagster en haar man besloten het te melden aan en te overleggen met het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ). Via hen heeft de echtgenoot van Klaagster met een klachtenfunctionaris gesproken en haar de zaak voorgelegd. Na contact met haar heeft op 18 maart 2022 een gesprek plaatsgevonden met de klachtenfunctionaris, Aangeklaagde, diens secretaresse en B als gemachtigde voor zijn vrouw. Hierin heeft Aangeklaagde in elk geval bevestigd dat er geen behandeling is waar de betreffende handeling bij de borsten bij kan horen. Daaruit trekken Klaagster en haar echtgenoot de conclusie dat er inderdaad seksueel grensoverschrijdend gedrag heeft plaatsgevonden. In het gesprek heeft Aangeklaagde echter ook ontkend dat deze handelingen hebben plaatsgevonden. Dat kan volgens Klaagster en haar echtgenoot niet kloppen, simpelweg omdat Klaagster het zelf heeft meegemaakt. Dit maakt het voor hen een pijnlijke situatie.

4. Standpunt Zorgaanbieder

Aangeklaagde ziet de aantijging van Gemachtigde (Klaagster is zelf nog niet aan het woord geweest) als zeer ernstig. Klaagster is in 2 jaar, 39 keer door Aangeklaagde behandeld waarin zij aangaf goede verbetering te ondervinden. Aangeklaagde is verbaasd dat Klaagster pas circa 8 jaar later haar bedenkingen uit. Hij wijst er op dat de “me-too” problematiek in de media van een heel andere orde is dan een behandeling bij een arts, therapeut of behandelaar. In de praktijk van Aangeklaagde is de sfeer heel open en patiënten maken zelf deel uit van de behandeling en zijn vrij om aan te geven of zij een behandeling wel of niet als prettig ervaren. De praktijk is laagdrempelig en een patiënt-(zorg)professionele relatie is nodig om een behandeling correct en naar wens van de patiënt uit te voeren.

De brief van de gemachtigde van Klaagster berust voornamelijk op aannames. Hij gaat mee in de belevingswereld van zijn echtgenote, maar dat wil niet zeggen dat deze ook zo hebben plaatsgevonden. Gemachtigde heeft het over “we”, in de zin van: we kunnen niet meer precies vaststellen wanneer het is begonnen. Daarnaast wil hij (de Gemachtigde) constateren of een handeling wel of niet gepast was. Volgens Aangeklaagde maakt de gemachtigde suggestieve opmerkingen om een bepaald beeld neer te zetten.

Over de behandelingstechniek merkt Aangeklaagde het volgende op. Chiropractie is een beroep waarbij het te behandelen gebied met de hand wordt behandeld. Voor laag cervicale, hoog thoracale en schouderklachten, wordt het gebied o.a. behandeld door Aangeklaagde met een “schouder-lift” waarbij de hiel van de ene hand (waarbij de vingers naar boven wijzen) aan de voorzijde van de kop van de humerus en onder een deel van het sleutelbeen geplaatst wordt (dit is boven en niet óp het borstgebied) en de andere hiel van de hand aan de achterkant op de spina scapulae geplaatst wordt (waarbij de vingers naar boven wijzen) waarbij een snelle impuls naar boven wordt gedaan. Door de schouder een moment naar boven te verplaatsen, kan het gebeuren dat het borstwefsel ook een moment mee naar boven wordt verplaatst. Net zoals dat ook gebeurt wanneer je je schouders ophaalt. Deze handeling wordt dus niet verricht door de hand op de borst te plaatsen maar op het schoudergebied (wat 20 cm boven de borst bevindt). Dit is een standaardhandeling bij mensen met een nek-, hoog-thoracaal- en schouderklachten en heeft niets met een grensoverschrijdende handeling te maken.

Aangeklaagde geeft aan compassie te hebben voor vrouwen en mannen die het slachtoffer zijn van grensoverschrijdende bejegeningen. Hij herkent zich echter niet in deze aantijging en blijft erbij dat hij Klaagster professioneel correct en volgens protocol heeft behandeld.

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 Nederlandse Osteopathie Federatie (NOF), welke organisatie 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 Klager 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 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

De Commissie heeft kennis genomen van de door partijen ingenomen standpunten en de door haar overgelegde stukken. 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 klacht

De Commissie stelt vast dat de behandelingen hebben plaatsgevonden in de periode 2012 tot 2015, zodat de gebeurtenissen waar Aangeklaagde van wordt beschuldigd zich ruim 8 jaren geleden voorgedaan zouden moeten hebben.

De Commissie stelt verder vast dat gedurende de gehele klachtenprocedure (vanaf het indienen van de klacht bij de Zorgaanbieder) Klaagster zelf niet heeft gecommuniceerd. De klacht is namens haar ingediend door haar echtgenoot tevens gemachtigde en ook het gesprek heeft plaatsgevonden door de gemachtigde. Er is verder ook geen verklaring van de hand van Klaagster waarin zij uit eigen ervaring en waarneming verklaart. Klaagster is door de Commissie in de gelegenheid gesteld om in eigen persoon te worden gehoord en haar gemachtigde heeft laten weten hier geen gebruik van te willen maken.

De Commissie stelt vast dat de aantijgingen door Aangeklaagde gemotiveerd worden betwist. Volgens Nederlands recht is het dan aan Klaagster om te bewijzen, of in hoge mate aannemelijk te maken, dat haar aantijgingen juist zijn. Door c.q. namens Klaagster zijn geen aanvullende bewijzen naar voren gebracht die haar standpunt ondersteunen. Het is het woord van Klaagster c.q. Gemachtigde tegen het woord van Aangeklaagde. De Commissie kan en mag er dan ook niet vanuit gaan dat de aantijgingen juist zijn en Aangeklaagde zich schuldig zou hebben gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag.

- Oordeel: de Commissie acht de klacht ongegrond.

Overwegingen ten overvloede

De commissie heeft niet vast kunnen stellen of de gewraakte handelingen hebben plaatsgevonden en heeft daarom de klacht ongegrond verklaard. Mochten de gewraakte handelingen wel hebben plaatsgevonden, alleen partijen weten hier meer van, dan is de commissie van mening dat hier sprake is geweest van handelingen die niet passen in de relatie cliënt - behandelaar en als grensoverschrijdend moeten worden gekwalificeerd. Daar staat tegenover dat, mochten de gewraakte handelingen niet hebben plaatsgevonden, de aantijgingen voor Aangeklaagde zeer kwetsend zullen zijn. De Commissie is zich daar terdege van bewust.

6. Beslissing

De Commissie acht de klacht ongegrond.

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Geschilleninstantie Zorggeschil
Bussum, 13 december 2022

de voorzitter
mr. W. Morselt