

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil

Geschilnummer: 23.01

Partijen:

A, voor wie als gemachtigde optreedt B alsmede C, hierna te noemen 'Klaagster',

tegen

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

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.

Op 7 april 2023 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden. Van de zijde van Klaagster waren aanwezig, Klaagster, B (tante van Klaagster) en C (zus van Klaagster). Van de zijde van Zorgaanbieder waren aanwezig: E. (bestuursadviseur), F (gedragswetenschapper) en G (Unitmanager).

Verloop van de procedure

27 november 2022	ontvangst klacht;
26 december 2022	aanvulling en verduidelijking klacht ontvangen;
19 januari 2023	ontvangstbevestiging aan Klaagster verstuurd;
20 januari 2023	ontvangst van door Klaagster ondertekende machtigingen en klachtengeld. Formele start behandeling geschil;
23 januari 2023	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
9 februari 2023	eerste reactie Zorgaanbieder op klacht;
13 februari 2023	Commissie verzoekt Zorgaanbieder om een inhoudelijke reactie:
22 februari 2023	inhoudelijke reactie van Zorgaanbieder op klacht;
6 maart 2023	intern overleg Commissie; vragen aan Zorgaanbieder;
	vraag aan partijen of zij een hoorzitting wensen;
7 maart 2023	Klaagster geeft aan gehoord te willen worden;

8 maart 2023	Commissie stelt hoorzitting vast voor 7 april 2023;
15 maart 2023	antwoord van Zorgaanbieder op door Commissie gestelde vragen;
7 april 2023	Hoorzitting;
2 mei 2023	uitspraak Commissie, aan partijen verzonden.

2. Aanleiding

Klaagster is sinds juli 2020 in zorg bij Zorgaanbieder. Zij kwam in zorg met een Wlz-LVG-4 indicatie. De Zorgaanbieder kan deze zorg niet leveren. Omdat de veronderstelling was dat de hulpvraag voorliggend zou bestaan uit ouder-kind begeleiding, is Klaagster opgenomen op basis van een Wlz-LVG-3 indicatie. Dit gebeurde mede omdat Klaagster met de Wlz-LVG-4 in combinatie met haar zwangerschap nergens anders terecht kon. In oktober 2022 nam de zorgvraag van cliënte toe. Zorgaanbieder verwachtte dat binnen enkele weken de zorgvraag weer zou zijn genormaliseerd. Dat is tot op heden niet gebeurd. In verband met de toegenomen zorgvraag, waar zorgaanbieder stelt niet op toegerust te zijn, heeft zorgaanbieder besloten om de zorgverlening te beëindigen, doch eerst pas nadat een andere zorgaanbieder is gevonden waar Klaagster terecht kan met haar zorgvraag. Tot op heden is deze niet gevonden.

Door Klaagster en namens Klaagster is in oktober 2022 een klacht ingediend bij Zorgaanbieder. Door zorgaanbieder is niet schriftelijk en gemotiveerd gereageerd op de klacht. Klaagster heeft de klacht vervolgens voorgelegd aan Geschilleninstantie Zorggeshil.

Bij aanvang van de hoorzitting is getracht om duidelijkheid te verkrijgen over de verschillende klachtonderdelen, zoals kunnen worden ontleend aan de klachtbrief met bijlagen. Dit heeft met instemming van Klaagster geleid tot de vaststelling van de volgende klachtonderdelen:

- a. Zorgaanbieder heeft geprobeerd Klaagster in crisisopname te krijgen;
- b. Zorgaanbieder wilde camera's in de woning van Klaagster ophangen;
- c. Klaagster wilde niet door mannen begeleid worden, Zorgaanbieder heeft daar onvoldoende rekening mee gehouden;
- d. Zorgaanbieder heeft Klaagster afgehouden van contact met de gemeente;
- e. Zorgplannen zijn aangepast zonder instemming van Klaagster;
- f. De door de zus namens Klaagster ingediende klacht werd niet ontvankelijk verklaard;
- g. De EMDR werd door Zorgaanbieder stopgezet tegen de wens van Klaagster;
- h. Zorgaanbieder heeft onvoldoende inspanning geleverd om een vervolgplek voor Klaagster te vinden.

Ter hoorzitting zijn deze klachtonderdelen afzonderlijk behandeld. Deze volgorde wordt tevens aangehouden in de uitspraak.

Er was nog sprake van een klachtonderdeel dat in het verweerschrift door de Zorgaanbieder is behandeld onder het kopje g. volledige afwezigheid van communicatie. De onderbouwing van dit klachtonderdeel is terug te vinden in de andere klachtonderdelen waarbij gebrekkige communicatie een rol heeft gespeeld. Om die reden is besloten om dit niet als een apart klachtonderdeel te behandelen.

3. Standpunt Klaagster

Voor het volledige standpunt van Klaagster verwijst de Commissie naar de overgelegde stukken. Onderstaand zijn de standpunten verkort weergegeven, voor zover volgens de Commissie relevant voor de beoordeling.

a. Zorgaanbieder heeft geprobeerd Klaagster in crisisopname te krijgen.

Volgens Klaagster werd zij overvallen met de mededeling van dat voor haar crisisopname was aangevraagd. Begeleiders van Zorgaanbieder hadden haar gezegd dat hiertoe opdracht was gegeven.

b. Zorgaanbieder wilde camera's in de woning van Klaagster ophangen.

Volgens Klaagster is getracht om haar te dwingen c.q. verplichten om te accepteren dat er camera's in haar woning zouden worden opgehangen. Bij het bezoek aan haar woning waar dit met haar werd besproken, waren de technische medewerkers al aanwezig om deze op te hangen. In het gesprek werd haar gezegd dat zij niet kon blijven wonen als er geen camera's zouden zijn.

c. Klaagster wilde niet door mannen begeleid worden, Zorgaanbieder heeft daar onvoldoende rekening mee gehouden;

Ter hoorzitting noemt Klaagster als voorbeeld dat zij ontkleed in haar woning was en dat er opeens een voor haar vreemde man in haar woning stond. Dat was vooraf niet met haar gecommuniceerd. Zij heeft de man ook weggestuurd. C heeft zelf een bureau gevonden dat vrouwelijke medewerkers kon leveren. De klacht betreft met name de gebrekkige communicatie vanuit de Zorgaanbieder.

d. Zorgaanbieder heeft Klaagster afgehouden van contact met de gemeente.

Dit klachtonderdeel is niet uitgebreid onderbouwd. Ter hoorzitting is er op gewezen dat in de rapportage naar de gemeente grote gedeeltes tekst "zwartgelakt" en daarmee onleesbaar waren.

e. Zorgplannen aangepast zonder instemming van Klaagster.

Volgens Klaagster zijn de zorgplannen aangepast zonder haar instemming.

f. De zus van Klaagster werd niet ontvankelijk verklaard in klachtenprocedure.

De zus van Klaagster heeft namens haar een klacht ingediend. De klacht zou door de klachtenfunctionaris van Quasir zijn doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris van de Zorgaanbieder. Door Zorgaanbieder is toen aangegeven dat de zus niet klachtgerechtigd was en dat de klacht daarom niet ontvankelijk was. Dit is volgens Klaagster niet juist omdat zij haar zus op 26 oktober 2022 schriftelijk had gemachtigd om een klacht in te dienen.

g. EMDR werd door Zorgaanbieder stopgezet tegen de wens van Klaagster.

De EMDR is tegen de wens van Klaagster stopgezet, volgens de Zorgaanbieder omdat zij niet in staat was om zorg te dragen voor de 1 op 1 begeleiding.

Klaagster is het hier niet mee eens. Klaagster geeft aan de therapie al een jaar te hebben gehad. Op het moment van stopzetten had zij nog maar 30% van het therapietraject te gaan. Klaagster heeft veel baat bij de therapie en het is niet goed voor haar dat de therapie is gestopt. De therapeut en psychiater van instelling H begrijpen ook niet waar dit vandaan komt en vinden het belangrijk dat de therapie afgemaakt kan worden. Zij staan er ook niet achter dat iemand zonder enig

overleg besluit dat 1 op 1 begeleiding de enige oplossing is. Zonder het advies van de begeleidend therapeut mee te nemen.

h. Zorgaanbieder heeft onvoldoende inspanning geleverd om een vervolgplek voor Klaagster te vinden.

Dit klachtonderdeel is door Klaagster niet uitgebreid onderbouwd. In de klachtbrief wordt hierover slechts aangegeven dat Klaagster bij de afwijzing van de klacht voor het eerst heeft vernomen dat de Zorgaanbieder blijkbaar bezig is met een onvoorwaardelijk exit traject. Dit was haar niet eerder bekend.

4. Standpunt Zorgaanbieder

Voor het standpunt van Klaagster verwijst de Commissie naar de overgelegde stukken. Onderstaand zijn de standpunten van Aangeklaagde - voor zover volgens de Commissie relevant voor de beoordeling - weergegeven.

a. Zorgaanbieder heeft geprobeerd Klaagster in crisisopname te krijgen.

Zorgaanbieder stelt dat een eventuele crisisopname altijd in het overleg tussen partijen wordt besproken. Volgens Zorgaanbieder is crisisopname geopperd in het overleg, maar is niet besloten om hiertoe over te gaan.

b. Zorgaanbieder wilde camera's in de woning van Klaagster ophangen.

Volgens Zorgaanbieder is er vooraf overleg geweest en is Klaagster niet onder druk gezet. Dit blijkt ook uit het feit dat Klaagster op 6 oktober 2022 toestemming had gegeven (bijlage 7 bij verweer) en dat toen Klaagster haar toestemming daags daarna had ingetrokken de afspraken zijn aangepast.

c. Klaagster wilde niet door mannen begeleid worden, Zorgaanbieder heeft daar onvoldoende rekening mee gehouden;

De zorgaanbieder stelt dat te allen tijde rekening is gehouden met de zorgvraag, maar dat het binnen een instelling niet is te organiseren dat begeleiding enkel plaats vindt door vrouwelijke medewerkers. De bezetting van de ouder-kind voorziening (de locatie waar Klaagster woont) is onvoldoende om de zware zorgvraag van Klaagster enkel met vrouwen vorm te geven.

d. Zorgaanbieder heeft Klaagster afgehouden van contact met de gemeente.

Dit wordt door Zorgaanbieder betwist. Er is met regelmaat overleg met betrokken partijen, waaronder de gemeente.

e. Zorgplannen aangepast zonder instemming van Klaagster.

Zorgaanbieder betwist dat de zorgplannen zijn aangepast zonder instemming van Klaagster. Dit vindt altijd plaats in overleg met de client. In het geval van Klaagster blijkt dit ook uit de zorgplannen die als bijlage zijn bijgevoegd. Er ligt al een geruime tijd een concept van een aangepast zorgplan gereed om te bespreken met Klaagster. Klaagster heeft de afspraak hierover tot 3 maal toe afgezegd. Uit de notulen van december 2022 (bijlage 8) blijkt dat er onderling contact is om tot een afspraak te komen.

Sinds 2018 hoeven zorgplannen niet te zijn voorzien van een "natte handtekening". De zorgplannen zijn door de gedragswetenschapper digitaal geaccordeerd.

f. De zus van Klaagster werd niet ontvankelijk verklaard in klachtenprocedure.

In haar eerste verweer heeft de zorgaanbieder aan de Commissie laten weten dat zij van mening is dat de door de zus ingediende klacht niet-ontvankelijk is. De zus was bij haar niet bekend als contactpersoon volgens zorgplan en cliëntendossier toen Quasir op 26 oktober 2022 de klacht bij haar kenbaar maakte. Ook is daarbij niet gewezen op de volmacht verklaring. De volmacht verklaring voldoet ook niet aan de eisen.

Nadat de Commissie Zorgaanbieder heeft laten weten dat de klacht wel ontvankelijk is heeft de Zorgaanbieder aangegeven dat zij, indien zij destijds op de hoogte was geweest van de volmacht, zij de klacht wel in behandeling zou hebben genomen.

g. EMDR werd door Zorgaanbieder stopgezet tegen de wens van Klaagster.

De Zorgaanbieder geeft aan dat de reden voor het stopzetten is geweest dat zij niet de vereiste nazorg konden bieden na de EMDR behandeling. Daarvoor was 1 op 1 begeleiding vereist hetgeen de zorgaanbieder op de locatie waar Klaagster verblijft niet kan organiseren.

Zorgaanbieder geeft aan dit wel besproken te hebben met H en benadrukt dat het slechts gaat om het tijdelijk stopzetten van de EMDR.

h. Zorgaanbieder heeft onvoldoende inspanning geleverd om een vervolgplek voor Klaagster te vinden.

De Zorgaanbieder verwijst in dit verband naar haar brief van 28 oktober 2022, waarin de Zorgaanbieder aangeeft te zullen stoppen met de zorg nadat een passende zorgplek is gevonden. Zij is van mening dat zij in deze juist heeft gehandeld.

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 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 en de klachtonderdelen

Ad a. Zorgaanbieder heeft geprobeerd Klaagster in crisisopname te krijgen.

Ter hoorzitting heeft Klaagster desgevraagd aangegeven dat wel degelijk door begeleiders aan haar is verteld dat crisisopname voor haar was aangevraagd. Door Zorgaanbieder is aangegeven dat crisisopname niet was aangevraagd en dat, indien begeleiders dit wel hebben gezegd, zij hiertoe geen opdracht hebben gehad. Tijdens de hoorzitting is ook vastgesteld dat een eventuele crisisopname niet was besproken met B.

Door de Commissie is aan Zorgaanbieder gevraagd waarom een crisisopname door haar werd geopperd. Wat was daarvoor de onderbouwing? Daarop is aangegeven dat de situatie met Klaagster een te grote impact had op de woonlocatie en de andere cliënten. Desgevraagd is door Zorgaanbieder aangegeven dat zij daarbij mede in overweging had genomen wat in geval van een crisisopname de impact zou zijn op Klaagster en de behandeling van Klaagster. Nadat zorgaanbieder in het overleg crisisopname had geopperd bleek dat onder andere de behandelend psychiater van H het hier niet mee eens was. In gezamenlijkheid is besloten om geen crisisopname aan te vragen.

Het is evident dat een mededeling aan een persoon dat crisisopname voor haar is of wordt aangevraagd, buitengewoon veel impact heeft op de gemoedstoestand van die persoon. Dit moet plaatsvinden met de vereiste zorgvuldigheid en hier moet de contactpersoon bij worden betrokken. Dit is niet gebeurd. De begeleiders in dienst van Zorgaanbieder hebben dit aan Klaagster medegedeeld zonder de gepaste zorgvuldigheidsmaatregelen in acht te nemen.

Dat deze mededeling niet juist was, maakt niet dat de mededeling niet beschadigend is geweest. Dat de onjuiste mededeling is gedaan door medewerkers van Zorgaanbieder die hier geen opdracht toe hadden, regardeert de Zorgaanbieder niet. Zij is als werkgever en zorgaanbieder verantwoordelijk.

Naar de mening van de Commissie heeft Zorgaanbieder onzorgvuldig gehandeld met de mededeling aan Klaagster dat crisisopname voor haar was aangevraagd.

- Oordeel: de Commissie acht de klacht op dit onderdeel a gegrond.

b. Zorgaanbieder wilde camera's in de woning van Klaagster ophangen.

De Commissie merkt op dat het ophangen van camera's in een woning een buitengewoon grote inbreuk is op de privacy van de bewoner. Dit kan alleen met toestemming van betrokkene en ook dan moet dit plaatsvinden met de vereiste zorgvuldigheid. In geval van Klaagster ligt het voor de hand dat haar contactpersoon hier bij wordt betrokken.

Volgens Klaagster was zij onder druk gezet om akkoord te gaan met de camera's. Volgens Zorgaanbieder was dit uitgebreid besproken en er was geen druk.

De Commissie stelt vast dat er wel degelijk sprake is geweest van een zekere mate van druk. Dit blijkt alleen al uit de door Zorgaanbieder aan Klaagster voorgelegde verklaring, waarin zij als voorwaarde voor de continuering van de zorg onder meer toestemming diende te geven voor het ophangen van 4 camera's in haar woning. Gelet op de impact van de maatregel (het ophangen van camera's in een woning is een buitengewoon grote inbreuk op de privacy) en de gesteldheid van Klaagster had de contactpersoon van Klager bij de gesprekken hierover betrokken moeten worden. Dat is echter niet gebeurd. Ook was het niet verstandig van Zorgaanbieder om bij het gesprek in de woning de technische mensen mee te nemen. Deze hadden ook later kunnen langskomen.

Naar de mening van de Commissie heeft Zorgaanbieder onzorgvuldig gehandeld ten aanzien van de kwestie met betrekking tot de camera's in de woning van Klaagster. De kritiek betreft met name de communicatie.

- Oordeel: de Commissie acht de klacht op dit onderdeel b gegrond.

c. Klaagster wilde niet door mannen begeleid worden, Zorgaanbieder heeft daar onvoldoende rekening mee gehouden.

De Commissie leest dit klachtonderdeel zo, dat deze met name de communicatie van Zorgaanbieder betreft.

Zorgaanbieder had met Klaagster besproken dat het op korte termijn niet mogelijk zou zijn om alleen zorg te laten verlenen door vrouwen. Uiteindelijk is dit wel gelukt, nadat door Zorgaanbieder contact was gelegd met een bureau dat was aangedragen door de zus van Klaagster. Gelet op de bezwaren van Klaagster om door een man te worden geholpen, was het zorgvuldig geweest indien de Zorgaanbieder iedere keer dat er een man was ingeroosterd dit vooraf zou hebben gecommuniceerd met Klaagster, al was dit enkel door een mededeling tijdig vooraf, zodat Klaagster hier niet door "overvallen" zou worden. Deze communicatie heeft niet plaatsgevonden.

Naar de mening van de Commissie heeft Zorgaanbieder onzorgvuldig gehandeld ten aanzien van de communicatie omtrent het in voorkomende gevallen inzetten van mannen bij de zorg aan Klaagster.

- Oordeel: de Commissie acht de klacht op dit onderdeel c gegrond.

d. Zorgaanbieder heeft Klaagster afgehouden van contact met de gemeente.

Ter hoorzitting is nog door de Commissie aan de Zorgaanbieder gevraagd waarom passages in de rapportages zijn “zwartgelakt”. Aangegeven is dat de redenen zijn gelegen in bescherming van de privacy van personeel, interne overleggen en bedrijfsvertrouwelijke zaken.

De Commissie is van mening dat de klacht op dit onderdeel onvoldoende is onderbouwd. De klacht wordt door de Zorgaanbieder gemotiveerd betwist. Daarmee rust de bewijslast op Klaagster. De Commissie is van oordeel dat Klaagster niet heeft kunnen aantonen dat de Zorgaanbieder haar heeft afgehouden van contacten met de gemeente en heeft dit ook niet kunnen opmaken uit de stukken.

- Oordeel: de Commissie acht de klacht op dit onderdeel d ongegrond.

e. Zorgplannen aangepast zonder instemming van Klaagster.

Het is juist dat zorgplannen niet ondertekend hoeven te worden. Het zorgplan moet uiteraard wel zijn besproken met de client en deze moet met het zorgplan hebben ingestemd. Dit moet de zorgaanbieder wel kunnen aantonen.

De Commissie heeft bij de Zorgaanbieder de zorgplannen opgevraagd en heeft in reactie hierop 3 zorgplannen ontvangen, waaronder:

- Bijlage 8 Zorgplan (actief)
Digitaal geaccordeerd op datum 1 november 2022
Bovenaan het zorgplan staat vermeld:
 - periode: 1 november 2022 tot en met 1 februari 2023.
 - Het zorgplan is besproken met client/vertegenwoordiger en deze is akkoord.
- Bijlage 9 Zorgplan (oud)
Digitaal geaccordeerd op datum 7 oktober 2022
Bovenaan het zorgplan staat vermeld:
 - periode: 7 oktober 2022 tot en met 10 februari 2023.
 - Het zorgplan is besproken met client/vertegenwoordiger en deze is akkoord.

Volgens Klaagster is het zorgplan eerst 2 weken na ingangsdatum aan haar toegestuurd en zij heeft eerst toen kennis kunnen nemen van de inhoud. Bij e-mail van 30 november 2022 heeft Klaagster laten weten dat zij het niet eens is met het zorgplan. Zij schrijft (citaat):

*“Mijn zorgplan zag ik 2 weken later dan de ingang datum (ik had hem nog niet gezien, en toch staat er met client besproken en akkoord.) Nadat wij hem hebben opgevraagd heb ik hem gezien. We hebben het nog niet gehad over de ‘‘aangepaste, en bijgevoegde’’
Ik ben niet akkoord omdat het niet kloppend is en niet eerlijk.”*

Ter hoorzitting heeft de Zorgaanbieder aangegeven dat de wijzigingen ten opzichte van het oude zorgplan wel met cliënte besproken, maar is dit niet juist beschreven in het zorgplan. Inmiddels is er een nieuw zorgplan opgesteld dat nog besproken moet worden.

De Commissie stelt vast dat Klaagster niet heeft ingestemd met het zorgplan dat namens Zorgaanbieder digitaal is geaccordeerd op datum 1 november 2022. Klaagster heeft dit zorgplan eerst 2 weken na accordering ontvangen. Zij heeft medegedeeld het niet eens te zijn met het zorgplan. Dit terwijl in het zorgplan staat: “Het zorgplan is besproken met client/vertegenwoordiger en deze is akkoord.”

➤ Oordeel: de Commissie acht de klacht op dit onderdeel e gegrond.

f. De zus van Klaagster werd niet ontvankelijk verklaard in klachtenprocedure.

De Commissie stelt vast dat Klaagster haar zus op 25 oktober 2022 schriftelijk heeft gemachtigd om namens haar een klacht in te dienen. De machtiging is ondertekend door Klaagster en voldoet aan de wettelijke vereisten.

Indien, zoals de Zorgaanbieder stelt, de volmacht niet bij haar bekend was ten tijde van het indienen van de klacht, dan had het op de weg van de Zorgaanbieder gelegen om de zus te vragen naar een volmacht en haar in de gelegenheid te stellen om daar alsnog voor zorg te dragen. Ook had hierover contact opgenomen kunnen worden met Klaagster. Pas als duidelijk was dat de zus niet gemachtigd was om namens Klaagster een klacht in te dienen had de klacht niet ontvankelijk mogen worden verklaard.

Overigens merkt de Commissie op dat als bijlage bij de klacht een email is gevoegd van de klachtenfunctionaris van Quasir aan de zus van Klaagster van d.d. 9 november 2022. In deze email staat dat zij de Zorgaanbieder er op heeft gewezen dat de zus door Klaagster schriftelijk was gemachtigd om namens haar de klacht in te dienen en haar daarmee tot haar vertegenwoordiger had gemaakt. Ook geeft zij aan dat de Zorgaanbieder door de klacht niet-ontvankelijk te verklaren zichzelf de kans ontnemt om te voorkomen dat de klacht wordt voorgelegd aan de Geschilleninstantie.

Hoe het ook zij. De Zorgaanbieder had de namens Klaagster door haar zus ingediende klacht conform de Wkkgz in behandeling moeten nemen. Zij had onderzoek moeten doen en binnen 6 weken met een schriftelijk en gemotiveerd oordeel moeten komen. Nu dit niet is gedaan en 6 weken zijn verstreken, heeft Klaagster (en namens Klaagster bij volmacht haar zus) het recht om de klacht als geschil voor te leggen aan Geschilleninstantie Zorggeschil,

➤ Oordeel: de Commissie acht de klacht op dit onderdeel f gegrond.

g. EMDR werd door Zorgaanbieder stopgezet tegen de wens van Klaagster.

In de brief van 28 oktober 2022, waarin de Zorgaanbieder aangeeft te zullen stoppen met de zorg nadat een passende zorgplek is gevonden, wordt toegelicht dat en waarom de vereiste zorg niet kan worden geleverd. Aangegeven wordt dat Klaagster in behandeling is genomen op basis van zorgprofiel GGZ-wonen 3 en dat haar zorgvraag dit zorgprofiel overstijgt. De huidige 1 op 1 begeleiding wordt niet vergoed vanuit de Wlz. De Zorgaanbieder heeft dit indertijd wel georganiseerd omdat de verwachting was dat de zorgbehoefte na een periode van 4 weken zou normaliseren. Ook is aangegeven dat de 1 op 1 begeleiding niet kan plaatsvinden door het vaste team van de locatie Poelzicht omdat zij ook zorg moeten bieden aan de andere cliënten die daar wonen. Om die reden zijn externe zorgprofessionals aangetrokken om de zorg in te vullen.

De Commissie heeft ter hoorzitting vastgesteld dat Klaagster met instemming van de Zorgaanbieder is gestart met de EMDR therapie. Op de vraag van de Commissie of de Zorgaanbieder toen ook wist dat de therapie tot intensieve nazorg zou kunnen leiden, heeft de Zorgaanbieder aangegeven dat zij dat niet had voorzien en niet had ingestemd als zij dit vooraf had geweten.

De Commissie heeft de Zorgaanbieder nog gevraagd waarom zij niet met alle betrokken partijen om de tafel is gaan zitten om te kijken hoe alsnog tot ene situatie kon worden gekomen om de EMDR te vervolgen. Daarop heeft de Zorgaanbieder aangegeven dat zij hierover overleg heeft gehad met het Zorgkantoor, Op indicatie van het Zorgkantoor is de 1 op 1 begeleiding gestopt. Als gevolg daarvan kon de Zorgaanbieder de vereiste nazorg niet langer bieden en heeft het besluit moeten nemen om de EMDR tijdelijk te stoppen.

Voor haar beoordeling acht de Commissie de navolgende overwegingen relevant:

- Het EMDR traject is met instemming van de Zorgaanbieder gestart.
- Een groot gedeelte van het EMDR behandeltraject heeft kunnen plaatsvinden ondanks de intensieve nazorg.
- De EMDR is in 2022 stopgezet met nog circa 30% van het behandeltraject te gaan,
- Deze stopzetting zou tijdelijk zijn. Inmiddels is geruime tijd verstreken en bestaat geen concreet uitzicht op een voortzetting van het behandeltraject op korte termijn.
(Dit hangt ook samen met het niet kunnen vinden van een andere zorgaanbieder, ondanks dat hier al vanaf 28 oktober 2022 naar moet zijn gezocht. Hier wordt nader op ingegaan bij de beoordeling van klachtonderdeel h.)
- Klaagster heeft veel baat bij de therapie en het is niet goed voor haar dat de therapie is gestopt. De therapeut en psychiater van H vinden het belangrijk dat de therapie afgemaakt kan worden.
- De reden voor de tijdelijke stopzetting was dat de Zorgaanbieder de vereiste nazorg (1 op 1 begeleiding) niet langer kon bieden. Noch uit de stukken, noch uit de hoorzitting is de Commissie gebleken dat de Zorgaanbieder zich heeft ingespannen om in overleg met betrokken partijen te bezien of de nazorg op een andere wijze kan worden ingevuld. Het is niet uit te sluiten dat deze mogelijkheden er wel zijn.

Reden voor het stopzetten van de EDMR is dat de Zorgaanbieder de vereiste nazorg niet langer kan bieden. Omdat deze eerder wel is geboden is deze situatie vergelijkbaar met het stopzetten van zorg. Gelet hierop wijst de Commissie op de regels voor het stopzetten van zorg, ontleend aan de KNMG-richtlijn "Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst":

De zorg kan enkel eenzijdig door de hulpverlener worden beëindigd wegens gewichtige redenen. Een van de vijf meeste voorkomende gewichtige redenen is:

- *De aard en/of omvang van de hulpvraag wijzigt wezenlijk en/of gaat de expertise of de mogelijkheden van de hulpverlener te buiten.*

Als een hulpverlener op grond van een gewichtige reden besluit om de zorg te beëindigen, is het van belang dat hij daarbij zorgvuldigheid betracht. Uit de (tucht)rechtspraak blijkt dat die zorgvuldigheid minstens even belangrijk wordt gevonden als de gewichtige redenen om de overeenkomst te beëindigen. De hulpverlener moet daarom bij het beëindigen van zorg de volgende zorgvuldigheidseisen in acht nemen, waaronder:

- *een redelijke termijn aanhouden voordat hij de zorg daadwerkelijk beëindigt;*
- *noodzakelijke hulp blijven verlenen of laten verlenen, tot de patiënt een andere behandelaar heeft gevonden;*
- *medewerking verlenen om na de beëindiging elders zorg te ontvangen .*
- *het blijven verlenen van de noodzakelijke hulp tot de daadwerkelijke beëindiging.*

De Commissie is van mening dat de Zorgaanbieder een gewichtige reden heeft om de zorg te beëindigen. De aard en/of omvang van de hulpvraag (1 op 1 begeleiding) gaat haar mogelijkheden te buiten.

De stopzetting moet vervolgens wel aan de zorgvuldigheidseisen voldoen.

De Commissie is van mening dat de door de Zorgaanbieder aangegeven reden voor de tijdelijke stopzetting niet rechtvaardigt dat de EDMR is stopgezet, zonder eerst alle mogelijkheden te onderzoeken om te bezien of de behandelingen toch door kunnen gaan.

Klaagster heeft immers veel baat bij de therapie en de therapeut en psychiater van H vinden het belangrijk dat de therapie afgemaakt kan worden. Er was nog maar 30 % van het behandeltraject te gaan. Een periode lang heeft de Zorgaanbieder de vereiste nazorg wel kunnen organiseren. Niet is gebleken dat de Zorgaanbieder voor stopzetting alle mogelijkheden heeft onderzocht om te bezien of de behandelingen toch door kunnen gaan.

Een tijdelijke stopzetting zou mogelijk nog gerechtvaardigd zijn, gesteld dat dit voor Klaagster geen negatieve gevolgen zou kunnen hebben voor haar gezondheid. Inmiddels is de stopzetting van het behandeltraject niet meer tijdelijk en ligt het in de rede dat het schadelijk zal zijn voor Klaagster als het traject niet op korte termijn kan worden voortgezet. Uiteraard is dit ter beoordeling van deskundigen zoals de therapeut en psychiater van H, die Klaagster hebben behandeld.

Alles in aanmerking nemende is de Commissie van oordeel dat het stopzetten van de EMDR-behandelingen niet heeft voldaan aan de zorgvuldigheidsvereisten.

Gesteld dat een tijdelijke stopzetting gerechtvaardigd zou zijn, is dat thans niet meer het geval. Op het moment dat het duidelijk was dat de stopzetting niet van korte duur zou zijn, welk moment in de visie van de Commissie reeds is gepasseerd, had de Zorgaanbieder zich maximaal moeten inspannen om te bereiken dat de EMDR behandelingen alsnog op korte termijn voortgezet hadden kunnen worden. Minimaal zou daartoe een overleg met alle betrokken partijen georganiseerd moet worden. Ook zou de Zorgaanbieder de eigen mogelijkheden nog eens grondig moet onderzoeken, waarbij het niet of niet volledig vergoed krijgen van de kosten geen doorslaggevende rol zou moeten spelen.

➤ Oordeel: de Commissie acht de klacht op dit onderdeel g gegrond.

De Commissie draagt de Zorgaanbieder op om zich, binnen de grenzen van de redelijkheid en de billijkheid, maximaal in te spannen om te bereiken dat de EMDR-behandelingen alsnog op korte termijn voortgezet kunnen worden.

h. Zorgaanbieder heeft onvoldoende inspanning geleverd om een vervolgplek voor Klaagster te vinden.

Bij de beoordeling van Klachtonderdeel heeft de Commissie verwezen naar de regels voor het stopzetten van zorg, ontleend aan de KNMG-richtlijn "Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst".

De Commissie is van mening dat de Zorgaanbieder een gewichtige reden heeft om de zorg te beëindigen. De zorgvuldigheid vereist onder meer dat wordt gezocht naar een andere

zorgaanbieder die passende zorg kan verlenen, alsmede dat de zorgverlening wordt voortgezet tot de daadwerkelijke beëindiging.

Klaagster heeft weliswaar gesteld dat Zorgaanbieder onvoldoende inspanning heeft geleverd om een vervolgplek te vinden maar heeft deze stelling niet of nauwelijks onderbouwd. Deze stelling wordt door de Zorgaanbieder betwist. Op Klaagster rust dan de bewijslast van haar stelling. Zij heeft daar naar de mening van de Commissie niet aan voldaan. De Commissie kan daarom, bij gebrek aan wetenschap, niet oordelen dat de stelling juist is.

- Oordeel: de Commissie acht de klacht op dit onderdeel h ongegrond.

6. Beslissing

De Commissie acht de klachtonderdelen a, b, c, e, f, en g gegrond en de klachtonderdelen d en h ongegrond.

De Commissie draagt de Zorgaanbieder op om zich, binnen de grenzen van de redelijkheid en de billijkheid, maximaal in te spannen om te bereiken dat de EMDR-behandelingen alsnog op korte termijn voortgezet kunnen worden.

Omdat de klacht 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 vergoeding van het door Klaagster betaalde klachtengeld ad € 50 aan Klaagster, 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, 2 mei 2023

de voorzitter
mr. W. Morselt