

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil

Geschilnummer: G24.01

Partijen:

A, vertegenwoordigd door B, dochter van Klager, hierna te noemen 'Klager',

tegen

C, ingeschreven in het Handelsregister, vertegenwoordigd door D, directeur, 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

17 januari 2024	ontvangst klacht;
25 januari 2024	ontvangstbevestiging aan Klager verstuurd;
28 januari 2024	ontvangst van door Klager ondertekende machtigingen en klachtengeld. Formele start behandeling geschil;
5 februari 2024	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
12 februari 2024	reactie Zorgaanbieder op klacht;
29 februari 2024	intern overleg Commissie; stukken opvragen bij Zorgaanbieder en Klager;
1 maart 2024	ontvangst opgevraagd stuk van Klager;
13 maart 2024	ontvangst opgevraagde stukken Zorgaanbieder;
15 april 2024	uitspraak Commissie, aan partijen verzonden.

2. Aanleiding

Na een opname in een ziekenhuis en een revalidatiecentrum ontvangt Klager sinds oktober 2022 thuiszorg van Aangeklaagde. Na een val gaat de gezondheid van Klager sterk achteruit. Het CIZ

geeft op 26 oktober 2023 indicatie zorgprofiel VV 06 voor Klager af, waarmee Klager met directe ingang recht krijgt op zorg op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz). Met ingang van 2 november 2023 kon deze Wlz zorg worden geleverd door een andere zorgaanbieder. Op 26 oktober 2023 deelt Aangeklaagde aan B mede dat zij de thuiszorg beëindigt met ingang van 28 oktober 2023. B vraagt Aangeklaagde om op dit besluit terug te komen, hetgeen zij weigert. B heeft hier een klacht over ingediend bij Aangeklaagde. Met de reactie van de Zorgaanbieder is Klager het niet eens, waarna B de klacht heeft voorgelegd aan Geschilleninstantie Zorggeschil. Klager heeft haar hiertoe gemachtigd.

3. Standpunt Klager

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

Na een opname in een ziekenhuis en een revalidatiecentrum ontvangt Klager sinds oktober 2022 tweemaal daags thuiszorg door Zorgaanbieder. Op 14 augustus 2023 komt Klager in de douchecel ten val. Gealarmeerd ambulance personeel constateert gekneusde ribben bij Klager. Dat veroorzaakt een vermindering in mobiliteit, waarna de thuiszorg wordt vermeerderd tot driemaal daags. Behalve in mobiliteit gaat de algehele conditie van Klager sindsdien sterk achteruit. In het weekend van 21/22 oktober 2023 waarschuwt Zorgaanbieder B dat de toestand van Klager sterk achteruit gaat. B neemt op 25 oktober 2023 contact op met CIZ. De volgende middag, 26 oktober 2023, voert een medewerker van CIZ via beeldbellen een gesprek met Klager en B. Het CIZ geeft een indicatie zorgprofiel VV 06 af, waarmee Klager met directe ingang recht krijgt op zorg op grond van de Wet Langdurige Zorg (Wlz).

B neemt dezelfde middag telefonisch contact op met de eigenaar/directeur van Zorgaanbieder. Deze vertelt dat C zorg kan blijven leveren via een persoonsgebonden budget (Pgb). Volgens de directeur is telefonisch niet eenvoudig uit te leggen hoe een en ander precies in zijn werk gaat, het is nogal complex, o.a. door veel papierwerk. Zij adviseert B van Klager om e.e.a. uit te zoeken via Google. Een andere mogelijkheid is volgens haar om een zorgaanbieder te vinden die wel gemachtigd is om Wlz-zorg te verlenen. B constateert dat Pgb op deze korte termijn lastig is en erg ingewikkeld. Ze informeert ook naar mogelijkheden bij zorgaanbieder Careyn, een organisatie waar Klager al lid van is en een abonnement heeft op personenalarmering. Careyn meldt dezelfde middag, 26 oktober 2023, dat het thuiszorg op basis van Wlz kan leveren met ingang van 2 november 2023. Dat betekent 2 dagen na de wettelijk voorgeschreven overgangstermijn van Zvw naar Wlz. B informeert bij zorgverzekeraar van Klager, Aevitae, naar een oplossing. Aevitae is bereid om de 2 dagen te overbruggen en verklaart dat Aangeklaagde de thuiszorg gewoon kan blijven factureren zoals eerder tot en met 1 november 2023. B laat dit per e-mail (26 oktober 2023, 15.45 uur) aan de directeur van Aangeklaagde weten. Hierop reageert deze per e-mail (26 oktober 2023, 17.27 uur) dat ze de zorg door haar bedrijf stopt met een opzegtermijn van 1 dag, per 28 oktober 2023. B wijst de directeur erop dat dit geen correcte gang van zaken is, wijst haar op haar zorgplicht en vraagt haar op haar besluit terug te komen. Dit weigert de directeur.

Klager stelt zich op het standpunt dat Aangeklaagde de zorg voor Klager plotseling, zonder overleg, zonder geldige reden en zonder regeling van vervangende zorg, met slechts 1 dag opzegtermijn heeft beëindigd. Dit is bovendien in strijd met hun eigen Algemene Voorwaarden, die Klager op papier van Aangeklaagde had gekregen. Hiermee heeft Aangeklaagde haar zorgplicht niet in acht genomen en bewust een situatie laten ontstaan die gevaar opleverde voor de gezondheid en het welzijn van Klager.

4. Standpunt Zorgaanbieder

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

De zorg die nodig was om Klager thuis te verzorgen en te verplegen nam steeds meer toe in de hoeveelheid zorgmomenten en de complexiteit van de zorg de weken voorafgaand aan de toekenning van de Wlz door CIZ. Menigmaal is het bovenstaande besproken met B en ook de grenzen aan de zorg zijn aangegeven. Op enig moment was het te gevaarlijk om de zorg door een medewerker te laten verlenen omdat Klager te valgevaarlijk was tijdens de zorg. Dat heeft er toe geleid dat Zorgaanbieder regelmatig in de laatste weken dagelijks telefonisch contact met B had. Hetgeen ook blijkt uit de aangeleverde stukken via B.

De partner van B kon gebeld worden om de medewerker van Zorgaanbieder te ondersteunen bij verschillende transfers m.n. in de ochtend en avond. B gaf wel aan dat ook haar partner al 80 jaar was.

Op 26 oktober 2023 in de ochtend heeft de directeur van Zorgaanbieder telefonisch contact gezocht met B om te vragen hoe het met haar was. Zij gaf aan dat zij dat zeer op prijs stelde en vertelde dat er in de middag door CIZ een indicatie voor Wlz gesteld zou worden. Zij liet weten de directeur telefonisch op de hoogte te zullen houden van de uitkomst van de indicatie door het CIZ. In dit gesprek is ook gesproken over PGB, waarbij de directeur heeft aangegeven dat deze procedure tijdrovend is (3 maanden) en veel papieren rompslomp met zich mee zou brengen. B belde die middag niet en stuurde Zorgaanbieder wel een mail waarin zij liet weten dat er een indicatie voor Wlz was afgegeven en dat zorgaanbieder Careyn met ingang van donderdag 2 november 2023 de zorg over zou nemen, zoals ook beschreven is in de bijgevoegde klachtbrief. B liet weten dat ze bij de zorgverzekeraar had bedongen dat Zorgaanbieder de zorg tot die datum zou kunnen verlenen.

De klacht die Klager aangeeft dat ze niet tot een oplossing hebben kunnen komen, onderkent de directeur van Zorgaanbieder niet. Zij is van mening dat de bewering dat Klager geen afscheid heeft kunnen nemen van de meeste zorgverleners een onjuiste weergave is van de situatie. Dat Klager daardoor gezondheidsschade zou kunnen oplopen is een onjuiste weergave, omdat de zorg op zaterdag 28 oktober 2023 is gestart door de zorgorganisatie van Careyn.

Er is vanuit B geen afstemming gezocht met Zorgaanbieder om te vragen hoe en of zij de complexe zorg nog zouden kunnen leveren tot 2 november 2023. Het is medegedeeld via de email en daar kon de directeur het mee doen. De directeur heeft B laten weten dat zij de zorg zouden kunnen leveren tot en met vrijdag 27 oktober 2023 en dat Careyn de zorg met ingang van zaterdag 28 oktober 2023 zou kunnen starten. Dus wat Zorgaanbieder betreft zou er geen lacune ontstaan in de zorgverlening.

De redenen dat Zorgaanbieder de zorg tot aan 28 oktober 2023 zou leveren is dat ze zorg voor Klager een enorme fysiek en tijdrovend beslag legde op het team. Wat Zorgaanbieder verbaasd heeft, is dat Klager met allerlei instanties contact heeft gezocht en verzuimd heeft met Zorgaanbieder af te stemmen wat voor hen nog mogelijk zou zijn.

In de afronding van de zorg voor Klager heeft deze alle medewerkers bedankt voor de goede zorgen. De opmerking van B dat het voor haar vader veel onzekerheid heeft gebracht, wordt ontkracht door de verslaglegging in het dossier. Op zaterdag 28 oktober 2023 werd nog een bos bloemen overhandigd aan een van de medewerkers van Zorgaanbieder. De afronding verdient mogelijk geen bloemetje, maar wel meer begrip vanuit de mantelzorgers naar het team.

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 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

Volgens Nederlands recht moet degene die een stelling inneemt, in het geval deze stelling gemotiveerd wordt betwist, de juistheid daarvan aantonen. Als Klager (respectievelijk Aangeklaagde) iets stelt, dat door Aangeklaagde (respectievelijk Klager) gemotiveerd wordt betwist, dan is het aan Klager (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 beschrijving van partijen op de voor de beoordeling van belang zijnde aspecten niet wezenlijk van elkaar verschillen en de Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- De gezondheidstoestand van Klager verslechterde waardoor er meer en complexere zorg nodig was.
- Het CIZ heeft op 26 oktober 2023 indicatie zorgprofiel VV 06 voor Klager afgegeven, waarmee Klager recht krijgt op Wlz-zorg.
- De Wlz-zorg kon eerst met ingang van 2 november 2023 door een andere zorgaanbieder worden geleverd. De zorgverzekeraar had toegezegd dat zij de door de Zorgaanbieder te

verlenen zorg tot 2 november 2023 zou betalen. B heeft dit op 26 oktober 2023 per e-mail aan de directeur laten weten.

- In reactie hierop deelt de directeur per email aan B mede dat zij de thuiszorg beëindigt met ingang van 28 oktober 2023.
- B vraagt de directeur om op dit besluit terug te komen, hetgeen zij niet doet.
- De directeur geeft als reden voor het stoppen van de zorg aan dat de zorg voor Klager een enorme fysiek en tijdrovend beslag legde op het team.

De Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG) heeft regels opgesteld die door hulpverleners gevolgd dienen te worden bij o.a. het stopzetten van zorg. Deze regels staan in de KNMG-richtlijn "Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst". Deze regels zijn onder andere ontleend aan wet- en regelgeving, gezaghebbende literatuur en gerechtelijke uitspraken en gelden tevens voor hulpverleners zoals thuiszorgorganisaties. De KNMG richtlijn kan worden geraadpleegd en gedownload op de website van de KNMG (www.knmg.nl).

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 gaat haar mogelijkheden te buiten.

De stopzetting moet vervolgens wel aan de zorgvuldigheidseisen voldoen, waaronder het aanhouden van een redelijke termijn aanhouden voordat de zorg daadwerkelijk wordt beëindigd.

De Zorgaanbieder heeft Klager op 26 oktober 2023 laten weten dat zij de zorg met ingang van 28 oktober 2023 de zorg niet langer zal leveren. Dit terwijl de Zorgaanbieder van B per e-mail had vernomen dat zij eerst met ingang van 2 november 2023 de geïnduceerde Wlz-zorg zou ontvangen, alsmede dat de zorgverzekeraar van Klager had toegezegd dat zij de door de Zorgaanbieder te verlenen zorg tot 2 november 2023 zou betalen.

De Commissie stelt vast dat bij de stopzetting van de zorg niet een redelijke termijn is aangehouden voordat de zorg daadwerkelijk is beëindigd. Daarmee voldoet de stopzetting van zorg niet aan de zorgvuldigheidseisen. Het is om die reden dat de Commissie de klacht gegrond acht.

7. Beslissing

De Commissie acht de klacht gegrond.

Omdat de klacht gegrond is verklaard, dient Aangeklaagde, overeenkomstig artikel 13 lid 5 van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil, het door Klager aan de Geschilleninstantie betaalde klachtengeld te vergoeden. De Geschilleninstantie Zorggeschil veroordeelt Aangeklaagde tot vergoeding van het door Klager 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, 15 april 2024

de voorzitter
mr W. Morselt