

# Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil

Geschilnummer: G24.03

## Partijen:

A, hierna te noemen 'Klaagster',

tegen

B, ingeschreven in het Handelsregister, vertegenwoordigd door C, 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 31 mei 2024 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden. Van de zijde van Klaagster waren aanwezig, Klaagster, D cliëntondersteuner. Van de zijde van Zorgaanbieder waren aanwezig, C, E, en F.

Tijdens de hoorzitting is door Klaagster een brief voorgelezen, waarna de brief aan het procesdossier is toegevoegd.

## Verloop van de procedure

12 februari 2024	ontvangst klacht;
22 februari 2024	ontvangstbevestiging aan Klaagster verstuurd;
23 februari 2024	ontvangst van door Klaagster ondertekende machtigingen; start behandeling geschil;
5 maart 2024	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
3 april 2024	reactie Zorgaanbieder op klacht;
22 april 2024	intern overleg Commissie;
31 mei 2024	hoorzitting.
	Verzoek aan Zorgaanbieder om aanvullende stukken te leveren;

	Klaagster krijgt gelegenheid om vordering schadevergoeding nader te onderbouwen;
5 juni 2024	gevraagde stukken van Zorgaanbieder ontvangen;
20 juni 2024	nadere onderbouwing schadevergoeding van Klaagster;
11 juli 2024	reactie zorgaanbieder op onderbouwing schadevergoeding;
29 juli 2024	uitspraak Commissie, aan partijen verzonden.

## **2. Aanleiding**

In september 2019 is Klaagster door een ongeval rolstoelafhankelijk geraakt. Hierdoor moest ze noodzakelijkerwijs verhuizen naar een aangepaste woning en werd ze afhankelijk van zorg. In samenspraak met de WMO is besloten een indicatie voor B wonen met ADL assistentie aan te vragen. In februari 2020 kreeg Klaagster een woning toegewezen. Sinds de start bij B merkt zij dat gemaakte afspraken vaak gewijzigd worden en heeft ze last van de wisselingen binnen het managementpersoneel. Er hebben door de jaren heen inmiddels diverse gesprekken plaatsgevonden, is er een formele klacht ingediend en heeft er een integriteitsonderzoek plaatsgevonden. Vanuit al deze gesprekken en onderzoeken lijkt er geen duidelijkheid te komen over wat partijen van elkaar kunnen en mogen verwachten en kan niemand zorgen voor rust en duidelijkheid, terwijl Klaagster dat zo hard nodig heeft.

Door Klaagster is een klacht ingediend bij Zorgaanbieder. Na onderzoek is door zorgaanbieder op 11 januari 2024 schriftelijk gereageerd op de klacht. Klaagster heeft de klacht vervolgens op 12 februari 2024 voorgelegd aan Geschilleninstantie Zorggeschil.

## **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. Klachtonderdeel 1**

Nadat Klaagster, door omstandigheden, verschillende cliëntcontactpersonen heeft gehad is afgesproken dat Y per 6 september 2023 als CCP-er zal fungeren. In oktober 2023 wordt deze afspraak eenzijdig ingetrokken en komt er een andere CCP-er.

Klaagster wenst dat medewerkster Y de werkzaamheden als haar CCP-er (cliëntcontactpersoon) voort zal zetten om zo samen de rust te krijgen en het vertrouwen in B te herstellen. Klaagster is bereid samen met haar de nodige aanpassingen te maken inzake Klaagsters CGM afspraken.

### **b. Klachtonderdeel 2**

De Zorgaanbieder wijzigt eenzijdig afspraken vastgelegd in de CGM (cliënt gegevens map).

**c. Klachtonderdeel 3**

De sturing binnen het ADL team is niet goed. De zorgaanbieder dient een betere sturing te geven aan het ADL team zodat er eenheid ontstaat binnen dit team, zodat zij als cliënt geen last heeft van onprofessioneel handelen.

**d. Verzoek om schadevergoeding**

Klaagster verzoekt om een schadevergoeding toe te kennen. Voor het volledige standpunt van Klaagster verwijst de Commissie naar de schriftelijke onderbouwing. Onderstaand zijn de standpunten verkort weergegeven, voor zover volgens de Commissie relevant voor de beoordeling.

Gezien de gemaakte fouten, Klaagsters privacy schending, onduidelijkheid binnen het team, slechte communicatie, haar veiligheid in het geding, ervaren bedreigingen, ervaart Klaagster op het moment psychische klachten. Dat er jarenlang geen goede communicatie binnen de organisatie is, zes maal een wisseling van MAA is geweest heeft hier niet aan bijgedragen, vindt Klaagster. Klaagster heeft kosten en uren moeten maken om in overleg te blijven met B. Klaagster eist een schadevergoeding ter hoogte van € 10.000.

**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.

**a. Klachtonderdeel 1**

Het benoemen van een CCP'er is een management besluit van B. Klaagster heeft hier geen zeggenschap over. Klaagster is hiervan op de hoogte en het verbaast B dat dit punt via deze klacht opnieuw aan de orde wordt gesteld. Omdat Klaagster een normale cliënt is zoals iedere andere client binnen B is dit niet passend in het B concept.

In het integriteitsonderzoek dat heeft plaatsgevonden beveelt de onafhankelijk onderzoeker een externe CCP'er aan. Omdat een externe CCP'er' neutraal en onafhankelijk is, om te werken aan gezonde werkverhoudingen en het vaststellen/vastleggen van duidelijke afspraken. Ook in het onderzoeksrapport van de onafhankelijk onderzoeker van G wordt de aanbeveling tot het aanstellen van een externe CCP'er aangehaald met als beoogd resultaat 'afhechten van incidenten die inwerken op gevoel veiligheid voor klaagster'. De constructie van een externe CCP'er verdient echter op dit moment niet de voorkeur, omdat gezien de historie en ervaring binnen de dienstverlening ten aanzien van klaagster dit niet tot een oplossing van de huidige situatie zal leiden. Op dit moment is de teamleider het aanspreekpunt/CCP'er van klaagster. B kiest ervoor dit vooralsnog te handhaven. Reden hiervan is dat de teamleider goed bekend en ingewerkt is met het B concept.

**b. Klachtonderdeel 2**

De CGM-afspraken gelden conform de afspraken binnen B maximaal één jaar. Beide partijen zijn gerechtigd om na een jaar of als dit noodzakelijk is tussentijds eerder gemaakte afspraken te wijzigen.

### **c. Klachtonderdeel 3**

Klaagster benoemt dat er sprake is van onprofessioneel handelen. Binnen het B concept geeft de cliënt aan wanneer er welke handelingen en op welke manier verricht dienen te worden. De medewerker verricht handelingen volledig op aanwijzing van de cliënt. Het is ons daarom niet duidelijk wat klaagster bedoelt met 'onprofessioneel handelen'.

### **d. Schadevergoeding**

B heeft schriftelijk gereageerd op de onderbouwing van Klaagster van haar verzoek om schadevergoeding. Voor het volledige standpunt van Klaagster verwijst de Commissie naar deze schriftelijke reactie.

B is primair van mening dat er geen aanleiding bestaat om een schadevergoeding toe te kennen omdat zij niet onrechtmatig heeft gehandeld en er ook geen sprake is van wanprestatie. Met betrekking tot de privacy schending kan B niet anders dan erkennen dat dit in het verleden zich eenmalig heeft voorgedaan. Hiervoor zijn excuses gemaakt.

In de onderbouwing van de vordering is niet danwel onvoldoende gesteld dat er schade is geleden en er zijn ook geen bewijsmiddelen overgelegd van de geleden (materiele) schade.

Een derde vereiste is dat er een causaal verband moet zijn tussen de geleden, vastgestelde schade en het handelen van B. Het handelen van medewerkers van B moet in direct verband staan met de schade. B is van mening dat dit causale verband niet c.q. niet voldoende is aangetoond en er ook niet is.

## **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**

Zorgaanbieder heeft een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren naar de klacht door een externe onderzoeker, die hier op 27 december 2023 een rapport over heeft uitgebracht. Dit rapport is door Zorgaanbieder overgelegd en toegevoegd aan het procesdossier. De Commissie hecht waarde aan dit onafhankelijke onderzoek en heeft dit mee laten wegen bij haar beoordeling. Onderstaand zal worden geciteerd uit c.q. worden verwezen naar passages uit dit rapport. De betreffende passage wordt aangegeven in een voetnoot.

#### **a. Klachtonderdeel 1**

De Commissie erkent dat cliënten binnen B in beginsel geen recht hebben om zelf te bepalen wie voor hen als CCP-er optreedt. Dat recht heeft ook Klaagster niet.

De reden waarom medewerkster Y niet langer als CCP-er voor Klaagster wil optreden is dat zij in het verleden 10 extra uren per week kreeg toegewezen voor het vervullen van de rol van CCP voor Klaagster en dat de Zorgaanbieder op 20 oktober 2023 aan Y heeft laten weten dat deze uren niet langer in rekening mochten worden gebracht. Daarop heeft Y aangegeven de rol van CCP voor Klaagster niet meer te willen en kunnen vervullen.<sup>1</sup>

De Zorgaanbieder heeft het recht om met deze extra uren te stoppen. Dat Y dan zou stoppen met optreden als CCP-er voor Klaagster is een te verwachten gevolg hiervan. Om die reden had Zorgaanbieder ter zake hiervan zorgvuldiger moeten optreden en communiceren met Klaagster, mede om Klaagster tijd te geven om te wennen aan het feit dat Y zou stoppen als haar CCP-er.

De commissie stelt vast dat de communicatie hieromtrent van de zijde van de Zorgaanbieder verre van optimaal was en deels zelfs misplaatst. De Commissie verwijst terzake naar hetgeen hierover is vastgelegd in het rapport.<sup>2</sup>

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

#### **b. Klachtonderdeel 2**

Klaagster stelt dat de Zorgaanbieder eenzijdig afspraken wijzigt en dit niet mag doen.

De Zorgaanbieder stelt dat CGM-afspraken maximaal één jaar gelden conform de afspraken binnen B en dat beide partijen gerechtigd zijn om na een jaar, of als dit noodzakelijk is tussentijds eerder, gemaakte afspraken te wijzigen.

---

<sup>1</sup> Rapport, pagina 3 onderaan

<sup>2</sup> Rapport, pagina 4, reflecties

De Commissie overweegt dat een afspraak iets is wat je samen vaststelt, je spreekt samen iets af. Een afspraak kan een bepaalde duur hebben en niet voor altijd gelden. Omstandigheden kunnen wijzigen waardoor afspraken niet ongewijzigd kunnen blijven. Dat betekent niet dat bestaande afspraken zonder voorafgaand overleg door Zorgaanbieder eenzijdig kunnen worden gewijzigd. Dat zou niet zorgvuldig zijn.

In het rapport wordt hierover aangegeven (citaat):

“Samenvattend zijn de afspraken met cliënt nagekomen tot 20 oktober 2023. Daarna zijn geen afspraken meer gemaakt waar direct betrokkenen overeenstemming over hadden. Er is verwarring ontstaan.”<sup>3</sup>

De Commissie overweegt verder dat overleg een vorm van communicatie is tussen partijen waar beide partijen invloed op hebben. De Commissie wil dan ook niet onvermeld laten dat door de onderzoeker tevens is vastgesteld (citaat):

“De stijl van communicatie door klager, wanneer zij geagiteerd is, werkt contraproductief. Degene met wie zij communiceert heeft er last van en er ontstaan daardoor met regelmaat extra issues naast het onderwerp waar vragen over zijn. Dit staat naast het beeld dat door de geïnterviewden benadrukt wordt dat klager een leuk persoon is in de omgang.”<sup>4</sup>

De Commissie heeft niet vast kunnen stellen dat de Zorgaanbieder een afspraak eenzijdig heeft gewijzigd, terwijl zij daar niet toe gerechtigd was. De Commissie heeft wel vast kunnen stellen dat de communicatie aan de zijde van de Zorgaanbieder te wensen heeft overgelaten.

De commissie overweegt nog dat de klachtonderdelen 1 en 2 feitelijk hetzelfde behelzen en dat klachtonderdeel 1 daarbij op een specifieke situatie betrekking heeft. Het oordeel bij dit klachtonderdeel 2 is mede daarom gelijk aan het oordeel bij klachtonderdeel 1.

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

### **c. Klachtonderdeel 3**

De klacht is dat de sturing binnen het ADL team niet goed zou zijn. De zorgaanbieder dient volgens Klaagster een betere sturing te geven aan het ADL team zodat er eenheid ontstaat binnen dit team, zodat zij als cliënt geen last heeft van onprofessioneel handelen.

De Commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de sturing binnen het team niet goed zou zijn, ofschoon er zeker incidenten zijn geweest met name op het gebied van communicatie. Dit kan deels worden gezien als onprofessioneel handelen. Dit is evenwel reeds aan de orde geweest bij de beoordeling van klachtonderdeel a, waarbij in het bijzonder wordt verwezen naar de communicatie zoals vermeld in het rapport onder reflectie nummer 6.<sup>5</sup> De Commissie heeft evenwel in zijn algemeenheid niet kunnen vaststellen dat door gebrekkige sturing sprake zou zijn van onprofessioneel handelen.

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

---

<sup>3</sup> Rapport, pagina 4 reflecties

<sup>4</sup> Rapport, pagina 5, reflectie 8

<sup>5</sup> Rapport, pagina 5, reflectie 6

#### **d. Schadevergoeding**

Voor toekenning van een schadevergoeding dient te worden voldaan aan 3 voorwaarden:

1. de Zorgaanbieder heeft onrechtmatig gehandeld jegens de cliënt en dit handelen moet aan de zorgaanbieder zijn toe te rekenen;
2. de Cliënt heeft aantoonbaar schade geleden;
3. er is een causaal verband tussen de schade en het onrechtmatig handelen.

Onrechtmatig handelen kan een tekortkoming zijn met betrekking tot de zorgverlening, maar ook een onrechtmatige daad. Van een tekortkoming kan ook reeds sprake zijn bij onzorgvuldig handelen. Niet iedere tekortkoming kan worden aangemerkt als onrechtmatig handelen. Er dient sprake te zijn van een tekortkoming in voldoende ernstige mate om dit als onrechtmatig aan te merken.

Onder verwijzing naar de hiervoor onder a, b en c. vermelde overwegingen en beoordelingen heeft de Commissie niet kunnen vaststellen dat de Zorgaanbieder terzake het daarin beschreven handelen dermate tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen dat dit kan worden gekwalificeerd als onrechtmatig handelen.

Dat ligt anders bij de schending van de privacy die in het verleden heeft plaatsgevonden. Dit is uitgebreid aan de orde geweest op de hoorzitting. Dit is door Klaagster ook beschreven in haar onderbouwing van het verzoek om schadevergoeding. In de reactie op de onderbouwing is dit ook door Zorgaanbieder erkend (citaat): "Met betrekking tot de privacy schending kan B niet anders dan erkennen dat dit in het verleden zich eenmalig heeft voorgedaan. Hiervoor zijn excuses gemaakt."

De Commissie merkt deze schending van de privacy aan als onrechtmatig, waarmee is voldaan aan voorwaarde 1.

Dat Klaagster hierdoor schade heeft geleden is evident. Door Klaagster is in haar onderbouwing gemotiveerd gesteld dat zij hierdoor immateriële schade heeft geleden. De Commissie stelt vast dat daarmee tevens sprake is van een causaal verband.

De Commissie is van oordeel dat aan Klaagster een schadevergoeding dient toe te komen, doch enkel wegens de privacy schending die heeft plaatsgevonden. Dit betreft een immateriële schadevergoeding waarvan de hoogte door de Commissie wordt vastgesteld naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

Omstandigheden die hierbij een rol spelen zijn:

- dat Klaagster bij de aanvang van de zorgverlening Zorgaanbieder had geïnformeerd over bepaalde zaken die zeer privacygevoelig zijn, waarbij expliciet is afgesproken dat deze zaken geheim zouden blijven;
- deze informatie tegen de expliciete afspraak in is gedeeld met medewerkers;
- dit ernstige negatieve gevolgen heeft gehad voor Klaagster, zoals door haar beschreven in haar onderbouwing van het verzoek om schadevergoeding.

De Commissie acht, alle omstandigheden in aanmerking genomen, een immateriële schadevergoeding ter hoogte van € 5.000, redelijk en billijk.

- de Commissie kent aan Klaagster ten laste van de Zorgaanbieder een schadevergoeding toe, vastgesteld naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, ter hoogte van een bedrag van € 5.000.

## **6. Beslissing**

De Commissie acht de klachtonderdelen 1 en 2 gedeeltelijk gegrond en klachtonderdeel 3 ongegrond.

De Commissie kent aan Klaagster ten laste van de Zorgaanbieder een schadevergoeding toe ter hoogte van een bedrag van € 5.000.

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

Betaling van schadevergoeding en klachtengeld aan Klaagster dient plaats te vinden binnen 7 dagen nadat Zorgaanbieder in kennis is gesteld van de wijze waarop betaling dient plaats te vinden.

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Geschilleninstantie Zorggeskil  
Bussum, 29 juli 2024

de voorzitter  
mr W. Morselt