

Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil

Geschilnummer: G24.09

Partijen:

A, hierna te noemen 'Klaagster',

tegen

B, ingeschreven in het Handelsregister, vertegenwoordigd door C, directeur, 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.

Klaagster heeft verzocht om een hoorzitting die op 13 november 2024 is gehouden.

- Klaagster is in persoon verschenen en werd vergezeld door D.
- Zorgaanbieder werd vertegenwoordigd door:
 - E,
 - F.

Verloop van de procedure

17 juli 2024	ontvangst klacht;
19 juli 2024	ontvangstbevestiging aan Klaagster verstuurd;
23 juli 2024	ontvangst van door Klaagster ondertekende machtigingen en klachtengeld. Formele start behandeling geschil;
1 augustus 2024	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
30 augustus 2024	reactie Zorgaanbieder op klacht;
26 september 2024	overleg Commissie;
13 november 2024	hoorzitting op verzoek van Klaagster;
14 november 2024	ontvangst van bij Klaagster opgevraagde informatie
20 november 2024	reactie van Zorgaanbieder;

2. Aanleiding

Klaagster woont in een woning van B in M en krijgt ADL-ondersteuning. Zij krijgt al jaren ondersteuning, de laatste jaren wordt dat echter steeds lastiger. Klaagster geeft aan dat Zorgaanbieder personeelstekorten als reden aanvoert. De zorg schiet volgens Klaagster tekort. Ze wil daarom bij B weg en vraagt in 2021 een WLZ indicatie aan om zo bij Zorgaanbieder weg te kunnen. Echter lukt het haar niet om een andere, geschikte, woning te vinden. Volgens Klaagster stelde Zorgaanbieder dat Klaagster geen ADL-ondersteuning meer kan krijgen nu ze een WLZ indicatie heeft. Op 27 februari 2024 schrijft Zorgaanbieder een brief aan Woonstichting G waarin staat dat de assistentieverlening aan Klaagster stopt en dat dat in goed overleg met Klaagster is gebeurd. Klaagster ontvangt vanaf 4 maart 2024 geen ADL-assistentie meer. Klaagster is het hier niet mee eens. Zij beklagt zich hierover bij Zorgaanbieder. Na enige communicatie over en weer, waarbij tevens advocaten waren betrokken, legt Klaagster haar klacht voor 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 van het geschil.

De klacht kan worden onderverdeeld in twee klachtonderdelen, te weten:

- a. tekortschieten van de zorg
- b. beëindigingen van de zorg

a. tekortschieten van de zorg

Klaagster gaat in haar klachtbrief uitgebreid in op het tekortschieten van de zorg door personeelskrapte. Kort samengevat is volgens haar de personeelsbezetting al jaren niet in orde. Bij de voordeur probeert Zorgaanbieder medewerkers te werven, maar de achterdeur staat wagenwijd open. Deze problemen spelen al jaren, dus Zorgaanbieder kan zich niet continu verschuilen achter overmacht en krapte op de arbeidsmarkt. Volgens Klaagster is sprake van mismanagement en worden de problemen wel heel makkelijk naar de cliënten door geschoven. Het zorgt ervoor dat Klaagster zich bij Zorgaanbieder zeer ongelukkig voelt, gestrest en gefrustreerd. Het is haar grootste wens om zo snel mogelijk weg te kunnen gaan bij Zorgaanbieder, maar daarvoor is het nodig dat zij geschikte woonruimte krijgt.

b. beëindigingen van de zorg

Klaagster is het niet eens met het beëindigen van de ADL assistentie. Volgens Zorgaanbieder is dit op verzoek van Klaagster gebeurd, maar Klaagster betwist dit. Volgens Klaagster is sprake van eenzijdige beëindiging. Klaagster is het niet eens met deze beëindiging, om navolgende redenen:

- een schriftelijke opzegging ontbreekt;
- gewichtige redenen voor opzegging ontbreken;
- er is geen overgangsperiode voorgesteld of overeengekomen;

- er is gebrekkig overleg geweest;
- Klaagster heeft niet ingestemd met beëindiging, zoals wel door Zorgaanbieder is gesteld.

4. Standpunt Zorgaanbieder

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

a. tekortschieten van de zorg

Zorgaanbieder erkent dat personeelskrapte gevolgen heeft gehad voor de dienstverlening. Zorgaanbieder beroept zich ter zake op overmacht. Zorgaanbieder geeft aan dat zij een zwaarwegende inspanningsverplichting heeft om zorg te dragen voor voldoende medewerkers. Echter is de arbeidsmarktproblematiek met name in het onderwijs en de zorg zeker geen fictief of exclusief probleem van en voor Zorgaanbieder. Zij stelt dat de gevolgen hiervan ook bij haar merkbaar zijn geweest en nog merkbaar, spijtig genoeg ook voor cliënten. Zorgaanbieder kan zich echter niet vinden in de opmerking dat zij er niets aan zou doen om medewerkers binnen te krijgen en/of te behouden. Zorgaanbieder betwist dit gemotiveerd.

Zorgaanbieder stelt ten overvloede nog:

- Een beroep op overmacht maakt wel degelijk deel uit van de overeenkomst, waarbij wordt verwezen naar art. 7 en artikel 16 van de Algemene Voorwaarden, die deel uitmaken van de dienstverleningsovereenkomst.
- Zorgaanbieder heeft niet formeel een zorgplicht omdat zij geen zorg biedt maar een dienst aanbiedt. Dat is relevant omdat daarom instanties als het zorgkantoor of een zorgverzekeraar geen rol spelen in het ondersteunen van het zoeken naar een alternatief.

b. beëindigingen van de zorg

Klaagster heeft in 2021 zelf een ZZP indicatie aangevraagd met beoogd doel, zoals zij beschrijft, om de indicatie te verzilveren middels een PGB waarmee zij haar zorg in een aangepaste woning wil bekostigen. Op de afgifte van een WLZ-indicatie volgt direct de intrekking van de indicatie ADL-assistentie en daarmee de grondslag voor de dienstverleningsovereenkomst en dus het recht op de woning. Zorgaanbieder mag in redelijkheid en billijkheid ADL doorleveren ook al is er een WLZ-indicatie afgegeven, mits er geen WLZ verzilverd wordt. Dit is ook gebeurd tot maart 2024 (dit is ongewoon lang voor een overbrugging).

Om meer kans te maken op een woning elders heeft Klaagster in februari 2024 besloten tot stopzetting van de ADL-ondersteuning. Op 27 februari 2024 schrijft Zorgaanbieder op verzoek van Klaagster een brief aan Woonstichting G waarin staat dat de assistentieverlening aan Klaagster stopt en dat dat in goed overleg met Klaagster is gebeurd. Zorgaanbieder heeft voorafgaand aan het verzenden van de brief de mogelijke negatieve gevolgen aangegeven, maar Klaagster bleef bij haar verzoek.

Ter hoorzitting is nog door Zorgaanbieder gereageerd op de betwisting van Klaagster dat de beëindiging van de assistentie in overleg heeft plaatsgevonden en dat de brief aan de

woonstichting op haar verzoek is verstuurd. Deze reactie is ook schriftelijk gebeurd bij brief van 27 november 2024 in reactie op de door Klaagster overgelegde stukken. Zorgaanbieder blijft nadrukkelijk bij haar standpunt dat de beëindiging van de ADL-assistentie wel degelijk op verzoek van cliënte was. Zorgaanbieder heeft ook nog gevraagd wat er nog nodig was aan ondersteuning. Door de advocaat van Zorgaanbieder is per email van 4 april 2024 nog gevraagd aan de advocaat van Klaagster wat er nog nodig was aan ondersteuning. Dus het was en is tot op heden ten dage niet nodig dat Klaagster zonder ondersteuning kwam te zitten. Zoals ter hoorzitting uitgelegd had zij dit via een ABC contract van haar WLZ kunnen inkopen ter overbrugging naar andere ondersteuning.

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 klachtonderdelen

a. tekortschieten van de zorg

De Commissie wenst in de eerste plaats op te merken dat het juist is dat Zorgaanbieder geen wettelijke zorgplicht heeft. Zorgaanbieder heeft echter wel een contractuele zorgplicht. Zij moet haar contractuele verplichtingen nakomen jegens haar cliënten, zo ook jegens Klaagster.

Het kan zijn dat nakoming tijdelijk geheel of gedeeltelijk niet mogelijk is door overmacht. In dat geval is er wel een contractuele tekortkoming, maar is dit niet toerekenbaar.

Ten overvloede: Dat er een bepaling is opgenomen over overmacht in de algemene voorwaarden waarmee de bepaling deel uitmaakt van de dienstverleningsovereenkomst, acht de Commissie voor haar beoordeling niet relevant. Volgens deze bepaling is namelijk niet eerder sprake van overmacht, dan volgens de wettelijke bepalingen.

De Commissie wenst op te merken dat personeelskrapte al jaren lang een probleem is binnen de zorg. Dit is een feit van algemene bekendheid. Het is dan ook logisch dat ook Zorgaanbieder daarmee geconfronteerd wordt. Zorgaanbieder erkent de problemen door personeelskrapte, maar beroept zich terzake op overmacht. In haar verweerschrift heeft Zorgaanbieder aangegeven welke inspanningen zij heeft verricht om personeelbestand zoveel mogelijk op orde te krijgen en de zorg aan haar cliënten zoveel mogelijk doorgang te kunnen laten vinden. Deze door Zorgaanbieder gestelde inspanningen zijn door Klaagster niet betwist.

Volgens Nederlands recht moet degene die een stelling inneemt, in het geval deze stelling gemotiveerd wordt betwist, de juistheid daarvan aantonen. Door Klaagster is gesteld dat Zorgaanbieder tekort is geschoten in haar dienstverlening en dat haar ter zake geen beroep toekomt op overmacht. Gelet op de gemotiveerde betwisting van Zorgaanbieder, is het aan Klaagster om haar stelling aan te tonen. De Commissie is van oordeel dat zij daar niet in is geslaagd. De Commissie gaat er daarom vanuit dat een tekortschieten in de dienstverlening door personeelskrapte niet toerekenbaar is aan Zorgaanbieder. Om die reden acht zij de klacht op dit onderdeel ongegrond.

Oordeel:

- De Commissie acht klachtonderdeel a ongegrond.

b. beëindigingen van de zorg

Op 27 februari 2024 schrijft Zorgaanbieder een brief aan de Woonstichting waarin staat dat de assistentieverlening aan Klaagster stopt en dat dat in goed overleg met Klaagster is gebeurd. Klaagster ontvangt vanaf 4 maart 2024 geen ADL-assistentie meer.

Door Klaagster wordt betwist dat in overleg is besloten tot stopzetting van de assistentie. Zorgaanbieder volhardt in haar standpunt dat de brief op verzoek van Klaagster is verstuurd en dat de stopzetting op verzoek van Klaagster dus wel in overleg heeft plaatsgevonden.

Partijen verschillen hierover van mening. Dit is uitgebreid besproken ter hoorzitting. Volgens Klaagster had zij Zorgaanbieder gevraagd om te helpen bij het eerder in aanmerking komen voor een andere woning, waartoe een brief aan de woonstichting zou worden verstuurd, maar heeft zij niet gevraagd om of ingestemd met het stopzetten van de assistentie.

Teneinde hier meer duidelijkheid over te verkrijgen heeft de Commissie aan Klaagster gevraagd wanneer zij, ná 28 februari 2024, aan Zorgaanbieder schriftelijk heeft laten weten dat er geen sprake was van overeenstemming. Klaagster heeft de Commissie een email gestuurd van haar aan de klachtenfunctionaris van Zorgaanbieder gedateerd op 11 maart 2024, waarin onder meer staat (citaat):

“Woensdag 28 februari ben ik naar F geweest en heb meteen een brief ontvangen waarin stond dat er in overleg met mij besloten is dat de AdL assistentie te stoppen dit is niet correct er is namelijk geen overleg met mij geweest.

Door mijn handicap ben ik afhankelijk van AdL assistentie zoals u in de brief van 9 juni 2021 was de afspraak dat ik de AdL assistentie zou blijven behouden totdat ik een nieuwe woning had. F zij mij dat de procedure niet is terug te draaien.”

Bij e-mail van 2 april 2024 schrijft de advocaat van Klaagster aan de advocaat van Zorgaanbieder (citaat):

“Cliënte betwist uitdrukkelijk dat zij akkoord heeft gegeven om de assistentie te stoppen. Hierover heeft cliënte uw collega F reeds bij schrijven van 31 maart 2024 bericht.

Ik vraag mij af in hoeverre u een dergelijke vergaande beslissing kunt nemen in 'goed overleg' met een cliënt die medisch ernstig beperkt is. Het had op uw weg gelegen om een dergelijke ingrijpende beslissing door cliënte te laten toetsen door een jurist. Ook is het opmerkelijk dat deze 'afspraken' niet schriftelijk is vastgelegd en door partijen is ondertekend!”

Gelet op bovenstaande correspondentie was het Zorgaanbieder op 11 maart 2024 bekend dat Klaagster niet akkoord was met het stopzetten van de assistentie. De stopzetting had dan ook op dat moment kunnen worden teruggedraaid.

Volgens Nederlands recht moet degene die een stelling inneemt, in het geval deze stelling gemotiveerd wordt betwist, de juistheid daarvan aantonen. Zorgaanbieder heeft gesteld dat de beëindiging van de ADL-assistentie op verzoek van Klaagster was, hetgeen Klaagster gemotiveerd heeft betwist. Het is vervolgens aan Zorgaanbieder om aan te tonen dat de beëindiging van de ADL-assistentie op verzoek van Klaagster was. Zorgaanbieder heeft dit niet aangetoond.

De Commissie dient er daarom vanuit te gaan dat Zorgaanbieder eenzijdig is overgegaan tot stopzetting van de assistentie aan Klaagster. Uitgaande van een eenzijdige opzegging voldoet de opzegging niet aan de daaraan in wet en jurisprudentie te stellen eisen. Zorgaanbieder geeft in haar brief van 27 november 2024 aan waar een eenzijdige opzegging aan zou moeten voldoen volgens de overeenkomst, waarbij zij verwijst naar de algemene voorwaarden. Aan deze eisen is niet voldaan.

Oordeel:

- De Commissie acht klachtonderdeel b gegrond.

De Commissie wijst ten overvloede op het feit dat de advocaat van Zorgaanbieder per email van 4 april 2024 (gericht aan de advocaat van Klaagster) ondersteuning heeft aangeboden aan Klaagster. Ondanks de stopzetting had Klaagster dan ook na 4 april 2024 gebruik kunnen maken van ondersteuning van Zorgaanbieder.

7. Beslissing

De Commissie acht de klacht op klachtonderdeel a ongegrond en op klachtonderdeel b gegrond.

De Commissie heeft op uitdrukkelijk verzoek van Klaagster geen uitspraak gedaan over een schadevergoeding, teneinde voor Klaagster de mogelijkheid open te houden om een schadevergoeding te vorderen in een gerechtelijke procedure.

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. Geschilleninstantie Zorggeschil veroordeelt Aangeklaagde tot vergoeding van het 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, 10 januari 2025

de voorzitter
mr W. Morselt