Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil
Geschilnummer: 17.007

Partijen:
A, verder te noemen "Klagers",

tegen

zorginstelling B, vertegenwoordigd door C, verder te noemen "Aangeklaagden"

Behandeling van het geschil
Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Zorggeschil (verder te noemen: de Geschilleninstantie) te laten beslechten.

Op de behandeling van het geschil is het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil van toepassing.
De leden van de Geschilleninstantie die aan de behandeling hebben deelgenomen worden hierna ook wel aangeduid met "de Commissie". De Commissie is in deze procedure bijgestaan door de ambtelijk secretaris.[1]

De Commissie heeft kennisgenomen van de door partijen overgelegde stukken.

Het geschil is ter zitting behandeld op 23 maart 2018 te Den Haag.

Beide partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunten nader toegelicht. Klagers werden daarbij vergezeld door D als toehoorders.
Aangeklaagden werden bijgestaan door hun gemachtigde, E.

Voor de standpunten van beide partijen geldt dat, voor zover er ter zitting nieuwe of andere punten naar voren zijn gebracht dan reeds op schrift ingebracht, deze hierna telkens onder het kopje 'Beoordeling', voor zover relevant, worden weergegeven.

[1] Die evenwel op zitting verhinderd was.

Verloop van de procedure

9 oktober 2017	klacht ontvangen
23 oktober 2017	ontvangstbevestiging aan Klagers
7 november 2017	stukken aan Aangeklaagden voor verweer
19 november 2017	ontvangst reactie van Aangeklaagden op de klacht
18 januari 2018	overleg Geschilleninstantie; de Geschilleninstantie besluit tot een hoorzitting
23 maart 2018	hoorzitting in aanwezigheid van beide partijen.

Aanleiding

Aangeklaagden voeren een kleinschalige zorginstelling voor mensen met een verstandelijke beperking. De (stief)zoon van Klagers, F, is sinds juni 2013 bewoner van deze zorginstelling. B heeft nog acht andere bewoners.

In juni en juli 2017 hebben zich een tweetal gebeurtenissen voorgedaan waarbij F betrokken was. De eerste gebeurtenis zag op het niet vieren van de verjaardag van F als straf voor ongewenst gedrag. De tweede gebeurtenis betrof de constatering door Klaagster van een blauwe plek op de ellenboog van F.

De eerste gebeurtenis leidde ertoe dat Klagers F op 7 juli 2017 voor een time-out periode mee naar huis hebben genomen. Op 11 juli 2017 constateerde Klaagster de blauwe plek bij F. Deze blauwe plek hebben Klagers, na overleg met G (de koepel van o.a. B) en Per Saldo (de belangenvereniging voor mensen met een persoonsgebonden budget), per e-mail bij Aangeklaagden gemeld als een 'zorgwekkende constatering'. Volgens Klagers zou F hebben aangegeven dat Aangeklaagde deze blauwe plek had veroorzaakt nadat hij boos was geworden op F.

Op 9 augustus 2017 heeft een gesprek tussen Klagers en Aangeklaagden met een mediator van G plaatsgevonden. Dit bemiddelingsgesprek heeft geen oplossing gebracht; Aangeklaagden hebben tijdens het mediationgesprek aangegeven het contract van F te willen beëindigen. F is niet meer naar B teruggekeerd.

Klagers hebben vervolgens bij brief van 9 oktober 2017 hun klacht, gemotiveerd, ingediend bij de Geschilleninstantie Zorggeschil.

Klacht

De aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht bestaat – kort en zakelijk samengevat – uit de navolgende onderdelen:

1. Waar komt de blauwe plek van F vandaan en waarom is die niet aan Klagers gemeld?
2. De hulpverleners/begeleiders hebben met het nemen van verregaande vrijheidsbeperkende maatregelen/afzondering (het naar zijn kamer sturen) stress, nervositeit en spanning bij F veroorzaakt. Hebben zij dat onderkend en hoe zijn zij hiermee omgegaan?
3. De leiding (en medewerkers) van B negeren/gaan voorbij aan de gevoelens van Klagers.

4. Waarom hebben Aangeklaagden tijdens de mediation geen antwoord willen geven op zorginhoudelijke vragen?
5. Hoe kan de constatering van een blauwe plek tot contractbeëindiging hebben geleid. Wat is de ware reden dat F geen contractverlenging kon krijgen?
6. Klagers zijn/voelen zich vals beschuldigd door het niet terugnemen van de beschuldiging aan hun adres aangaande de 'zorgwekkende constatering'/blauwe plek, en willen daarvoor excuses.
7. Klagers maken zich zorgen over de zorginhoudelijke expertise en bedrijfsvoering (verloop van personeel) van B. Heeft dit er mogelijk mede toe geleid dat spanningen bij/met F zijn ontstaan?

Verweer
Aangeklaagden hebben bij brief van 19 november 2017 gereageerd op de klachten, die hieronder besproken worden.

Aangeklaagden geven aan niet op de hoogte te zijn geweest van de blauwe plek, en weten dan ook niet waar die vandaan kwam. Zou de blauwe plek in B zijn ontstaan, dan zouden zij daarvoor hun excuses hebben aangeboden

Op de klachten over het nemen van verregaande vrijheidsbeperkende maatregelen/ afzondering en de stress die dat veroorzaakt zou hebben bij F, laten Aanklaagden weten dat hiervan geen sprake is. B werkt met een dagindeling voor F en het toepassen van rustmomenten (door F bijvoorbeeld naar een CD te laten luisteren), zodat F tijd heeft om eventuele stress te verminderen of een teveel aan prikkels te verwerken. Omdat het gedrag van F onvoorspelbaar was, hebben Aangeklaagden steeds van dag tot dag bekeken welke zorg F nodig had.

Aangeklaagden zijn in 2010 zorgondernemers geworden van B. In die periode is er geen verloop van het bewonersaantal geweest, afgezien van het vertrek van F. Aangeklaagden zijn steeds in gesprek geweest en gebleven met Klagers. De relatie met de ouders/vertegenwoordigers van de overige bewoners is prima. Aangeklaagden doen hun best niet voorbij te gaan aan de gevoelens van ouders/vertegenwoordigers. Daarover zijn overigens nooit eerder klachten geweest.

Ten aanzien van onderdeel 4. geven Aangeklaagden aan dat na afloop van het mediationgesprek A had aangegeven dat de meeste vragen van Klagers wel beantwoord waren.

De contractbeëindiging is, aldus Aangeklaagden, het gevolg van een gebrek aan vertrouwen van Klagers in Aangeklaagden. In een zorgrelatie draait het juist om vertrouwen. De constatering van de blauwe plek bij F en de manier waarop Klagers daarmee zijn omgegaan door eerst derden te consulteren en daarna pas Aangeklaagden hierover te berichten, was voor Aangeklaagden de druppel die tot de contractbeëindiging heeft geleid. Een eerder voorstel van Aangeklaagden om een gedragskundige in te schakelen voor F had al tot een verslechterde communicatie geleid. De gebeurtenis waardoor F zijn verjaardag niet mocht vieren en een vervelend gesprek hierover begin juli, hadden ertoe geleid dat Klagers F voor een time-out mee naar huis hadden genomen. Kort daarna volgde de e-mail met de

'zorgwekkende constatering' van de blauwe plek die voor Aangeklaagden als een beschuldiging voelde. Immers, volgens Klagers zou C die blauwe plek veroorzaakt hebben nadat hij boos was geworden op F. Bij Aangeklaagden was op dat moment het vertrouwen in een goede samenwerking met Klagers te zeer beschadigd, zodat contractverlenging onverstandig zou zijn.

Aangeklaagden geven aan dat als de blauwe plek bij F zou zijn veroorzaakt binnen B, zij daarvoor hun excuses zouden hebben aangeboden.

B heeft, naast Aangeklaagden en hun twee dochters, twee man personeel in dienst, ten behoeve van negen bewoners. Van één personeelslid heeft B (onvrijwillig) afscheid moeten nemen. Het ziekteverzuim binnen B is vrijwel nihil.

Beoordeling
Klachtonderdeel 1.
Dit onderdeel omvat geen klacht maar (slechts) de vraag van Klagers over het ontstaan van de blauwe plek bij F. Dit maakt dat Klachtonderdeel 1 naar zijn aard niet tot een gegronde klacht kan leiden.

Voor zover in Klachtonderdeel 1 evenwel de klacht moet worden gelezen dat Aangeklaagden geen duidelijkheid hebben gegeven over het ontstaan van de blauwe plek, geldt dat Aangeklaagden hebben aangegeven niet te weten waar of wanneer deze is ontstaan. De Commissie heeft geen aanleiding deze uitleg als onvoldoende, laat staan als onjuist, te beoordelen.

De Commissie wijst de klacht zoals vervat in Klachtonderdeel 1 af.

Klachtonderdeel 2.
De Commissie heeft allereerst niet kunnen vaststellen dat sprake is geweest van het toepassen door Aangeklaagden van verregaande vrijheidsbeperkende maatregelen of afzondering ten aanzien van F, die bij hem stress of spanning hebben veroorzaakt. Het (enkele) naar zijn kamer sturen van F valt daar naar oordeel van de Commissie overigens niet onder.

Ter gelegenheid van de hoorzitting is de Commissie ook niet gebleken van willekeur of anderszins onzorgvuldige omgang door Aangeklaagden met F. Naar het oordeel van de Commissie hebben Aangeklaagden daarbij terecht aandacht gevraagd voor de omstandigheid dat zij niet enkel de belangen van F kunnen laten wegen, maar ook moeten kijken naar de belangen van de (individuen in) de groep van bewoners als geheel.

De Commissie wijst de klacht zoals vervat in Klachtonderdeel 2 af.

Klachtonderdeel 3.
Voor zover de Commissie kan beoordelen zijn Aangeklaagden niet geheel voorbij gegaan aan de gevoelens van Klagers en hebben zij Klagers ook niet genegeerd. Klagers en Aangeklaagden hebben in ieder geval via WhatsApp, e-mail en in persoonlijke gesprekken

met elkaar gecommuniceerd. Op zichzelf bezien kan de klacht zoals vervat in Klachtonderdeel 3. dan ook niet leiden tot een gegronde klacht.

Dat neemt niet weg dat bij Klagers niet zonder aanleiding het gevoel zal zijn ontstaan dat zij genegeerd, althans niet gehoord, werden. De communicatie met Klagers had hoe dan ook beter gekund. Dat geldt in het bijzonder voor de reactie van Aangeklaagden op het door Klagers benaderen van G en Per Saldo, waarover bij de behandeling van Klachtonderdeel 5. en 6. meer.

De Commissie wijst de klacht zoals vervat in Klachtonderdeel 3 af.

Klachtonderdeel 4.
Dit klachtonderdeel gaat in op de mediation die in augustus 2017 plaatsvond. Partijen hebben ter gelegenheid van de hoorzitting bevestigd dat die mediation vertrouwelijk van aard is. Al hierom acht de Commissie het aangewezen hier geen nader oordeel over te geven, anders dan dat de Commissie vaststelt dat niet gebleken is dat – zoals de Klagers stellen – Aangeklaagden geweigerd hebben zorginhoudelijk vragen te beantwoorden.

De Commissie wijst de klacht zoals vervat in Klachtonderdeel 4 af.

Klachtonderdelen 5 en 6.
De Commissie ziet aanleiding deze Klachtonderdelen gezamenlijk te behandelen. Beide onderdelen grijpen immers terug op de directe aanleiding voor de contractbeëindiging; namelijk de constatering van de blauwe plek en de opstelling van partijen daarna.

Opmerking verdient ook hier dat de betreffende Klachtonderdelen in de kern niet zozeer klachten omvatten, maar vragen, uitingen van gevoelens en een verzoek om excuses. Dit maakt dat Klachtonderdelen 5 en 6 naar hun aard niet tot een gegronde klacht kunnen leiden.

Dat gezegd hebbende, duidelijk is dat de relatie tussen partijen ook vóór de constatering van een blauwe plek reeds bijzonder stroef verliep. Terecht geven Aangeklaagden aan dat het in een zorgrelatie essentieel is dat er een vertrouwensrelatie bestaat tussen (vertegenwoordigers van) partijen, en dat wanneer die vertrouwensrelatie beschadigd is en blijft, de mogelijkheid moet bestaan om tot contractbeëindiging over te gaan. In dit geval geldt dat het ook tot contractbeëindiging is gekomen, en dat Klagers geen aanspraak maken op herstel van de contractrelatie.

Naar het oordeel van de Commissie hebben Aangeklaagden hier echter ten onrechte aan Klagers het verwijt gemaakt in overleg te zijn gegaan met belangenorganisaties G en Per Saldo. Ter gelegenheid van de hoorzitting hebben Aangeklaagden in dit kader bij herhaling aangegeven van Klagers te hebben verwacht dat men alleen met hen over de blauwe plek contact opgenomen zou hebben.

De Commissie ziet echter niet in waarom naasten geen ruggenspraak met derden zouden mogen of kunnen houden. Gezien het geconstateerde – een blauwe plek bij hun zoon – is het ook eerder zorgvuldig om een derde om advies te vragen, dan om dat – zoals

Aangeklaagden doen – als een ontoelaatbaar gebrek aan vertrouwen in de zorginstelling te duiden. Daarbij is niet zonder belang dat – voor zover de Commissie kan overzien – Klagers zich tegenover G en Per Saldo niet op een opruiende of anderszins nodeloos confronterende wijze hebben uitgelaten. De Commissie geeft Aangeklaagden dan ook in overweging zich te beraden of er niet alsnog aanleiding bestaat omtrent het voorgaande aan te geven dat hun optreden op dit punt minder gelukkig was.

De Commissie wijst de klachten zoals vervat in Klachtonderdelen 5 en 6 af.

Klachtonderdeel 7.
Ook Klachtonderdeel 7. bevat geen klacht, en kan dus naar haar aard niet leiden tot een gegronde klacht. Daarenboven ziet de Commissie geen enkele aanleiding voor enig negatief oordeel over de zorginhoudelijke expertise en bedrijfsvoering van/bij Aangeklaagden.

De Commissie wijst de klacht zoals vervat in Klachtonderdeel 7 af.

Beslissing
De Geschilleninstantie Zorggeschil wijst de klachten af.

De Commissie ziet geen aanleiding tot enige kostenveroordeling.

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Geschilleninstantie Zorggeschil
Den Haag 3 mei 2018

De Voorzitter
Mr. R.C. de Mol