Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil
Geschilnummer: 21.001

Partijen:
A, hierna te noemen 'Klager',

tegen

B, ingeschreven in het handelsregister, vertegenwoordigd door C, hierna te noemen 'Aangeklaagde' of 'Zorgaanbieder'.

1. Behandeling van het geschil

Aangeklaagde is als zorgaanbieder aangesloten bij de 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, alsmede van hetgeen door partijen mondeling naar voren is gebracht ter hoorzitting.

Het geschil is ter hoorzitting behandeld op 17 september 2021.

- Klager is in persoon verschenen, vergezeld van zijn echtgenote;
- Namens Aangeklaagde zijn verschenen, C en D.

Verloop van de procedure

28 februari 2021	ontvangst klacht per mail;
2 maart 2021	ontvangst klacht per post (niet gelijk aan klacht per mail);
20 maart 2021	ontvangst nieuwe klachtonderdelen;

13 april 2021	verzoek per mail aan Klager om klacht toe te lichten en sommige, niet te openen, bijlagen opnieuw te sturen;
11 mei 2021	herhaling verzoek van 13 april aan Klager, nu per post, om klacht toe te lichten;
15 mei 2021	reactie van Klager met bijlagen bij klacht;
31 mei 2021	stukken aan Zorgaanbieder gezonden; start behandeling klacht;
22 juni 2021	Zorgaanbieder geeft aan stukken niet te hebben ontvangen; Commissie verleent uitstel voor reactie tot 30 juni 2021;
6 juli 2021	rappel aan Zorgaanbieder om schriftelijk te reageren;
22 juli 2021	intern beraad Commissie; plannen hoorzitting;
17 september 2021	hoorzitting in aanwezigheid van beide partijen;
21 september 2021	ontvangst toegezegde stukken van Zorgaanbieder;
4 oktober 2021	uitspraak Commissie aan partijen verzonden.

2. Onderwerp van het geschil

Aanleiding

Klager verblijft in een woning van Zorgaanbieder in combinatie met een overeenkomst tot het verlenen van ADL-assistentie. Klager heeft een verstoorde relatie met medewerkers van Zorgaanbieder, waaronder de manager ADL-assistentie. Er is volgens Klager sprake van pestgedrag van medewerkers en van het onthouden van zorg door Zorgaanbieder. Nadat Klager de interne klachtenprocedure bij Zorgaanbieder heeft gevolgd, heeft Klager zijn klacht voorgelegd aan de Geschilleninstantie.

3. Standpunt Klager

De aan de Geschilleninstantie voorgelegde klacht bestaat - kort samengevat - uit de navolgende klachtonderdelen:

a. klachtenbehandeling

Klager is het niet eens met de wijze waarop zijn klacht door Aangeklaagde is behandeld. Op 13 oktober 2020 heeft Klager schriftelijk een klacht ingediend bij Aangeklaagde. Bij brief van 14 december 2020 is hier door Aangeklaagde schriftelijk op gereageerd. Bij brief van 16 december 2020 heeft klager daar weer schriftelijk op gereageerd. Op deze brief is door Aangeklaagde niet gereageerd.

b. branden van kaarsen en wierook

Klager is van mening dat aan hem ten onrechte zorg wordt geweigerd op het moment dat hij kaarsen en/of wierook brandt of de geur hiervan nog te ruiken is. In het verleden deed hij dit ook en was dit geen reden voor het niet verlenen van zorg.

c. handelen door medewerkers van Aangeklaagde (pestgedrag)

Klager is van mening dat hij door hier niet met name genoemde ADL-assistenten stelselmatig wordt gepest. Aangeklaagde handelt hier onvoldoende adequaat op richting de betrokken medewerkers.

Met de manager ADL ervaart Klager een verstoorde werkrelatie, hetgeen volgens Klager volledig te wijten is aan de manager ADL. Klager heeft geen enkel vertrouwen in de manager ADL en communiceert niet met hem.

d. stopzetting van de zorg door Aangeklaagde

Volgens Klager heeft Aangeklaagde vanaf 12 juni 2021 de zorgverlening aan hem stopgezet. De manager ADL zou vanaf die datum aan de medewerkers de zorgverlening aan Klager hebben verboden.

4. Standpunt Zorgaanbieder

Onderstaand zijn de standpunten van Aangeklaagde, voor zover relevant voor de beoordeling, kort samengevat weergegeven.

a. klachtenbehandeling

Aangeklaagde erkent dat de behandeling van de klacht enigszins rommelig is verlopen. Volgens de klachtenprocedure neemt een directeur ADL assistentie (DAA), zijnde niet de DAA van de regio van de cliënt, het bindend besluit. De DAA die het bindend besluit van december 2020 had genomen, is de week daarop vrij onverwacht vertrokken bij Aangeklaagde, waardoor de afhandeling van deze klacht deels niet correct is verlopen.

b. branden van kaarsen en wierook

Aangeklaagde verwijst in dit verband naar art. 3 van de Arbeidsomstandighedenwet waarin de verplichting van de werkgever is opgenomen om zorg te dragen voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers. Zaken als zorg dragen voor voldoende verse lucht, temperatuur en brandveiligheid worden in dit artikel expliciet benoemd als verantwoordelijkheid van de werkgever. Op het moment dat ADL Assistentie in de woning wordt geleverd, wordt de woning aangemerkt als werkruimte. In de Algemene Voorwaarden van Aangeklaagde staat de medeverantwoordelijkheid van de cliënt voor goede arbeidsomstandigheden vermeld. Het feit dat Klager daar eerder mogelijk niet op is aangesproken, maakt niet dat Klager daar nu niet alsnog op aangesproken kan worden.

c. handelen door medewerkers van Aangeklaagde (pestgedrag)

Aangeklaagde erkent de verstoorde samenwerking maar betwijfelt de duiding van Klager. Beide ADL Assistenten werken al geruime tijd op de locatie en niet eerder zijn signalen van die aard ontvangen. Integendeel, overige cliënten oordelen positief over beiden. Het zogeheten “pesten” door de intercom te blijven opnemen duidt volgens Aangeklaagde juist als professionele werkhouding. Ondanks afwijzing blijft de ADL medewerker haar assistentie aanbieden en behoudt de cliënt de keuze dat al dan niet te

aanvaarden. De intercom opnemen en reageren op de bellen gebeurt niet willekeurig maar op volgorde van afroep.

De schriftelijke correspondentie van de Manager is volgens Aangeklaagde correct van toon en Aangeklaagde kent de Manger ook als een correcte persoon.
Een verstoorde samenwerkingsrelatie vereist vooral dat partijen, al dan niet met onafhankelijke begeleiding, met elkaar in gesprek gaan en beiden hun verantwoordelijkheid nemen om de geschilpunten op te lossen. Die handreiking heeft de Manager meerdere malen gedaan en deze wordt structureel afgewezen. Sterker nog, elke reactie blijft uit.

Ook de DAA heeft in haar bindend besluit dezelfde handreiking gedaan en daarbij de ondersteuning van de gedragskundige van Aangeklaagde aangeboden**.** Aangeklaagde erkent, dat daar waar mensen intensief samenwerken, misverstanden kunnen ontstaan. Zij heeft daarom functionarissen in huis die gespecialiseerd zijn in samenwerking en achterliggende dynamiek en heeft bijzonder positieve ervaring met de interventies van de gedragskundige in voorkomende situaties. Ook van dat aanbod heeft Klager geen gebruik gemaakt helaas.

d. stopzetting van de zorg door Aangeklaagde
Aangeklaagde betwist dat zij de zorg heeft stopgezet. De zorg wordt verleend na telefonische oproep door de cliënt. Dagelijks stipt om 11:20 uur roept Klager op, maar zegt vervolgens niks en wacht tot de verbinding wordt verbroken. Het is niet zo dat de zorg door Aangeklaagde is stopgezet maar Klager neemt geen zorg af.

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.

Volgens Nederlands recht moet degene die een stelling inneemt, in het geval deze stelling gemotiveerd wordt betwist, de juistheid daarvan aantonen. Als Klager iets stelt, dat door Aangeklaagde gemotiveerd wordt betwist, dan is het aan Klager om aan te tonen 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 de Commissie niet uitgaan van de juistheid van de stelling.

Bevoegdheid en ontvankelijkheid
Aangeklaagde is als zorgaanbieder aangesloten bij de Geschilleninstantie Zorggeschil. Op grond van artikel 19 van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) heeft de Geschilleninstantie tot taak om geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënte in het kader van de zorgverlening te beslechten. De klachten van Klager hebben hier betrekking op. 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.

Op de hoorzitting is Klager zelf aan het woord geweest, maar veelal zijn echtgenote omdat klager moeite heeft met spreken. Ter bevordering van de leesbaarheid wordt in de hierna volgende beoordeling in beide gevallen verwezen naar Klager, derhalve ook als zijn echtgenote aan het woord is geweest.

a. klachtenbehandeling

De wijze waarop de interne klachtenbehandeling moet zijn vormgegeven is voorgeschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In casu relevante wettelijke bepalingen zijn:

> Op grond van art. 13 Wkkgz dient iedere zorgaanbieder te beschikken over een schriftelijke vastgelegde klachtenregeling, die voldoet aan de Wkkgz en onder de aandacht van cliënten moet worden gebracht.
>
> Op grond van art. 16 Wkkgz dient de zorgaanbieder een klacht zorgvuldig te onderzoeken. Op grond van art. 17 Wkkgz dient de zorgaanbieder binnen 6 weken schriftelijk en met redenen omkleed aan te geven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Deze termijn kan worden verlengd met maximaal 4 weken, mits hier goede redenen voor zijn, maar alleen indien de zorgaanbieder dit voor afloop van de 6-wekentermijn schriftelijk aan klager meedeelt.

Op 13 oktober 2020 heeft Klager schriftelijk een klacht ingediend bij Aangeklaagde. Bij brief van 14 december 2020 is hier door Aangeklaagde schriftelijk op gereageerd.

De Commissie stelt vast dat Aangeklaagde schriftelijk en met redenen omkleed heeft aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, maar dit heeft niet plaatsgevonden binnen de wettelijke voorgeschreven termijn van 6 weken. Dit feit alleen maakt dat Aangeklaagde ter zake de klachtenbehandeling niet juist heeft gehandeld en dat de klacht op dit onderdeel gegrond is.

Klager beklaagt zich er nog over dat op zijn brief van 16 december 2020, in reactie op het schriftelijk oordeel, door Aangeklaagde niet is gereageerd. De Commissie merkt hierover op dat de in de Wkkgz voorgeschreven interne klachtenprocedure is afgerond met het schriftelijk oordeel van 14 december 2020. Weliswaar zou het zorgvuldig zijn om op de brief van klager te reageren, maar dat is niet (wettelijk) verplicht.

- Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel a gegrond.

Aanbeveling ten aanzien van klachtenregeling

Op de hoorzitting is door de voorzitter aangegeven dat en waarom de klachtenregeling, "Kwaliteit en klachtenregeling" zoals gepubliceerd op de website van Zorgaanbieder, niet in alle opzichten conform de Wkkgz is. Zorgaanbieder heeft aangegeven dat de

regeling door een of meer juristen was gecontroleerd en correct bevonden. Zij heeft de commissie gevraagd om in de uitspraak aan te geven in welke opzichten de Klachtenregeling niet voldoet aan de Wkkgz. De Commissie heeft dit toegezegd en verwoord in deze aanbeveling.

- *Onder de kop <u>Het indienen van een klacht bij de organisatie</u>:*

  "Is de cliënt niet tevreden over de uitkomst van eventuele gesprekken met betrokken ADL-assistenten/ADL-team of de manager ADL-assistentie, dan wel over de bemiddeling door de klachtenbemiddelaar, dan kan de cliënt de situatie als formele klacht voorleggen."

  De Wkkgz maakt geen onderscheidt tussen formele klachten of informele klachten. Een klacht is een klacht. Conform de Wkkgz kan een cliënt die een klacht heeft, deze te allen tijde schriftelijk voorleggen aan de zorgaanbieder. De hierboven geciteerde passage doet voorkomen of de cliënt pas een klacht kan indienen als de cliënt niet tevreden is over de uitkomst van eventuele gesprekken, dan wel over de bemiddeling door de klachtenbemiddelaar, oftewel dat hij eerst deze weg moet hebben bewandeld. Dat is niet correct.

- *Hetgeen in de klachtenregeling is opgenomen onder de kop <u>inschakelen van de klachtenbemiddelaar</u> is in overeenstemming met de Wkkgz en prima. Hooguit kan worden gesteld dat de benaming "klachtenbemiddelaar" niet de meest duidelijke benaming is, maar daar wordt later op teruggekomen.*

  Onder de kop <u>Het indienen van een klacht bij de organisatie staat echter ook:</u>

  "De klacht wordt eerst door de onafhankelijke klachtenbemiddelaar zorgvuldig onderzocht en hoort daarbij alle partijen (tenzij partijen mededelen daar van af te willen zien). Hij vraagt bij het team een rapportage op van feiten en omstandigheden en de eerdere afwikkeling van het onderwerp van de klacht. Vervolgens neemt de directeur ADL-assistentie op basis van een advies van de klachtenbemiddelaar, binnen een termijn van zes weken (met mogelijke verlenging) een bindende (schriftelijke) beslissing, na hoor en wederhoor. "

  Op grond van art. 15 Wkkgz dient iedere zorgaanbieder een persoon te hebben aangewezen die een cliënt op diens verzoek:
  - *van advies dient met betrekking tot het indienen van de klacht;*
  - *bijstaat bij het formuleren van de klacht*
  - *bijstaat bij het onderzoeken van de mogelijkheid om tot een oplossing te komen.*

  In het maatschappelijk verkeer en de literatuur wordt deze persoon aangeduid met de "klachtenfunctionaris". De Klachtenfunctionaris dient zijn functie onafhankelijk te kunnen uitvoeren, zonder inmenging door de zorgaanbieder.

  De klacht zou niet moeten worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris en het is niet de taak van de klachtenfunctionaris om de klacht te onderzoeken en hierover advies uit te brengen aan de Zorgaanbieder. Dit conflicteert met de wettelijk voorgeschreven taken van de klachtenfunctionaris, bestaande uit het adviseren en bijstaan van een cliënt /klager. Ook conflicteert dit met de wettelijk voorgeschreven onafhankelijk, zonder inmenging van de zorgaanbieder.

  Door Aangeklaagde is nog aangegeven dat de klachtenbemiddelaar die de klacht onderzoekt een andere persoon is dan de klachtenbemiddelaar die de cliënt of klager adviseert en bijstaat. Dat zou

ten tijde van de hoorzitting het geval zijn, maar ten tijde van de behandeling van de klacht was dit nog dezelfde persoon.

Indien de persoon die de klacht onderzoekt een andere is dan de klachtenfunctionaris zoals bedoeld in art. 15 Wkkgz dan is de regeling op dat punt niet in strijd met de Wkkgz. Echter dan dient dit wel duidelijk te worden verwoord in de klachtenregeling zelf, door de beide personen niet dezelfde benaming te geven. De Commissie acht de benaming "Klachtenbemiddelaar" verwarrend. Immers de persoon zoals bedoeld in art. 15 Wkkgz adviseert en ondersteund. Hij/zij zou ook kunnen bemiddelen met instemming van beide partijen, maar zijn/haar wettelijke taken bestaan uit adviseren en ondersteunen van klager/cliënt. De Commissie adviseert de benaming "klachtenfunctionaris", gelijk deze persoon ook in het maatschappelijk verkeer en de literatuur wordt aangeduid. De persoon die de klacht namens de zorgaanbieder onderzoekt is geen klachtenbemiddelaar maar klachtenonderzoeker. In plaats van de benaming "Klachtenbemiddelaar" zou beter een andere benaming kunnen worden gehanteerd, bijvoorbeeld Klachtenbehandelaar.

b. branden van kaarsen en wierook

De Commissie volgt Aangeklaagde in haar verweer. De wettelijke verplichting van de werkgever om zorg te dragen voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers, maakt dat de Werkgever gerechtigd is om de zorg door ADL-assistenten aan Klager in de woning te weigeren op het moment dat hij kaarsen en/of wierook brand of de geur hiervan nog te ruiken is. Dat Klager hier in het verleden niet over is aangesproken maakt dat niet anders.

- Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel b ongegrond.

c. Handelen door medewerkers van Aangeklaagde (pestgedrag)

Klager heeft zijn klachten over pestgedrag van medewerkers niet met feiten onderbouwd, maar volstaat met te melden dat sprake is van pestgedrag. Dit maakt het niet mogelijk om het vermeende pestgedrag te onderzoeken en indien nodig maatregelen te nemen. Daarmee kan ook niet worden vastgesteld of het pestgedrag ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden, mar dit kan ook niet worden uitgesloten. Zonder onderzoek op basis van feiten kan dit niet worden vastgesteld.

Een en ander is uitgebreid ter sprake geweest op de hoorzitting. De manager-ADL is de aangewezen persoon is om dergelijke klachten jegens zijn medewerksters in behandeling te nemen. Klager heeft de klacht evenwel niet met hem besproken of hem hierover aangeschreven, omdat klager geen vertrouwen heeft in de ADL-manager.

Met de manager ADL ervaart Klager een zeer verstoorde werkrelatie. Klager heeft geen enkel vertrouwen in de manager ADL en communiceert niet met hem. Op de hoorzitting is het de Commissie duidelijk geworden dat deze situatie is ontstaan nadat de Manager ADL een eerste gesprek heeft gehad met Klager en hij de inhoud van dit gesprek aan Klager schriftelijk heeft bevestigd. Volgens Klager klopte deze bevestiging niet. Vervolgens is het Klager die de ADL-manager consequent beticht van leugens en weigert om met hem contact te hebben.

De Commissie is van mening dat, of de gespreksweergave van de brief nu juist of onjuist is, dit geen gegronde reden kan zijn voor een aan de ADL-manager verwijtbare ernstig verstoorde samenwerkingsrelatie. Dit rechtvaardigt ook zeker niet de wijze waarop klager de ADL-manager beschuldigt als leugenaar en op een buitengewoon respectloze wijze bejegent. Meermalen heeft de voorzitter tijdens de hoorzitting Klager en zijn echtgenote hierop moeten wijzen. De Commissie is van oordeel dat de ernstig verstoorde samenwerkingsrelatie in overwegende mate te verwijten is aan Klager en zijn echtgenote en door hen in stand wordt gehouden.

Op de hoorzitting heeft de Commissie Klager er op gewezen dat de ernstig verstoorde samenwerkingsrelatie er toe heeft geleid dat in het geheel geen ADL-zorg wordt verleend, hetgeen juist de grondslag is van de zorgverleningsovereenkomst. Indien hier geen verbetering in komt dan kan dat als uiterste gevolg hebben dat de zorgverleningsovereenkomst moet eindigen en Klager moet verhuizen.

Op de hoorzitting is door Aangeklaagde aan Klager nogmaals aangeboden om in gesprek te gaan met de gedragsdeskundige. Mede op aandrang van de Commissie, waarbij is gewezen op het feit dat een dergelijk gesprek vrijblijvend is en klager daar ieder moment mee kan stoppen, heeft Klager ingestemd met dit gesprek. Afgesproken is dat de gedragsdeskundige met hen contact opneemt voor een afspraak.

- Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel c ongegrond.

d. Stopzetting van de zorg door Aangeklaagde

Vanaf 12 juni 2021 wordt geen ADL-assistentie verleend. Volgens Klager omdat de zorg door Aangeklaagde is stopgezet. Volgens Aangeklaagde omdat geen zorg wordt opgeroepen. Al vanaf 12 juni 2021 belt Klager iedere dag stipt om 11:20 uur maar zegt vervolgens niets en wacht tot de verbinding wordt verbroken.

Ook dit is uitgebreid aan de orde geweest ter hoorzitting. Klager geeft aan dat hij in het verleden ook wel belde en dan niets zei vanwege zijn moeite met praten, maar dat de ADL-assistente wel wist waarom hij belde en dan werd er wel ADL-assistentie verleend. Aangeklaagde geeft aan dat de medewerkers aanvankelijk steeds hebben gevraagd aan Klager om in ieder geval iets te laten horen, maar het bleef volledig stil aan de zijde van Klager. Aangeklaagde wijst nog op een brief die door de ADL-manager op 17 juni 2021 aan Klager is gestuurd hierover. Op verzoek van de Commissie heeft Aangeklaagde deze brief op de zitting ingebracht. In de brief wordt verwezen naar de dagelijkse oproepen op 11, 12, 13, 14, 15 en 16 juli 2021, dat de medewerkers meermalen vragen wat zij voor klager kunnen doen en dat het dan volledig stil blijft. Klager wordt gevraagd om hier zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de ADL-manager of (indien hij geen contact wil met de ADL-manager) met het hoofdkantoor. Hier is door Klager niet op gereageerd, maar de dagelijkse oproepen bleven komen.

De Commissie is van oordeel dat niet geconcludeerd kan worden dat Aangeklaagde de zorg heeft stopgezet. De zorg vindt plaats op oproep. Door wel te bellen en niets te zeggen en ook niet te reageren op de brief van Aangeklaagde van 17 juni 2021, kan niet gezegd worden dat Klager een oproep heeft gedaan. Het is dan ook Klager die zelf heeft besloten geen aanspraak te doen op de zorg.

De Commissie wenst nog wel op te merken het haar bevreemdt dat Aangeklaagde na de brief van 17 juni 2021 geen actie meer onderneemt, terwijl de dagelijkse telefoontjes aanhouden en geen zorg wordt verleend.

Ter hoorzitting is door Aangeklaagde nog eens uitdrukkelijk aan klager gevraagd of hij de zorg wilde hervatten. Als hij belt moet er dan zorg komen? Daarbij heeft Aangeklaagde er op gewezen dat de ADL-assistente waarover Klager zich met name heeft beklaagd, tot het einde van dit jaar niet op de locatie werkzaam zal zijn.
Klager heeft aangegeven eerst het gesprek met de gedragsdeskundige af te willen wachten.

- Oordeel: De Commissie acht klachtonderdeel d ongegrond.

6. Beslissing

De Commissie acht klachtonderdeel a gegrond en klachtonderdelen b, c en d ongegrond.

Omdat de klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard, dient Aangeklaagde overeenkomstig artikel 13 lid 5 van het Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil het door Klagers aan de Geschilleninstantie betaalde klachtengeld te vergoeden. De Geschilleninstantie Zorggeschil veroordeelt Aangeklaagde tot betaling van het klachtengeld ad € 50 aan Klager, 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, 4 oktober 2021

de Voorzitter
mr W. Morselt