Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeschil
Geschilnummer: g23.03

Partijen:
A, hierna te noemen 'Klager',

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 ZorgthuisNL en daarmee 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.

Op 26 september 2023 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden. Klager was hierbij aanwezig. Van de zijde van Zorgaanbieder waren aanwezig: C (directeur), D (coördinerend wijkverpleegkundige), E (beleidsadviseur Kwaliteit) en F (wijkverpleegkundige).

Verloop van de procedure

22 juni 2023	ontvangst klacht;
26 juni 2023	ontvangstbevestiging aan Klager verstuurd;
26 juni 2023	ontvangst van door Klager ondertekende machtigingen en klachtengeld. Formele start behandeling geschil;
30 juni 2023	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
23 juli 2023	reactie Zorgaanbieder op klacht;
5 september 2023	intern overleg Commissie; vragen aan Zorgaanbieder; klager geeft aan een hoorzitting te wensen, deze wordt vastgesteld op 26 september 2023;
11 september 2023	antwoord van Zorgaanbieder op door Commissie gestelde vragen;
26 september 2023	hoorzitting

26 september 2023	Verzoek aan Zorgaanbieder om een kopie van een mail waarover in de hoorzitting is gesproken;
27 september 2023	Ontvangst gevraagde kopie mail;
18 oktober 2023	uitspraak Commissie, aan partijen verzonden.

2. Aanleiding

De ouders van Klager ontvingen beide thuiszorg van Zorgaanbieder. De moeder van Klager is in november 2022 gestorven. Daags daarvoor was Klager bij zijn moeder thuis. Om 20:30 uur kwam een medewerkster van Zorgaanbieder. Klager is van mening dat de betreffende medewerkster die avond niet juist heeft gehandeld. De volgende ochtend om circa 08:30 uur is de moeder van klager gestorven. In een eerder stadium heeft klager gesprekken hierover gehad met Zorgaanbieder. Klager heeft op 5 juni 2023 een schriftelijke klacht ingediend bij Zorgaanbieder, die de klacht heeft afgewezen omdat deze geen nieuwe informatie over de situatie bevat. Klager heeft zijn klacht vervolgens op 22 juni 2023 voorgelegd aan Geschilleninstantie Zorggeschil.

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.

Op dinsdagmiddag 8 november 2022, rond 17:00 uur, kwam Klager bij zijn moeder thuis.
Zijn moeder was continu zwaar (en gelijkmatig) ademhalend. En hoewel ze hem met haar ogen wijd open aankeek was contact niet mogelijk. Deze situatie was een paar uur later niet veranderd. Rond 20:30 uur kwam een medewerkster van Zorgaanbieder. Deze medewerkster zei niets en deed niets. Haar hele houding was nogal apathisch te noemen. Klager neemt het de medewerkster zeer kwalijk dat zij niet overlegde en zelfs niet (of nauwelijks) communiceerde met hem (of zijn vader) en ook dat zij niet handelde. Volgens Klager had er op dat moment een huisarts bij geroepen moeten worden. Zijn moeder was stervende. De volgende ochtend is zij rond 08:30 uur daadwerkelijk gestorven.

4. Standpunt Zorgaanbieder

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

Zorgaanbieder geeft aan dat Klager op 30 november 2022 al een klacht had ingediend. Klager vond dat een medewerkster tekort was geschoten in haar taak. Hij vindt dat de medewerkster op 8 november 2022 de huisarts had moeten bellen voor zijn moeder, maar dit is niet gebeurd.

De coördinerend wijkverpleegkundige heeft de klacht besproken met de betreffende medewerkster en de wijkverpleegkundige uit het team. Tevens heeft zij gesproken met Klager.

In deze gesprekken worden de gebeurtenissen besproken en blijkt dat er in gezamenlijkheid tussen de medewerkster en Klager is besloten de huisarts op 8 november 2022 niet te bellen, maar te wachten tot de volgende dag. Dan kan de vervangend huisarts gebeld worden in plaats van de huisartsenpost. Het gesprek is afgesloten met de vraag of Zorgaanbieder nog iets voor Klager kon betekenen. Dat was volgens hem niet nodig. Met deze informatie heeft het klachtensecretariaat op 19 december 2022 de klacht formeel afgesloten.

In een MIM-melding (Melding Incident Medewerker) van 5 maart 2023 geeft de betreffende medewerkster haar visie op de gebeurtenis van 8 november 2022 en geeft ze ook aan welke acties in de periode tot heden zijn ondernomen:

- Klager heeft op 8 november 2022 aangegeven graag een huisarts te willen bij haar moeder. Medewerkster vertelde dat dan de huisartsenpost moest worden gebeld. Deze kenden zijn moeder niet, dus dat leek Klager niet zinvol. Gezien de eigen huisarts pas later die week terug zou zijn, heeft de medewerkster geadviseerd de volgende dag de vervangend huisarts te bellen. Medewerkster geeft aan dat Klager benoemde dat zijn moeder een oppepper moest krijgen. Dit was een heel bevreemde situatie voor haar, Klager leek de situatie niet goed in te schatten en daarom leek haar bezoek van een huisarts die hem dit kon uitleggen op zijn plaats. Dit heeft ze ook gerapporteerd. Klager vertrok toen medewerkster er nog was.
- De volgende acties zijn in de periode na het voorval door de medewerkster ondernomen:
    - Nabespreken van de gebeurtenissen door de medewerkster met de wijkverpleegkundige op 26 november 2022.
    - Op 2 december 2022 heeft de medewerkster opnieuw met de wijkverpleegkundige gebeld om te reflecteren op de situatie bij de moeder van Klager en haar handelen. Ze heeft in dat gesprek ook gevraagd om een evaluatiemoment met de wijkverpleegkundige en EVV'er.
    - De evaluatie heeft plaats gevonden op 6 december 2022. Hierin is met elkaar gereflecteerd op de casus en bekeken hoe zij hieruit lering konden trekken. Samen kwamen ze tot de conclusie dat de medewerkster goed heeft gehandeld.

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
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 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 kern van de klacht is dat de medewerkster van Zorgaanbieder volgens Klager niet met Klager (of zijn vader) heeft overlegd en niet heeft gehandeld. Ten onrechte zou de medewerkster er die avond geen huisarts bij hebben geroepen.

Deze visie van de gebeurtenissen op de bewuste avond wordt door de Zorgaanbieder gemotiveerd weersproken. Er zou wel zijn gehandeld en er zou wel met Klager zijn gesproken over een huisarts waarna zou zijn besloten om de volgende ochtend de huisartsenpost te bellen.

De Commissie stelt vast dat de visie van Klager en de visie van Zorgaanbieder elkaar tegen spreken. De Commissie heeft de schriftelijke stukken erop nagekeken en heeft daar geen bewijs en/of aanwijzingen in kunnen vinden die conclusie kunnen rechtvaardigen dat er door de medewerkster in het geheel niet is gehandeld en/of is gesproken met Klager of in bredere zin dat de medewerkster in het kader van de zorgverlening niet zorgvuldig zou hebben gehandeld.

De Commissie wenst in dit verband op te merken dat het niet aan de betreffende medewerkster van de Zorgaanbieder is om een diagnose te stellen c.q. de situatie van de moeder medisch te beoordelen. Dit is aan de huisarts, die de dag daarvoor nog bij de moeder langs was geweest.

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.
Nu partijen elkaar tegenspreken en de schriftelijke stukken geen uitsluitsel geven, rust de bewijslast dat door Zorgaanbieder onjuist c.q. onzorgvuldig zou zijn gehandeld op Klager. Klager

heeft dit niet aan kunnen tonen. Gelet hierop kan de Commissie niet anders dan de klacht van Klager ongegrond verklaren.

- Oordeel: de Commissie acht de klacht ongegrond .

6. Overwegingen ten overvloede / aanbevelingen

- klachtenafhandeling -

Zoals door Zorgaanbieder in het verweerschrift is aangegeven heeft Klager op 30 november 2022 al een klacht bij haar ingediend.

De wijze waarop de interne klachtenbehandeling moet zijn vorm gegeven is voorgeschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). 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. De Commissie stelt vast dat Zorgaanbieder de interne klachtenprocedure heeft afgesloten, zonder dat zij aan Klager een schriftelijk oordeel heeft gegeven over de klachten, zoals voorgeschreven in art. 17 Wkkgz.

Omdat de klacht van Klager niet tevens is gericht op de interne klachtenprocedure zal de Commissie hier geen oordeel over uitspreken. De Commissie volstaat met een vaststelling en de aanbeveling aan Zorgaanbieder om er voor zorg te dragen dat de interne klachtenprocedure voldoet aan de daaraan in de Wkkgz gestelde voorwaarden.

- cliëntendossier –

De Commissie wijst de Zorgaanbieder er op dat discussie achteraf kan worden beperkt of voorkomen door duidelijk te communiceren en belangrijke aspecten hiervan duidelijk vast te leggen in het cliëntendossier. Uiteraard kan niet alles kan worden vastgelegd omdat dat tijd in beslag zal nemen die ten koste zal gaan van tijd die aan de zorg kan worden besteed. Wat wel dan niet vastgelegd wordt, blijft dan ook een eigen afweging.

6. Beslissing

De Commissie acht de klacht ongegrond.

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Geschilleninstantie Zorggeschil
Bussum, 18 oktober 2023

de voorzitter

Zaak: 23.03
Datum uitspraak: 18 oktober 2023
Zorgcategorie: thuiszorg

Onderwerp klacht:
- professioneel handelen

Oordeel: ongegrond

Schadevergoeding: niet gevraagd