

BINDEND ADVIES

Geschillencommissie KPZ

Geschil 19.01

In het geschil tussen:

de heer [verzoeker],
wonende te Bommel,
verzoeker,
gemachtigde: mevrouw [moeder];

en

[verweerster],
gevestigd te Arnhem,
verweerster.

1. Bevoegdheid

1.1 Partijen zijn overeengekomen geschillen (in navolging van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) te laten beslechten door de Geschillencommissie KPZ bij bindend advies.

1.2 De zittingscommissie die voor het onderhavige geschil is ingesteld op basis van artikel 3 van het Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ bestaat uit:

- mevrouw mr. drs. T. Novakovski, voorzitter;
- mevrouw mr. P.T.E. Lock, lid;
- de heer dr. J.L.M. Strengers, lid.

1.3 Mevrouw mr. E.M.A.C. van Dort is aangesteld als ambtelijk secretaris van de commissie.

2. Het procesverloop

2.1 Bij verzoekschrift van 6 april 2019 heeft verzoeker het geschil ingediend.

2.2 Verweerster heeft hierop bij verweerschrift van 17 mei 2019 gereageerd.

2.3 Op 20 mei 2019 hebben verzoeker en verweerster nadere stukken ingebracht.

2.4 Voor de behandeling van het geschil heeft de commissie een hoorzitting bepaald. De hoorzitting heeft op 21 mei 2019 plaatsgevonden te Arnhem.

2.5 Ter zitting zijn verschenen:

- mevrouw [moeder] namens verzoeker;
- de heer [•], directeur bij verweerster;
- mevrouw [•], coördinator ambulante begeleiding bij verweerster;
- mevrouw [•], woonbegeleider bij verweerster.

2.6 Als toehoorder was mevrouw mr. A. Nielsen (ambtelijk secretaris in opleiding bij de commissie) aanwezig.

2.7 Op verzoek van de commissie hebben partijen na de hoorzitting nadere stukken ingebracht. Partijen zijn over en weer in de gelegenheid gesteld om te reageren op de door hen ingebrachte stukken.

2.8 De commissie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- verzoekschrift van 6 april 2019 met toelichting en correspondentie tussen verzoeker en verweerster in klachtenprocedure;
- verzoekschrift van 20 mei 2019;
- reactie verzoeker van 28 mei 2019 naar aanleiding van hoorzitting;
- reactie verzoeker van 3 juni 2019 op ingebrachte stukken van verweerster;
- beschikkingen Beschermd wonen van verzoeker van 12 juni 2017 - 31 december 2017, 1 januari 2018 - 30 juni 2018 en 1 juli 2018 - 31 december 2018;
- Zorg-huur koppel overeenkomst tussen verweerster en verzoeker (niet gedateerd);
- productomschrijving Beschermd wonen;
- zorgdossier van verzoeker bij verweerster met de volgende inhoud:
 - zorgplan van 26 juli 2017;
 - zorgplan van 8 november 2017;
 - zorgplan van 9 april 2018;
 - Huisregels Di-rumah;
 - inhoud rapportages van 22 november 2017 tot en met 9 oktober 2018;
- rapportages verweerster van 3 juli 2017 tot en met 9 oktober 2018;
- rapportage Wijkteam Arnhem van 9 februari 2017 tot en met 1 november 2018;
- overzicht WhatsApp-berichten van verzoeker met diverse medewerkers van verzoeker in de periode juli 2017 tot en met september 2018;
- e-mail van 29 januari 2018 van verweerster aan Wijkteam Arnhem en verzoeker;
- Whatsapp-contact van 28 februari 2018 tussen verzoeker en medewerker bij verweerster de heer [begeleider 1]
- e-mail van 2 maart 2018 van Wijkteam Arnhem aan verweerster;
- e-mail van 5 maart 2018 van verweerster aan Wijkteam Arnhem;
- e-mail van 6 juli 2018 van verzoeker aan verweerster;
- e-mails van 6 juli 2018 tussen verzoeker en Wijkteam Arnhem;
- e-mail van 1 augustus 2018 van verzoeker aan Wijkteam Arnhem;
- e-mails van 7 augustus 2018 tussen verzoeker en Wijkteam Arnhem;
- e-mail van 20 mei 2019 van verzoeker met betrekking tot contact verzoeker met wijkagent [•];
- brief [nieuwe zorgaanbieder] van 20 mei 2019 aan verzoeker.

3. Feiten en achtergronden

3.1 Verweerster is een kleinschalige organisatie die in een aantal woningen woonbegeleiding biedt voor jongvolwassenen op weg naar zelfstandigheid.

3.2 Verzoeker is in juni 2017 vanuit zijn ouderlijk huis in een woning van verweerster gaan wonen. Verzoeker is gediagnosticeerd met autisme. Hij werkt vijf dagen als tapijtlegger bij een tapijthandel. Verzoeker staat niet onder mentorschap of bewindvoering. Zijn zaken worden met name behartigd door zijn moeder, mevrouw [moeder] (hierna: moeder).

Wmo-beschikking

3.3 De plaatsing van verzoeker bij verweerster is in overleg met het wijkteam gebeurd. Aan verzoeker is een Wmo-beschikking afgegeven voor Beschermd wonen (vanaf mei 2018 omschreven als Groepswonen met intensieve begeleiding) voor 7 etmalen in de week.

“Zorg-huur koppel overeenkomst”

3.4 Tussen verzoeker en verweerster is een “Zorg-huur koppel overeenkomst” (hierna: Zorg-huurovereenkomst) gesloten. Daarin is onder meer het volgende geregeld:

“(…)

- Door deze vorm van verhuur gecombineerd met het leveren van zorg door verhuurder in het woongebouw dat verhuurder huurt, biedt verhuurder de mogelijkheid aan huurder om met zorg te wonen;
- De onderhavige huurovereenkomst heeft betrekking op een onzelfstandig kamer dat aan huurder zal worden verhuurd;
- Huurder heeft zorg (ondersteuning en begeleiding) nodig in zijn dagelijks leven;
- Huurder beschikt in verband met deze zorgbehoefte over een CIZ indicatie of WMO beschikking van minimaal 3 uur per week en regelt in verband met het scheiden van wonen en zorg de zorg via een met verhuurder gesloten aparte zorgovereenkomst;
- Huurder is zich ervan bewust dat de huisvesting en de zorgverlening qua omvang, financiering en organisatie alleen mogelijk is indien de zorg afgenomen wordt via verhuurder;
- Huurder verplicht zich derhalve gedurende de duur van deze huurovereenkomst de zorg uitsluitend van verhuurder af te nemen.
- De zorgverlening (gebaseerd op de huidige indicatie) door verhuurder en het in huur geven van de onzelfstandige kamer zijn onverbrekkelijk met elkaar verbonden in die zin dat de huurovereenkomst door huurder zal dienen te worden opgezegd, dan wel door verhuurder zal worden beëindigd, wanneer de zorgindicatie wordt beëindigd; (...).
- De huurovereenkomst kan tevens met wederzijds goedvinden worden beëindigd: door het sluiten van een beëindigingsovereenkomst. Een dergelijke overeenkomst dient uit vrije wil en niet onder druk, van welke aard dan ook, tot stand te komen.
- [Verweerster] zal te allen tijde ondersteuning bieden voor het vinden van een alternatieve woonruimte.”

Zorgplan

3.5 De zorgafspraken tussen verweerster en verzoeker zijn vastgelegd in het zorgplan, dat is opgesteld op 26 juli 2017 en vervolgens op 8 november 2017 en 9 april 2018 is

aangepast. In het zorgplan zijn de volgende interventies van woonbegeleiders met betrekking tot de doelen van verzoeker afgesproken:

Werk/opleiding

“Begeleider monitort de balans tussen inspanning en ontspanning bij [verzoeker]. Concreet is dit het overwerken + vakantie / vrije dagen-opname. De woonbegeleider bespreekt dit met [verzoeker] en coacht hem in het inzicht verkrijgen in deze balans en het zelfstandig kunnen bewaken van zijn welzijn.”

Zorgen voor jezelf

“De woonbegeleider coacht en ondersteunt [verzoeker] in het uitvoeren van taken en activiteiten die zijn autonomie bevorderen. Daarbij is een aandachtspunt bij [verzoeker]; alert zijn of het hem lukt om ook te doen wat is afgesproken of dat er meer ondersteuning nodig is. Indien er meer ondersteuning nodig is, worden de stappen van de activiteit of taak kleiner gemaakt en wordt er in gesprek gegaan om samen met [verzoeker] inzicht te verkrijgen in waar het knelpunt ligt.”

Zelfstandigheid/financiën

“ [Verzoeker] wordt stap voor stap begeleid in het zelfstandig op kunnen pakken van zijn financiën. Dit gaat in overleg met moeder. Stapsgewijs wordt dit overgenomen door begeleiding. Moeder houdt beheer, begeleiding neemt uiteindelijk controleren hiervan over.”

- 3.6 In het zorgplan van 9 april 2018 is dit als volgt aangepast:
“ Ik word stap voor stap begeleid in het zelfstandig op kunnen pakken van [mijn] financiën. Dit gaat in overleg met moeder en begeleiding. Stapsgewijs wordt dit overgenomen door mijzelf. Mijn moeder houdt beheer, ik neem uiteindelijk controleren hiervan over (met behulp van begeleiding).”

- 3.7 Met betrekking tot interventies familie is met betrekking tot de financiën onder meer afgesproken:
“Moeder beheert en ondersteunt [verzoeker] bij zijn financiën. (...) Na verloop van tijd gaat de begeleiding meer ondersteuning van moeder overnemen. Niet het beheer van de financiën. En vervolgens volledig eigen beheer van financiën.”

- 3.8 Verder is in het zorgplan onder meer afgesproken dat de woonbegeleider wekelijks contact heeft met moeder en dat er wekelijks een mentorgesprek met verzoeker plaatsvindt.

Huisregels

- 3.9 Bij verweerster gelden huisregels, die op alle bewoners van toepassing zijn, behalve als daar in het zorgplan van is afgeweken. De enige huisregel waar consequenties aan verbonden zijn, betreft het gebruik van drugs en alcohol:

“Drugs, alcohol zijn verboden binnen [verweerster]. Bij overtreding van deze regel volgt direct een waarschuwing. Na de tweede waarschuwing wordt er een gesprek aangevraagd met de coördinator over de voortgang van jouw woontraject.”

Begeleiding

3.10 Aanvankelijk is de heer [begeleider 1] (hierna: [begeleider 1]) de vaste begeleider van verzoeker bij verweerster. Per 1 maart 2018 vertrekt [begeleider 1], na in januari en februari 2018 al veel afwezig te zijn geweest wegens vakantie en ziekte. Verschillende begeleiders (vijf volgens het zorgdossier) vervangen [begeleider 1] in deze periode. In de loop van maart 2018 krijgt verzoeker een nieuwe vaste begeleider: de heer [begeleider 2] (hierna: [begeleider 2]). Vier maanden later, in juli 2018, gaat [begeleider 2] weg bij verweerster. In de periode juni tot en met augustus 2018 wisselen negen verschillende begeleiders elkaar af, zo volgt uit het zorgdossier. Hoewel uit het zorgdossier niet blijkt dat er een overdracht heeft plaatsgevonden, lijkt vanaf september 2018 feitelijk weer sprake van vaste begeleiding: alle contacten en rapportages worden verzorgd door één begeleider, mevrouw [begeleider 3] (hierna: [begeleider 3]).

3.11 Moeder spreekt op verschillende momenten haar zorgen uit over het gebrek aan (vaste) begeleiding.

Waarschuwingen en time-out

3.12 In december 2017 krijgt verzoeker van zijn toenmalige vaste begeleider [begeleider 1] een eerste officiële waarschuwing wegens herhaaldelijk roken op de kamer. [begeleider 1] bespreekt de consequenties hiervan met verzoeker en moeder. Volgens het zorgdossier gaf moeder hierover aan:

“(...) moeder heeft geuit dat ze hoopt dat [verzoeker] hier erg van geschrokken is, en dat hij inziet dit niet meer te doen omdat hij anders op straat staat.”

3.13 Een tweede officiële waarschuwing krijgt verzoeker in juni 2018 van zijn toenmalige vaste begeleider [begeleider 2] wegens *“blowen en vriend over de vloer hebben die niet bekend is bij begeleiding, die drugs bij zich draagt, en [omdat] er gebruikt is, in achtertuin, dit is tegen de regels.”*

3.14 Een derde waarschuwing volgt begin augustus 2018. In het zorgdossier is daarover opgemerkt:

“[verzoeker] heeft afgelopen vrijdag een derde waarschuwing gehad. Zijn kamer ligt vol met peuken en andere zaken die niet toegestaan zijn op kamer. Dit betekent nu definitief einde verblijf.”

En:

“Ik heb moeder geïnformeerd over het einde verblijf. We gaan een wijkteamgesprek plannen (...).”

3.15 Het gesprek met het wijkteam wordt op 6 september 2018 gepland. Daaraan voorafgaand deelt een woonbegeleider het volgende aan verzoeker mee:

“Hem ook gezegd vast goed na te denken hoe hij zelf zijn toekomst voor zich ziet. Of hij denkt dat hij 24uurszorg nodig heeft, of dat hij het hier op het huis bijv. ook goed vindt met verbeterde afspraken, zoals meer aanwezig zijn. Hem geadviseerd hier vast bij stil te staan voorafgaand aan zijn gesprek 6 sept.”

- 3.16 De tussentijdse evaluatie met het wijkteam, waar namens verzoeker moeder, zus en verzoeker zelf bij aanwezig zijn, vindt op 6 september 2018 plaats. De begeleider bij verweerster, [begeleider 3], heeft als volgt verslag gedaan van deze evaluatie in het dossier:

“Familie is ontevreden over de afgelopen tijd. Zien dat [verzoeker] achteruit gaat. Het ontbreken van begeleiding waar hij een klik mee heeft lijkt de oorzaak volgens familie. Familie zou graag zien dat [verzoeker] meer begeleiding krijgt. Vanuit [verweerster] wordt aangevuld dat [verzoeker] al een officiële waarschuwing heeft gehad en de woning t.z.t. verkocht gaat worden. Reden om vanuit [verweerster] hem een plek aan te bieden op D3, waar de basisstructuur stabiel is en hij een begeleider krijgt waar hij wel connectie mee heeft. [Verzoeker] geeft aan dat hij achter zijn broek aangezetten moet worden en hulp nodig heeft in het nakomen van gemaakte afspraken omtrent zorgplan. Wijkteam heeft een aantal andere opties voor begeleid wonen en [verzoeker] zal deze samen met zus gaan onderzoeken. Afgesproken dat [verzoeker] voor 15 oktober aangeeft of hij gebruik wil maken van de plek op D3.”

- 3.17 Op 17 september 2018 overtreedt verzoeker wederom de regels van verweerster. Uit het zorgdossier van 18 september 2018:

“Van [bewoner] begrepen dat [verzoeker] en een andere [bewoner] gisteravond in de woonkamer visite hebben ontvangen. Het zou in totaal om 7 man zijn gegaan. Er is binnen gerookt, geblowd en met whiteboard stiften 2^{de} wereldoorlog gerelateerde tekens op het meubilair geklad. Het laatste bezoek zou rond 2:00 zijn vertrokken.”

- 3.18 Naar aanleiding hiervan besluit verweerster over te gaan tot een “time-out” voor verzoeker. Dit houdt in dat verzoeker in ieder geval voor een week niet welkom is bij verweerster en elders een slaapplek moet zoeken:

“N.a.v. al eerdere waarschuwingen besloten over te gaan tot time-out. Vanavond heeft [verzoeker] de gelegenheid onderdak te zoeken voor de komende week.”

- 3.19 Omdat verzoeker aangeeft geen vervangende woonruimte te hebben gevonden, gaat ook verweerster naar opties kijken. Verweerster vindt een plek bij het Jonahuis, maar verzoeker weigert daarheen te gaan. Uiteindelijk blijkt dat hij één nacht buiten heeft geslapen en daarna toch ergens onderdak heeft gevonden, zo wordt in het zorgdossier gerapporteerd.

Beëindiging Beschermd wonen bij verweerster

- 3.20 Op 26 september 2018 vindt een evaluatie van de time-out plaats met het wijkteam. Voor verweerster is de insteek van dit gesprek een exitgesprek. Uit het verslag van verweerster in het zorgdossier:

“Vanuit [verweerster] was de insteek van het gesprek een exit gesprek. [Verzoeker] wilde zich aan de eerder gemaakte afspraak houden van 15 oktober. Wijkteam maakt zich zorgen over het ontbreken van een alternatieve verblijfplaats. Wel duidelijk is dat het vertrouwen in [verweerster] kwijt is en [verzoeker] ook eigenlijk niets meer van ons wil. (...) Tot een compromis gekomen. [Verzoeker] heeft vanavond en morgen om zijn kleding

te wassen en kamer schoon te maken (wil absoluut niet met vieze spullen verhuizen). [Verweerster] zoekt morgen naar een tijdelijke plek (tot 15 oktober) waar [verzoeker] kan verblijven. Zo is woonruimte gewaarborgd mocht [verzoeker] zelf niks kunnen vinden. (...)

- 3.21 Verweerster heeft vervangende woonruimte tot 15 oktober 2018 gevonden, waarna verzoeker tijdelijk thuis is gaan wonen. Verzoeker heeft in oktober zijn kamer bij verweerster leeggemaakt en mocht tijdelijk zijn spullen bij verweerster “op de kleine kamer” laten. Op enig moment heeft verweerster verzoeker verzocht zijn spullen uiterlijk eind oktober 2018 op te halen. Ook is aan moeder een eindafrekening (achterstallige huur) gestuurd. Over deze eindafrekening is discussie ontstaan. Uiteindelijk heeft verweerster een “handreiking” gedaan en de eindafrekening achterwege gelaten.
- 3.22 Verzoeker woont op dit moment weer begeleid bij een zorgaanbieder.

4. Het geschil

- 4.1 Verzoeker heeft het geschil als volgt omschreven:

“De zorg die is afgesproken is niet geleverd. Er is zelfs regelmatig totaal geen zorg geleverd. Over langere periodes gemaakte afspraken omtrent zorgplan zijn niet nagekomen. De afspraak van 1 vaste begeleider met een enkele invaller is niet nagekomen. (...) [Verweerster] geeft aan dat in de periode dat [verzoeker] bij [verweerster] woonde de zorg veranderd is en we de gemaakte afspraken hierin niet meer als gebruikelijk mogen nemen. Wij hebben vele kosten gehad door ontstane schulden en kleding en beddengoed wat moest worden weggegooid bij de verhuizing. [Verzoeker] is depressief weggegaan bij [verweerster]. (...) Er was slechte communicatie met [verweerster] en heb vooral het gevoel dat men niet serieus met onze klacht is omgegaan. (...)”

- 4.2 Verzoeker specificeert het geschil als volgt:

- *“Geen communicatie.*
- *Geen begeleiding.*
- *De manier waarop de zorg is gestopt is op zijn minst dubieus te noemen.*
- *Financieel kosten en schulden die ontstaan zijn door gebrek aan zorg.*
- *Het meest schrijnende van alles dat er een jongen komt wonen om te leren op eigen benen te staan en om te gaan met zijn autisme en er depressief en slechter vandaan komt.”*

- 4.3 De commissie sluit bij deze indeling van verzoeker aan en onderscheidt de volgende geschilonderdelen:

- Geschilonderdeel 1: Geen communicatie
- Geschilonderdeel 2: Geen begeleiding
- Geschilonderdeel 3: Onzorgvuldige wijze van beëindiging zorg
- Geschilonderdeel 4: Gebrekkige begeleiding met betrekking tot financiën
- Geschilonderdeel 5: Verslechtering situatie en depressie bij verzoeker als gevolg van gebrekkige zorg

4.4 De commissie is van oordeel dat de geschilonderdelen zich ervoor lenen om in afwijkende volgorde te worden behandeld. De commissie zal achtereenvolgens geschilonderdeel 2, 1, 4, 3 en 5 bespreken.

5. Beoordeling van het geschil

5.1 Alvorens een beoordeling van het geschil (per geschilonderdeel) te geven, zal de commissie telkens de standpunten van verzoeker en verweerster samengevat en voor zover relevant weergeven. Voor deze standpunten verwijst de commissie naar de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht.

Geschilonderdeel 2: Geen begeleiding

Standpunt van verzoeker

5.2 Verzoeker heeft met verweerster afgesproken dat verzoeker een vaste begeleider zou hebben. De afspraak was dat er ook in de avonden begeleiding aanwezig moest zijn, omdat verzoeker overdag werkte. In het begin had verzoeker ook een vaste begeleider, [begeleider 1], die ook buiten de werkuren van verzoeker tijd maakte voor begeleiding van verzoeker. Dat ging goed en verzoeker bouwde een vertrouwensband met [begeleider 1] op. Toen [begeleider 1] echter in oktober/november 2017 ziek werd, begon een lange reeks van wel tien verschillende begeleiders. De vertrouwensband die verzoeker met [begeleider 1] had opgebouwd, verdween snel met de komst van de nieuwe vaste begeleider [begeleider 2]. Deze kwam in maart 2018 en vertrok alweer eind mei 2018. Er was structureel te weinig begeleiding per woning bij verweerster. De begeleiding die er was, was er alleen overdag. Als verzoeker thuiskwam van zijn werk, waren de begeleiders al weg. Feitelijk kreeg verzoeker dus geen begeleiding en er was geen controle. Door te veel verschillende begeleiders was ook het overzicht weg. Door deze omstandigheden heeft verzoeker de ruimte gekregen om het gedrag te vertonen, dat uiteindelijk tot de time-out heeft geleid.

5.3 Er was een zorgplan opgesteld, maar daar is vanaf 2018 eigenlijk niets meer mee gedaan. Van verzoeker werd verwacht dat hij met een zorgvraag of hulpvraag zou komen buiten het zorgplan om. Moeder heeft keer op keer aan diverse begeleiders uitgelegd dat verzoeker niet zelf met een hulpvraag zou komen, omdat hij dit niet kon. Zijn zorgvraag was al in het zorgplan vastgelegd. Dit is niet opgepakt door verweerster. Verweerster heeft de verantwoordelijkheid voor de zorg van verzoeker ten onrechte bij verzoeker gelegd. Dat is een verantwoordelijkheid die hij niet overziet en niet aankan.

Standpunt van verweerster

5.4 Vanaf mei/juni 2018 is de samenwerking met verzoeker verminderd. Het is juist dat er een verandering van begeleiders was, maar er is wel steeds begeleiding geweest, aldus verweerster. Na het vertrek van [begeleider 1] had verzoeker geen klik met de andere begeleiders en daarom ontbrak bij hem het "commitment". Verzoeker onttrok zich aan de begeleiding door steeds meer te gaan werken en zich niet aan afspraken te conformeren. De eerder aanwezige gedragsproblemen, waaronder middelengebruik (alcohol en drugs), kwamen op de voorgrond te staan en het werd steeds moeilijker om afspraken met verzoeker te maken. Verweerster raakte het grip op verzoeker kwijt. Het vertrouwen aan beide kanten raakte zodanig beschadigd, dat verweerster niet meer de

voor verzoeker noodzakelijke begeleiding kon bieden. Daarom is gezamenlijk besloten dat verzoeker intensievere zorg bij een andere zorgverlener nodig had met 24/7 aanwezigheid van begeleiding.

- 5.5 Door veranderende indicaties en bezuinigingen heeft verweerster keuzes moeten maken in haar aanbod. De zorgvraag van jongeren is hierin altijd leidend gebleven, alleen biedt verweerster niet meer de zorg die de jongeren van meet af aan gewend waren. Gedurende deze veranderende omstandigheden kon verweerster niet de rust bieden die de jongeren nodig hebben en verweerster acht dat zelf ook onwenselijk.

Beoordeling van het geschilonderdeel

- 5.6 Verzoeker stelt dat hij geen of nauwelijks begeleiding kreeg waardoor zijn gedrag verslechterde. Dat heeft uiteindelijk geleid tot beëindiging van de zorg. Verweerster voert aan dat verzoeker zich juist aan de begeleiding onttrok en verweerster door het moeizame gedrag van verzoeker geen begeleiding kon bieden.
- 5.7 Tegelijkertijd erkent verweerster dat zich door het vertrek van de vaste begeleider van verzoeker, [begeleider 1], en door een interne reorganisatie verschillende begeleiders hebben afgewisseld. Ook erkent verweerster dat dit niet heeft bijgedragen aan de rust die haar cliënten nodig hebben. Tot slot erkent verweerster dat verzoeker geen klik had met zijn nieuwe vaste begeleider [begeleider 2], die na enkele maanden alweer wegging bij verweerster. Namens verweerster is daarover ter zitting verklaard: “Met het vertrek van [begeleider 1] zijn wij verzoeker eigenlijk al kwijtgeraakt.”
- 5.8 De commissie meent dat de kern van het geschil is gelegen in het feit dat verweerster – zoals de commissie ook uit de toelichting van verweerster afleidt – aan verzoeker niet de zorg kon bieden die hij nodig heeft. Verzoeker had meer begeleiding nodig dan bij verweerster mogelijk was. Dit was vanaf het begin een aandachtspunt. Het was bekend dat er ’s avonds en in het weekend geen begeleiding was, terwijl verzoeker doordeweeks overdag meestal werkte en dus niet in de woning aanwezig was. Moeder geeft aan dat verweerster haar twijfels hierover heeft weggenomen, omdat er volgens verweerster voldoende uren over waren om aan zorgtaken toe te komen en er ook altijd achtervang was. In het begin ging dat goed, omdat de vaste begeleider van verzoeker, [begeleider 1], extra tijd reserveerde voor de begeleiding van verzoeker (bijvoorbeeld in de vorm van een verzoeker-[begeleider 1]dag) en een vertrouwensband met verzoeker wist op te bouwen. Dat viel weg toen [begeleider 1] vertrok en het lukte vervolgens niet goed meer om voldoende begeleiding aan verzoeker te geven.
- 5.9 De commissie is van oordeel dat verweerster tijdig had moeten constateren dat zij niet (langer) aan de zorgbehoefte van verzoeker kon voldoen en dat zij vanaf dat moment passende maatregelen had moeten treffen. Dit houdt in ieder geval in dat zij tijdig en duidelijk aan verzoeker had moeten communiceren dat zij verzoeker niet (langer) de begeleiding en zorg kon bieden die hij nodig heeft. Daarnaast rustte op verweerster de zorgplicht om zich in te spannen om andere passende zorg voor verzoeker te vinden, althans verzoeker daarin te begeleiden.
- 5.10 Alles overziend oordeelt de commissie dat verweerster niet tijdig de benodigde maatregelen heeft getroffen. Uit het zorgdossier blijkt dat moeder in ieder geval al in

februari 2018 – volgens moeder was dit al eerder – haar zorgen heeft geuit over het gebrek aan begeleiding. Ook daarna heeft zij regelmatig aandacht gevraagd voor het feit dat er onvoldoende begeleiding was voor haar zoon en dat verzoeker mogelijk met een depressie kampte. In mei 2018 heeft zij met de toenmalige vaste begeleider van verzoeker geconcludeerd dat verzoeker intensievere 24/7 begeleiding nodig had. Toch heeft verweerster geen gevolg gegeven aan deze conclusie. De contacten van verweerster met het wijkteam lijken in die periode meer gericht op het verkrijgen van een nieuwe indicatie in verband met veranderde regelgeving, dan op het zoeken naar een andere zorgaanbieder voor verzoeker. Toen het gedrag van verzoeker steeds problematischer begon te worden en hij een tweede en een derde waarschuwing kreeg, richtte het overleg met het wijkteam zich meer op de vraag welke zorg voor verzoeker passend zou zijn (en waar hij deze zorg zou kunnen krijgen). Daarbij ging verweerster niet per se uit van een definitief vertrek bij verweerster: tijdens het gesprek van 6 september 2018 bood verweerster aan dat verzoeker in een andere woning van verweerster kon worden geplaatst, met inkoop van aanvullende zorg elders. Afsproken werd dat verzoeker tot 15 oktober 2018 de gelegenheid had om te beslissen of hij van dat aanbod gebruik wilde maken of naar een andere zorgaanbieder wilde vertrekken.

- 5.11 Omstreeks 18 september 2018 overschreed verzoeker echter weer de gestelde grenzen en kreeg hij een time-out. Tijdens de zitting is namens verweerster verklaard dat verzoeker na 15 oktober 2018 nog steeds in de andere woning van verweerster terecht had gekund, maar dat hij dit niet wilde. Verzoeker heeft dit betwist: verzoeker heeft tijdens het exitgesprek op 26 september 2018 begrepen dat de andere woning van verweerster geen optie meer was. Ook de commissie gaat hiervan uit. Uit het verslag van het exitgesprek in het zorgdossier (zie par. 3.20) blijkt dat het de bedoeling was dat partijen definitief uit elkaar gingen. Als het aanbod van de andere woning nog steeds gold, dan heeft verweerster dit in ieder geval niet duidelijk genoeg gecommuniceerd.
- 5.12 Vanaf het exitgesprek verliep de beëindiging ook snel. Verzoeker verbleef op het moment van het exitgesprek al tijdelijk elders vanwege de time-out. Binnen twee weken na het exitgesprek was verzoeker definitief weg bij verweerster en in de tussenliggende periode heeft verweerster vervangend verblijf voor verzoeker elders gevonden. Het komt de commissie voor dat het feit dat het gedrag van verzoeker niet langer acceptabel was voor verweerster leidend is geweest, en niet zozeer de zorgbehoefte van verzoeker.
- 5.13 De commissie realiseert zich daarbij dat het contact met het wijkteam moeizaam verliep, omdat het wijkteam niet of traag reageerde. Toch meent de commissie dat van verweerster meer inspanningen mochten worden verwacht – ook richting het wijkteam – om (al in een eerder stadium) een passende oplossing voor verzoeker te vinden.
- 5.14 In zoverre acht de commissie het geschilonderdeel gegrond. Vaststaat dat verweerster verzoeker niet de (mate van) begeleiding en zorg kon bieden waar hij behoefte aan had. Verweerster had dit in een eerder stadium moeten onderkennen en in het kader van de op haar rustende zorgplicht passende maatregelen moeten treffen.
- 5.15 Naar het oordeel van de commissie kan daarbij verder in het midden blijven wat oorzaak en wat gevolg is: problematisch gedrag door onvoldoende begeleiding of onvoldoende

begeleiding door problematisch gedrag. De commissie sluit niet uit dat dit een elkaar versterkende wisselwerking is geweest.

Geschilonderdeel 1: Geen communicatie

Standpunt van verzoeker

- 5.16 In het zorgplan is afgesproken dat er wekelijks contact met moeder zou worden opgenomen. Vanaf november 2017 is dit minder geworden. Na het vertrek van de tweede vaste begeleider [begeleider 2] in mei 2018 heeft moeder wekenlang gebeld, geappt en gemaïld voordat ze duidelijkheid had over de begeleiding van verzoeker. Ook daarna was er alleen contact wanneer moeder dat initieerde.

Standpunt van verweerster

- 5.17 Volgens verweerster is er wel degelijk communicatie geweest via Whatsapp-contact en telefoongesprekken. Tegelijkertijd erkent verweerster dat de reorganisatie een drukke, hectische tijd is geweest waarin er “in communicatie en afspraken rondom het organiseren van de zorg dingen beter hadden gekund”.

Beoordeling van het geschilonderdeel

- 5.18 Uit de toelichting van verzoeker begrijpt de commissie dat de klachten over de communicatie zich richten op twee onderwerpen: (1) communicatie over de *organisatie* van de zorg; en (2) communicatie over de *inhoud* van de zorg. In beide gevallen gaat het met name over communicatie met moeder. De commissie beschouwt dit echter als een geschil dat rechtstreeks betrekking heeft op verzoeker, omdat de communicatie met moeder onderdeel uitmaakt van de zorg en begeleiding van verzoeker.

(1) Communicatie over de organisatie van de zorg

- 5.19 Met betrekking tot (1) de communicatie over de *organisatie* van de zorg heeft verweerster een e-mail van 29 januari 2018 overgelegd, waaruit blijkt dat het wijkteam, verzoeker en moeder zijn geïnformeerd over het vertrek van de eerste vaste begeleider, [begeleider 1], en over wie als tijdelijke vervangende begeleider zou fungeren. Over het vertrek van de zorgcoördinator en de tweede vaste begeleider, [begeleider 2], zouden ook berichten zijn verstuurd. Ook zou er een rooster met begeleiders zijn gemaïld. Deze berichten zijn verloren gegaan, zodat verweerster ze niet kan overleggen, aldus verweerster.
- 5.20 Zelfs als het juist is dat deze algemene informatie is verstuurd, blijkt uit de door moeder overgelegde WhatsApp-berichten dat zij verschillende keren niet op de hoogte was wie op dat moment de (vervangende) begeleider was. De commissie stelt vast dat verweerster in bepaalde periodes niet conform afspraak (zoals opgenomen in het zorgplan) wekelijks contact met moeder onderhield. Naar het oordeel van de commissie is het aannemelijk dat dit gebrek aan communicatie eraan heeft bijgedragen dat het moeder niet altijd duidelijk was wie wanneer de vervangende begeleider was. Verweerster heeft ook zelf erkend dat tijdens de reorganisatie “in communicatie en afspraken rondom het organiseren van de zorg dingen beter hadden gekund”.

5.21 De commissie acht het geschilonderdeel met betrekking tot (1) de communicatie over de *organisatie* van de zorg gegrond.

(2) *Communicatie over de inhoud van de zorg*

5.22 Het geschilonderdeel met betrekking tot de communicatie over de *inhoud* van de zorg ligt in het verlengde van het geschilonderdeel 2 over de gebrekkige begeleiding. De commissie heeft hiervóór in par. 5.10 overwogen dat moeder regelmatig haar bezorgdheid heeft geuit over het gebrek aan begeleiding en de mentale toestand van verzoeker. Daar is naar het oordeel van de commissie onvoldoende mee gedaan door verweerster. De commissie verwijst ter zake naar de overwegingen met betrekking tot geschilonderdeel 2. Verder is ook hier relevant dat verweerster zich niet steeds aan de afspraak heeft gehouden om wekelijks contact met moeder op te nemen. Als er contact was, werd dit (in bepaalde periodes) regelmatig door moeder geïnitieerd. Ook dat is niet conform afspraak.

5.23 De commissie acht daarom ook het geschilonderdeel met betrekking tot (2) de communicatie over de *inhoud* van de zorg gegrond.

Geschilonderdeel 4: Gebrekkige begeleiding met betrekking tot financiën

Standpunt van verzoeker

5.24 Volgens verzoeker werd hij onvoldoende begeleid in zijn financiële zaken, waardoor er schulden hebben kunnen ontstaan. Verzoeker stelt dat verweerster afspraken met verzoeker maakte over de financiën, maar dat zij verzoeker daarin niet controleerde, terwijl dat juist nodig was.

Standpunt van verweerster

5.25 Verweerster voert aan dat zij verzoeker begeleidde bij financiële zaken, maar dat verzoeker afspraken daarover niet nakwam. Daar kan verweerster niet verantwoordelijk voor worden gehouden. Daarnaast vermoedt verweerster dat verzoeker zijn geld spendeerde aan drank en drugs en dat het verzoeker daarom niet lukte om zijn financiën op orde te krijgen.

Beoordeling van het geschilonderdeel

5.26 Dit geschilonderdeel ligt in het verlengde van geschilonderdeel 2. De kernvraag is of verweerster verzoeker voldoende heeft begeleid bij zijn financiële zaken. Uit het zorgplan volgt dat de afspraak was dat verweerster verzoeker – in overleg met moeder – stapsgewijs zou begeleiden in het zelfstandig oppakken van zijn financiën. De moeder zou het beheer van de financiën behouden.

5.27 Uit het zorgdossier maakt de commissie op dat in december 2017 en januari 2018 weinig contact is geweest over de financiën, vermoedelijk door de afwezigheid van de toenmalige vaste begeleider van verzoeker, [begeleider 1]. In februari 2018 heeft de vaste begeleider (net als eerder in november 2017) regelmatig de financiën met verzoeker doorgenomen en ook de moeder daarover gesproken. Hij heeft ook informatie opgevraagd over een budgetcoach, omdat de moeder aangaf het beheer van de financiën liever niet meer te willen doen. Naar de commissie uit het zorgdossier begrijpt, bleek een budgetcoach hoge kosten met zich te brengen. Om die reden is inschakeling van een budgetcoach kennelijk niet doorgezet.

5.28 Vanaf maart 2018 heeft verweerster nauwelijks iets gedaan aan de begeleiding van verzoeker bij zijn financiële zaken. De moeder heeft in de periode van maart 2018 tot september 2018 regelmatig aandacht gevraagd voor de financiën van verzoeker en daarmee samenhangende problemen, zoals te hoge telefoonrekeningen. De commissie telt in het zorgdossier in die periode echter slechts twee inhoudelijke gesprekken over de financiën tussen verweerster en verzoeker. Dit terwijl verzoeker in april 2018 21 jaar werd en naar aanleiding daarvan de beschikking over zijn betaalpas kreeg. Naar aanleiding daarvan had intensieve(re) begeleiding voor de hand gelegen, zeker omdat omgaan met financiën vanaf het begin een doelstelling was in het zorgplan van verzoeker. In plaats daarvan kreeg verzoeker op financieel vlak niet of nauwelijks begeleiding van verweerster. Als verweerster niet in staat was om de vereiste begeleiding op het gebied van financiën te bieden, dan had zij dit tijdig moeten constateren en passende maatregelen moeten nemen. De commissie verwijst naar hetgeen zij hierover bij de bespreking van geschilonderdeel 2 heeft overwogen.

5.29 In zoverre acht de commissie het geschilonderdeel gegrond. Verweerster heeft verzoeker – in ieder geval vanaf maart 2018 – onvoldoende begeleiding gegeven in het omgaan met financiën.

Geschilonderdeel 3: Onzorgvuldige wijze van beëindiging zorg

Standpunt van verzoeker

5.30 Verzoeker stelt dat de wijze waarop de zorg is gestopt “op zijn minst dubieus” is te noemen. Na de time-out heeft verweerster tijdens het gesprek met het wijkteam op 26 september 2018 aangegeven de zorg per direct te stoppen. Dankzij het wijkteam is een vervolgvoorziening getroffen, maar alleen tot 15 oktober 2018. Hoewel verzoeker beloofd was dat hij zijn spullen bij verweerster mocht houden tot hij een andere zorginstelling had gevonden, kreeg verzoeker een aanmaning dat zijn spullen uiterlijk 27 oktober 2018 weg moesten zijn. In de week dat de zorg van verzoeker is gestopt, is per direct een doorstart gemaakt met de woning.

Standpunt van verweerster

5.31 Verweerster stelt dat zij de zorg van verzoeker niet heeft gestopt. Zij heeft verzoeker met de time-out wel tijdelijk toegang ontzegd tot de woning, met reden. Naar aanleiding van de time-out heeft verweerster aangegeven dat zij verzoeker niet langer op een woongroep wilde laten verblijven vanwege de veiligheid van andere bewoners. Verzoeker en familie hebben het aanbod van verweerster om te kijken naar vervolgmogelijkheden niet aangenomen. Vanuit verweerster is nooit gezegd: “wij trekken nu onze handen ervan af”. Omdat verzoeker niet naar huis kon, heeft verweerster vanuit haar zorgplicht nog een vervolgvoorziening getroffen waar hij later zelf vertrokken is.

Beoordeling van het geschilonderdeel

5.32 Zoals hiervoor bij de bespreking van geschilonderdeel 2 is overwogen, staat vast dat verweerster niet (langer) aan de zorgbehoefte van verzoeker kon voldoen. Dit brengt

mee dat de zorg moest worden beëindigd. Ook verzoeker heeft aangegeven niet meer met verweerster verder te willen gaan. De commissie is dan ook van oordeel dat verweerster in redelijkheid de beslissing tot beëindiging van de zorg heeft kunnen (en moeten) nemen. Ter beoordeling staat of de zorg op zorgvuldige wijze is beëindigd.

Beëindiging zorg per direct

- 5.33 Verzoeker verwijt verweerster dat zij de zorg naar aanleiding van de time-out plotseling, “per direct”, heeft gestopt tijdens het exitgesprek op 26 september 2018 en slechts tot 15 oktober 2018 een vervangende verblijfplaats heeft geregeld. De commissie overweegt dat de situatie na het incident dat tot de time-out heeft geleid onhoudbaar was geworden. Een verblijf van verzoeker op de woning van verweerster was – voor beide partijen – niet langer wenselijk. In de gegeven omstandigheden acht de commissie de – in overleg met verzoeker en het wijkteam – genomen beslissing om tijdelijk een alternatieve verblijfplaats voor verzoeker te regelen begrijpelijk.
- 5.34 Wanneer een zorgaanbieder echter – al dan niet in overleg met cliënt en het wijkteam – besluit tot beëindiging van de zorg, dan rust op die zorgaanbieder de zorgplicht om de cliënt een redelijke termijn te gunnen om een nieuwe zorgaanbieder te vinden. In dit geval heeft verweerster verzoeker daartoe een termijn van minder dan drie weken gegeven. Verweerster heeft immers slechts een alternatieve verblijfplaats van 27 september 2018 tot 15 oktober 2018 geregeld. Verweerster heeft ter zitting nog aangevoerd dat verzoeker ook daarna op de alternatieve verblijfplaats had kunnen blijven, maar dit blijkt niet uit de overgelegde stukken. Feit is dat verzoeker na 15 oktober 2018 een periode thuis heeft gewoond. Bovendien was de vervangende verblijfplaats voor verzoeker slechts een “logeerplek” en is niet gebleken dat hier passende zorg kon worden geleverd.
- 5.35 De commissie is van oordeel dat een termijn van minder dan drie weken om een nieuwe zorgaanbieder te vinden niet redelijk is. De commissie neemt daarbij in overweging dat de zorgbehoefte van verzoeker inhield dat hij een woonruimte met intensieve begeleiding (24/7) zocht. In zijn algemeenheid geldt dat het de nodige tijd kost om een geschikte en beschikbare plaats te vinden en te regelen, die aan de zorgbehoefte van een cliënt voldoet.
- 5.36 Daar komt bij dat tussen partijen niet van tevoren is geregeld onder welke omstandigheden de zorg kan worden beëindigd en wat de consequenties daarvan zijn. Dit brengt mee dat verzoeker niet weet wanneer zich de omstandigheid kan voordoen dat hij de woning moet verlaten c.q. de zorg wordt beëindigd en op welke termijn en onder welke voorwaarden dit kan geschieden. Deze onzekerheid dient voor rekening van verweerster te blijven.
- 5.37 In de tussen partijen gesloten Zorg-huurovereenkomst is niets bepaald over de beëindiging van de zorg, anders dan dat de zorg en de huur onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. De huurovereenkomst kan niet eenzijdig door verweerster worden beëindigd, maar slechts door verzoeker of met wederzijds goedvinden. Overigens vloeit ook uit de Zorg-huurovereenkomst voort dat verweerster te allen tijde ondersteuning dient te bieden voor het vinden van een alternatieve woonruimte (zie par. 3.4).

- 5.38 In de huisregels van verweerster is bepaald dat bij gebruik van alcohol of drugs een waarschuwing volgt, en dat na de tweede waarschuwing een gesprek volgt over het vervolg van het traject. Uit het zorgdossier maakt de commissie op dat met verzoeker en moeder is gecommuniceerd dat een bewoner dan de woning moet verlaten en de zorg wordt beëindigd. Voor zover de commissie heeft begrepen, is dit niet schriftelijk vastgelegd. Overigens heeft verzoeker drie waarschuwingen gehad zonder dat hij feitelijk moest vertrekken, zodat ook daaruit blijkt dat de consequenties onduidelijk zijn. Op welke termijn en onder welke voorwaarden een bewoner zou moeten vertrekken, is evenmin geregeld. De maatregel van time-out, waarbij een bewoner kennelijk per direct (tijdelijk) de woning moet verlaten, wordt nergens genoemd, laat staan dat iets over het feitelijke vervolg schriftelijk is vastgelegd. Onduidelijk is bovendien hoe deze maatregelen zich verhouden tot de Zorg-huurovereenkomst, waarbij verweerster de huurovereenkomst niet eenzijdig kan opzeggen.

Verhuizen van spullen

- 5.39 Verzoeker stelt dat verweerster heeft beloofd dat verzoeker zijn spullen bij verweerster kon laten tot hij een nieuwe zorgaanbieder had gevonden, maar dat hij uiteindelijk is gesommeerd om die spullen eerder op te halen. Verweerster betwist dat dit is afgesproken. Het blijkt ook niet uit het zorgdossier. De commissie begrijpt dat verzoeker zijn spullen nog ruim een maand na het vertrek bij verweerster heeft kunnen laten. De commissie acht dit een redelijke termijn en is van oordeel dat verweerster hierin niet onzorgvuldig heeft gehandeld.

Doorstart woning

- 5.40 Volgens verzoeker heeft verweerster direct na het vertrek van verzoeker een doorstart gemaakt met de woning. Voor zover verzoeker hiermee zou willen suggereren dat het vertrek van verzoeker een vooropgezet plan van verweerster was om die doorstart mogelijk te maken, kan de commissie verzoeker daarin niet volgen. Dat verzoeker naar een andere woning zou moeten verhuizen als hij bij verweerster zou blijven, is al in een eerder stadium aan verzoeker gecommuniceerd. Verweerster had ook duidelijke aanleidingen om de waarschuwingen en de time-out aan verzoeker te geven. De commissie acht het geschilonderdeel in zoverre ongegrond.

Tussenconclusie

- 5.41 Samenvattend concludeert de commissie dat verweerster de zorg op onzorgvuldige wijze heeft beëindigd door verzoeker geen redelijke termijn te gunnen om een nieuwe zorgaanbieder te vinden. De commissie verklaart het geschilonderdeel in zoverre gegrond en voor het overige ongegrond.

Geschilonderdeel 5: Verslechtering situatie en depressie bij verzoeker als gevolg van gebrekkige zorg

Beoordeling van het geschilonderdeel

- 5.42 Verzoeker geeft aan het meest schrijnend van alles te vinden dat verzoeker bij verweerster is komen wonen om op eigen benen te leren staan en om te leren gaan met zijn autisme, maar in plaats daarvan hier depressief en slechter vandaan is gekomen.

5.43 De commissie heeft begrip voor dit standpunt van verzoeker. Naar het oordeel van de commissie is het echter niet mogelijk vast te stellen dat de verslechterde situatie en depressie bij verzoeker het gevolg is van gebrekkige zorg van verweerster. Zoals de commissie bij de bespreking van geschilonderdeel 2 heeft overwogen, had verweerster eerder moeten onderkennen dat zij niet aan de zorgbehoefte van verzoeker kon voldoen en had zij daar eerder naar moeten handelen. De commissie kan evenwel niet uitsluiten dat de situatie van verzoeker ook was verslechterd en/of verzoeker ook depressieve klachten had ontwikkeld als hij in een eerder stadium naar een andere zorgaanbieder was gegaan.

5.44 Om die reden acht de commissie dit geschilonderdeel ongegrond.

Schade

5.45 Verzoeker stelt dat hij materiële schade heeft geleden als gevolg van het verwijtbaar handelen van verweerster. Nu geschilonderdelen 1, 2, 3 en 4 (gedeeltelijk) gegrond zijn verklaard, dient te worden bezien of de door verzoeker geclaimde schade geheel of gedeeltelijk voor vergoeding in aanmerking komt. De commissie oordeelt ter zake als volgt.

Schulden

5.46 In de eerste plaats vordert verzoeker als schade de schulden van verzoeker bij KPN en CZ van respectievelijk € 1.250 en € 120. Deze schulden zijn volgens verzoeker ontstaan, omdat verweerster de financiën van verzoeker niet althans onvoldoende controleerde. Deze schade hangt dus samen met het gegrond verklaarde geschilonderdeel 4 inzake onvoldoende begeleiding bij financiële zaken.

5.47 De commissie is van oordeel dat de geclaimde schade niet voor vergoeding in aanmerking komt, omdat het causaal verband tussen de geclaimde schade en het verwijtbaar handelen (onvoldoende begeleiding bij financiën) ontbreekt. Wat de rekeningen van KPN betreft, overweegt de commissie dat deze rekeningen achteraf worden ontvangen, dus op het moment dat de kosten al zijn gemaakt. De commissie ziet dan ook niet in hoe verweerster deze kosten had moeten voorkomen als zij verzoeker meer bij zijn financiën had begeleid. Ook met betrekking tot de rekening van CZ heeft verzoeker niet toegelicht (ook niet ter zitting) waarop deze betrekking heeft en waarom deze rekening het gevolg zou zijn van verwijtbaar handelen van verweerster.

Vieze kleding en beddengoed

5.48 In de tweede plaats vordert verzoeker een schadebedrag van € 500, omdat verzoeker kleding en beddengoed heeft moeten weggooien en vervangen. Verzoeker heeft vuile kleding en beddengoed in vuilniszakken meegenomen bij het verlaten van verweerster. Deze kleding en beddengoed was zo bevuild en beschimmeld, dat een groot deel daarvan niet meer kon worden gewassen en moest worden weggegooid. Naar de commissie begrijpt stelt verzoeker zich op het standpunt dat verweerster hem onvoldoende heeft begeleid met wasgoed en had moeten controleren dat hij alle kleding en beddengoed waste.

5.49 De commissie is van oordeel dat ook deze schade niet voor vergoeding in aanmerking komt wegens het ontbreken van causaal verband tussen de schade en enig verwijtbaar

handelen van verweerster. De commissie stelt vast dat verzoeker al vanaf omstreeks 19 september 2018 feitelijk niet meer verbleef bij verweerster als gevolg van de time-out en aansluitend het exitgesprek op 26 september 2018. Daarna verbleef verzoeker tijdelijk, tot 15 oktober 2018, op een vervangende verblijfplaats en vervolgens thuis tot hij een andere zorgaanbieder had gevonden. Het gaat hier dus om een periode van bijna een maand, waarin verweerster feitelijk geen begeleiding meer aan verzoeker bood. Verweerster kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor wat verzoeker in die periode met zijn wasgoed heeft gedaan. Dit geldt te meer, omdat verweerster verzoeker tijdens het exitgesprek in de gelegenheid heeft gesteld om nog die avond en de daaropvolgende dag bij verweerster terug te komen om zijn kleding te wassen (zie verslag exitgesprek als geciteerd in par. 3.20).

Huur

- 5.50 Op het geschilformulier heeft verzoeker ook een schadeclaim met betrekking tot huur van € 500 ingediend. Ter zitting is namens verzoeker meegedeeld dat dit geschilpunt is opgelost en dat deze schade niet langer wordt gevorderd.

6. Tot slot

- 6.1 De commissie heeft van partijen begrepen dat zij tijdens de schorsing van de zitting met elkaar hebben gesproken. Moeder schrijft daarover:

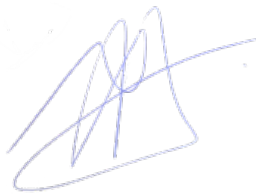
“Ik heb begrepen dat [verweerster] kijkt hoe ze de zorg beter kunnen vormgeven, de juiste mensen op de juiste plaats. Dit vind ik positief. Zoals ik al aangaf op de zitting ben ik erg blij dat [directeur verweerster] de tijd nam even met mij over dit alles te praten. Voor het eerst was er een open gesprek waar ruimte was om de problemen uit te wisselen en zelfs samen oplossingen te bespreken.”

- 6.2 De commissie heeft de indruk gekregen dat verweerster het geschil serieus neemt en voornemens is daar lessen uit te trekken voor de toekomst. De opmerkingen van moeder over het gesprek met verweerster bevestigen deze indruk. De commissie stelt vast dat partijen toenadering tot elkaar hebben gezocht en in een open gesprek van gedachten hebben gewisseld over mogelijke verbeterpunten. De commissie spreekt dan ook de hoop uit dat beide partijen dit geschil op een positieve manier kunnen afsluiten.

7. Beslissing

De commissie:

- verklaart geschilonderdelen 1, 2, 3 en 4 (gedeeltelijk) gegrond;
- verklaart geschilonderdeel 5 ongegrond;
- veroordeelt verweerder tot terugbetaling van het door verzoeker voldane griffiegeld van € 125,-;
- wijst af het meer of anders gevorderde.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, enclosed within a faint rectangular border.

15 augustus 2019
mr. drs. T. Novakovski, voorzitter
namens de Geschillencommissie KPZ