

Stichting Geschillencommissie KPZ

B I N D E N D A D V I E S

Geschillencommissie KPZ

Geschil 20.08

In het geschil tussen:

1. [verzoekster sub 1],
wonende te [plaats],

2. [verzoekster sub 2a] en [verzoeker sub 2b],
wonende te [plaats],

verzoekers,
gemachtigde: [gemachtigde verzoekers],

en

[verweerster],
eigenaar van [kleinschalige woonzorgvoorziening],
gevestigd te Emmeloord,

verweerster,
gemachtigde: [gemachtigde verweerder].

1. Bevoegdheid

1.1 Partijen zijn overeengekomen geschillen naar aanleiding van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz) te laten beslechten door de Geschillencommissie KPZ bij bindend advies.

1.2 De zittingscommissie (hierna: de commissie) die voor het onderhavige geschil is ingesteld op basis van artikel 3 lid 3 van het Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ (hierna: GR) bestaat uit:

- mevrouw mr. P.T.E. Lock, voorzitter;
- mevrouw dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen, lid;
- de heer dr. J.L.M. Strengers, lid.

1.3 Mevrouw mr. A. Nielsen is aangesteld als ambtelijk secretaris van de commissie.

2. Procesverloop

2.1 Bij verzoekschrift van 1 oktober 2020 hebben verzoekers het geschil ingediend als wettelijk vertegenwoordigers van [cliënte]. Verweerster heeft hierop bij verweerschriften van 13 november 2020 en 27 november 2020 gereageerd. Partijen hebben nadere stukken ingebracht.

2.2 Voor de behandeling van het geschil heeft de commissie aanvankelijk een hoorzitting bepaald op 2 december 2020. Vanwege de maatregelen rondom COVID-19 is deze hoorzitting uitgesteld. Gezien de duur van de maatregelen heeft de hoorzitting op 14 april 2021 online plaatsgevonden.

2.3 Naast de commissie en de ambtelijk secretaris waren bij deze zitting (online) aanwezig: verzoekers (met verhindering van [verzoekster sub 1]), gemachtigde van verzoekers, verweerster en gemachtigde van verweerster.

2.4 Op verzoek van verweerster is [naam getuige], medewerker bij [kleinschalige woonzorgvoorziening], als getuige gehoord.

3. Feiten en achtergronden

Algemeen

3.1 Verzoekers zijn dochters (en wettelijk vertegenwoordigers) en schoonzoon van [cliënte] (hierna: cliënte). Cliënte heeft van 14 januari 2014 tot 30 oktober 2019 bij [kleinschalige woonzorgvoorziening] (hierna: zorgaanbieder) gewoond. Zorgaanbieder is een kleinschalige woonvoorziening voor senioren met 24-uurs zorg en dagbesteding. Cliënte lijdt onder meer aan dementie. Na een terminaliteitsverklaring is cliënte op 30 oktober 2019 verhuisd naar een hospice.

Deskundigheid

3.2 Op de betreffende locatie wonen gemiddeld acht tot negen cliënten. Op het moment van het vertrek van cliënte woonden er elf cliënten. Op de locatie werken vijftien medewerkers. Het niveau van de zorgverleners varieert van niveau 1 tot en met niveau 5. Het deskundigheidsniveau van de bij de casus betrokken medewerkers is als volgt: verweerster is Maatschappelijk werker specifieke doelgroepen, MBO - niveau 4; [medewerkster verweerster] is Verzorgende IG - niveau 3, en [getuige] is Helpende - niveau 2.

Verscherpt toezicht

3.3 Op 28 augustus 2018 wordt zorgaanbieder onder verscherpt toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) geplaatst. Rondom dit verscherpt toezicht vinden meerdere inspectiebezoeken door de IGJ plaats en worden rapporten uitgebracht.

3.4 Bij e-mail d.d. 6 september 2018 stelt verweerster [verzoeker sub 2] op de hoogte van het verscherpt toezicht. [Verzoekster sub 2a] reageert hierop. Op 21 december 2018 bericht verweerster [verzoekster sub 2a] over het beëindigen van het verscherpt toezicht. [Verzoekster sub 1] reageert naar aanleiding hiervan bij e-mailbericht d.d. 24 december 2018.

Valincident

3.5 In het najaar van 2018 is cliënte in haar woning gevallen. Vanwege het vermoeden van een polsbreuk is vervoer nodig naar de Spoedeisende Hulp van het ziekenhuis in Lelystad. Volgens de ambulancedienst is in het weekend maar één ambulance beschikbaar. Een familielid dient cliënte derhalve zelf naar het ziekenhuis te brengen. Het contact tussen verzoekers, verweerster en een medewerkster van zorgaanbieder over het vervoer naar het ziekenhuis verloopt wederzijds niet naar tevredenheid. Op 4 oktober 2018 vindt een evaluatie plaats waarbij [verzoekster sub 2a], verweerster en twee medewerkers van zorgaanbieder aanwezig zijn. De conclusie van het gesprek in het evaluatieverslag luidt:

“- Er bestaat onduidelijkheid bij [verzoekster sub 2a] waar de 24-uurs zorg eindigt en de participatie van de familie begint.

- Er bestaat, ook na dit gesprek, onduidelijkheid over de verwachtingen naar elkaar toe.

- [Zorgaanbieder] onderzoekt het valincidenten protocol, of dit volledig is tav dergelijke calamiteiten.”

Op 13 december 2018 vragen verzoekers om het verslag van het gesprek. Verweerster verzendt dit alsnog met excuses voor de vertraging.

Verhuizing

- 3.6 Op 3 oktober 2019 geven verzoekers in een gesprek met verweerster aan dat cliënte naar een hospice zal verhuizen. Op 28 oktober 2019 ontvangen verzoekers bericht van het hospice dat cliënte per 30 oktober 2019 geplaatst kan worden. Zij stellen verweerster hier per e-mail d.d. 28 oktober 2019 van op de hoogte:
“(...) Mijn moeder gaat woensdag 30/10 in de middag naar de hospice in Dronten. Op grond van artikel 24-4 zeggen wij hierbij de overeenkomst op, rekening houdend met de opzegtermijn van 1 maand. Wij zorgen dat uiterlijk 1/12/2019 de kamer leeg is. Wil jij de overdracht, die men in de hospice nodig heeft klaar maken, en haar medicatie klaar zetten, zodat ik dit woensdag kan meenemen. (...)”
- 3.7 Op de dag van vertrek van cliënte op 30 oktober 2019 en op de dag van de verhuizing (ontruiming van de kamer) op 1 november 2019 ervaren partijen de gedragingen wederzijds als negatief. Bij brief d.d. 21 november 2019 maakt verweerster via gemachtigde haar ongenoegen over het vertrek en de verhuizing kenbaar. Het door verzoekers gevraagde eindgesprek weigert verweerster naar aanleiding hiervan.

Klachtenprocedure

- 3.8 Verzoekers dienen de klachten die ten grondslag liggen aan het geschil afzonderlijk in. Zij doen dit gedeeltelijk zelf bij zorgaanbieder (d.d. 13 december 2019) en gedeeltelijk of vervolgens via de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg (d.d. 9 december 2019 en 13 januari 2020). Verweerster dan wel haar gemachtigde reageren op de klachten bij brieven d.d. 23 december 2019, 6 januari 2020 en 10 februari 2020.
- 3.9 De klachtenfunctionaris tracht een bemiddelingsgesprek met partijen te beleggen. Verweerster wil dat haar gemachtigde hierbij aanwezig is. De klachtenfunctionaris wijst verweerster erop dat dat niet wenselijk is, omdat de klachtenprocedure een informeel traject is. Zij bericht verzoekers hierover in e-mailbericht d.d. 24 januari 2020 en vraagt verzoekers of zij akkoord zijn met een gesprek waar de gemachtigde van verweerster bij aanwezig is. Verzoekers weigeren dit, omdat de klachtenprocedure informeel is en de aanwezigheid van een jurist het gesprek onnodig zwaar zou maken. Het bemiddelingsgesprek vindt niet plaats en de klachtenfunctionaris wijst verzoekers op de mogelijkheid van een gezamenlijke geschillenprocedure.

4. Geschil

- 4.1 Uit de toelichting van verzoekers onderscheidt de commissie de volgende geschilonderdelen:
1. Ontoereikende communicatie over belangrijke zaken.
 2. Geen communicatie over bezoeken en rapporten inspectie.
 3. Geen afscheid genomen door directie van cliënte bij vertrek en van familie bij verhuizing.
 4. Geen eindgesprek met directie.
 5. Verschil in behandeling hospice en zorgaanbieder.
 6. Kosten van verblijf.
 7. Publicatie foto's van cliënte zonder toestemming.
 8. Smadelijke opmerking met betrekking tot contact huisarts.
 9. Weigering bemiddelingsgesprek zonder jurist.

4.2 Ter zitting hebben verzoekers de geschilonderdelen 5 en 6 ingetrokken, deze behoeven derhalve geen nadere behandeling.

5. Ontvankelijkheid

5.1 Verweerster heeft zich in haar verweerschrift d.d. 13 november 2020 beroepen op niet-ontvankelijkheid van het geschil. Zij baseert zich hiervoor op een achttal gronden naar aanleiding van artikel 10 en 11 GR. De door verweerster genoemde gronden die betrekking hebben op geschilonderdeel 5 en 6 worden buiten beschouwing gelaten.

1. Artikel 11 lid 1 sub f GR

5.2 Het geschil dient te worden ingediend binnen een jaar volgend op het moment dat het overeenkomstig artikel 8 lid 4 GR aanhangig gemaakt kan worden. Het geschil heeft volgens het klachtenformulier betrekking op de periode ‘vanaf september 2019’. De termijn voor het aanhangig maken is volgens verweerster derhalve verstreken. De commissie stelt vast dat het geschil op grond van artikel 8 lid 4 GR (en artikel 21 lid 1 Wkkgz) onder meer kan worden ingediend wanneer de mededeling van de zorgaanbieder in de klachtenprocedure de klacht in onvoldoende mate heeft weggenomen. Voor verzoekers deed dit zich voor aan het begin van 2020. Het geschil is ingediend op 1 oktober 2020 en daarmee tijdig aanhangig gemaakt op grond van artikel 11 lid 1 sub f GR.

2. Artikel 10 lid 1 sub d GR

5.3 De datum van de gedraging van de zorgaanbieder waarop het geschil betrekking heeft dient te worden genoemd in het verzoek. Volgens verweerster ontbreekt dit. De commissie stelt vast dat verzoekster dit genoemd heeft bij onderdeel 5 van het formulier en hiermee heeft voldaan aan deze eis.

3. Artikel 10 lid 1 sub f GR; 4. Artikel 10 lid 1 sub g GR

5.4 In het verzoekschrift dienen duidelijke omschrijvingen van de inhoud van het geschil en van de feiten en omstandigheden die eraan ten grondslag liggen te worden vermeld. Verweerster stelt terecht dat de geschilonderdelen niet geheel duidelijk door verzoekers zijn omschreven en uit de verschillende stukken van het verzoekschrift moesten worden opgemaakt. De procedure betreft op grond van de Wkkgz echter een laagdrempelige geschillenbeslechting. De commissie heeft de geschilonderdelen tijdens de hoorzitting vastgesteld en concludeert dat verweerster zich voldoende heeft kunnen verweren ten aanzien van deze onderdelen. Zij is derhalve niet in haar belangen geschaad. De commissie is van oordeel dat hiermee niet aan ontvankelijkheid in de weg wordt gestaan.

5. Artikel 10 lid 1 sub h GR; 6. Artikel 10 lid 1 sub i GR

5.5 Het verzoekschrift dient te zijn voorzien van een dagtekening en ondertekend te worden door cliënt en diens vertegenwoordiger. Bij het indienen van het verzoekschrift hadden verzoekers hieraan niet voldaan. Zij hebben dit op 17 november 2020 gecorrigeerd.

7. Zorgaanbieder op formulier bestaat niet

5.6 Verzoekers hebben op het formulier voor het indienen van het geschil als zorgaanbieder “[kleinschalige woonzorgvoorziening]” genoemd. De formele naam van verweerster is “[kleinschalige woonzorgvoorziening] B.V.”. De commissie acht, mede gezien de laagdrempeligheid van de geschillenprocedure, de door verzoekers gebruikte omschrijving voldoende.

8. Artikel 12 lid 4 GR

- 5.7 De commissie dient zorg te dragen dat alle stukken over en weer schriftelijk ter kennis van partijen worden gebracht. Verweerster stelt op grond van het door haar ontvangen dossier aanwijzingen te hebben dat dit niet het geval is geweest. Verweerster heeft dit niet nader onderbouwd. De commissie heeft hierboven vastgesteld dat de stukken door verzoekers niet geheel correct bij de commissie zijn ingediend, doch zij ziet hierin geen redenen om verzoekers niet-ontvankelijk te verklaren. Alle stukken die door partijen zijn ingediend, zijn door de ambtelijk secretaris over en weer schriftelijk (digitaal) ter kennis van partijen gebracht.
- 5.8 Op grond van bovenstaande stelt de commissie vast dat het geschil thans ontvankelijk is en zij gaat over tot de beoordeling van het geschil.

6. Beoordeling van het geschil**6.1 Beoordelingskader**

In zijn algemeenheid toetst de commissie het handelen en/of nalaten van de zorgaanbieder aan het in artikel 7:453 Burgerlijk Wetboek genoemde toetsingskader: *“De hulpverlener moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht nemen en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.”* Dit betekent dat de zorgaanbieder de zorg moet betrachten die de redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot in dezelfde omstandigheden zou hebben betracht.

Geschilonderdeel 1: Ontoereikende communicatie over belangrijke zaken***Standpunten partijen***

- 6.2 Verzoekers benoemen in de klacht die ten grondslag ligt aan dit geschilonderdeel: *“In de afgelopen 6 jaar dat [cliënte] gewoond heeft in [zorgaanbieder] is de communicatie rond belangrijke zaken als (gebrek aan) dagbesteding, medicatie en bezoek huisarts ontoereikend geweest. De familie van [cliënte] werd hierover niet geïnformeerd.”* Ter zitting benadrukken verzoekers in dit kader de communicatie rondom het valincident in 2018. Daarnaast had ook in de jaren voor dit valincident meer openheid moeten zijn over zorg en activiteiten, aldus verzoekers.
- 6.3 Verweerster acht aantoonbaar onjuist dat niet met verzoekers is gecommuniceerd over belangrijke zaken. Zij stelt dat in het zorgdossier vele voorbeelden van de betreffende communicatie door verweerster staan. Zij wijst erop dat verzoekers onderling niet communiceerden. Daarnaast benoemen verzoekers ter zitting alleen het valincident en geven zij geen nadere voorbeelden van de overige periode.

Beoordeling geschilonderdeel***Valincident***

- 6.4 De commissie maakt uit het evaluatieverslag van het valincident op dat onduidelijkheid bestond tussen partijen over verantwoordelijkheden, participatie door verzoekers en wederzijdse verwachtingen. Op verweerster rustte de verantwoordelijkheid als zorgverlener om duidelijkheid over deze relevante onderwerpen te geven aan verzoekers en hiervoor het initiatief tot communicatie te nemen. Het niet tijdig versturen van het verslag toont mede aan dat verweerster zich hier onvoldoende van bewust was. In zoverre acht de commissie dit geschilonderdeel gegrond.

Overige belangrijke zaken

- 6.5 Wat betreft de ontoreikende communicatie over overige belangrijke zaken die verzoekers noemen stelt de commissie vast dat verzoekers dit niet nader hebben onderbouwd. Het zorgdossier geeft daarnaast een beeld van veelvuldige communicatie over bezoeken aan artsen, medicatie en overige zorg voor cliënte. De commissie heeft derhalve geen redenen aan te nemen dat de communicatie hierover onvoldoende is geweest. Zij acht dit geschilonderdeel wat dat betreft ongegrond.

Geschilonderdeel 2: Geen communicatie over bezoeken en rapporten inspectie*Standpunten partijen*

- 6.6 Verzoekers stellen dat verweerster niet met hen heeft gecommuniceerd over rapporten en bezoeken van de IGJ, zelfs niet nadat de IGJ een verscherpt toezicht had ingesteld in augustus 2018.
- 6.7 Volgens verweerster is een e-mailbericht d.d. 6 september 2018 verzonden over het verscherpt toezicht naar de eerste contactpersoon, [verzoekster sub 2a]. Verzoekers lijken echter onderling niet goed te communiceren.

Beoordeling geschilonderdeel

- 6.8 Op 28 augustus 2018 is zorgaanbieder onder verscherpt toezicht geplaatst van de IGJ. De commissie stelt vast dat verweerster met e-mailberichten heeft aangetoond dat zorgaanbieder heeft gecommuniceerd over dit verscherpt toezicht en dat deze berichten ook door verzoekers, in de persoon van [verzoekster sub 2a], zijn ontvangen. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat zorgaanbieder over alle rapporten en bezoeken van de IGJ rondom het verscherpt toezicht heeft gecommuniceerd. Zorgaanbieder heeft echter ook geen wettelijke verplichting om een verscherpt toezicht dan wel bezoeken en rapporten van de IGJ te melden aan cliënten of andere betrokkenen. Het verscherpt toezicht en de inspectierapporten worden openbaar gemaakt door de IGJ. De commissie acht dit geschilonderdeel ongegrond.

Geschilonderdeel 3: Geen afscheid genomen door directie van cliënte bij vertrek en van familie bij verhuizing*Standpunten partijen*

- 6.9 Verzoekers meldden verweerster op 3 oktober 2019 dat cliënte op verzoek van de huisarts was ingeschreven bij een hospice. Voor verzoekers kwam de noodzaak van deze inschrijving ook onverwacht. Slechts twee dagen tevoren vernamen verzoekers dat cliënte in het hospice kon worden geplaatst. Zij brachten verweerster diezelfde dag op de hoogte van het aanstaande vertrek van cliënte.
- 6.10 Om geen paniek bij cliënte te laten ontstaan hebben verzoekers verweerster gemeld dat cliënte niet mocht weten dat ze ging verhuizen. Ter zitting stellen verzoekers desgevraagd dat verweerster andere bewoners eventueel wel tevoren had kunnen inlichten, doch dat zij dat aan het professionele inzicht van verweerster overlieten. Voor verzoekers prevaleerde het belang van cliënte. Dat een stil vertrek ook invloed had op de medewerkers en overige bewoners achtten verzoekers hieraan ondergeschikt.
- 6.11 De houding van verweerster op de dagen van vertrek en verhuizing ervaren verzoekers als onprofessioneel en kwetsend. Verzoekers hebben cliënte opgehaald en tevens nog haar verjaardag gevierd bij zorgaanbieder.

Zij vinden het pijnlijk en schandalig dat bij het vertrek niemand afscheid nam van cliënte, terwijl cliënte bijna zes jaar bij zorgaanbieder woonde. Verweerster en de mede-eigenaar van zorgaanbieder zijn in het geheel niet verschenen, terwijl zij wel op de locatie aanwezig waren. Bovendien verschenen zij ook niet in de huiskamer tijdens het vieren van de verjaardag van cliënte.

- 6.12 Verzoekers kondigden de dag van verhuizing telefonisch aan bij zorgaanbieder. Op deze dag nam verweerster noch de mede-eigenaar afscheid van verzoekers. Verweerster diende het initiatief te nemen voor het afscheid, aldus verzoekers, doch zij is in het geheel niet verschenen. Verzoekers hebben [getuige], de enige aanwezige medewerker, bedankt voor de zorg. [Verzoekster sub 1] gaf hierbij aan dat de dank niet gold voor de directie en zij heeft dit met duimgebaren ondersteund.
- 6.13 Verweerster betwist de lezingen van verzoekers over het vertrek en de verhuizing. Zij begrijpt tevens niet dat verzoekers pas twee dagen voor het vertrek van cliënte per e-mail hebben gemeld dat zij in het hospice geplaatst kon worden. Verzoekers verzochten niets tegen cliënte te zeggen, waardoor het personeel en bewoners geen afscheid konden nemen. Cliënte vierde haar verjaardag op de dag van het vertrek en verzoekers vertelden haar dat ze *“naar een beter hotel ging”*. Andere bewoners hoorden dat zij *“een eindje gingen rijden”*. De handelwijze van verzoekers was erop gericht met stille trom te vertrekken. Het deed de medewerkers van zorgaanbieder veel verdriet om deze wens van verzoekers te eerbiedigen, nadat zij bijna zes jaar voor cliënte zorgden. De andere bewoners reageerden na het vertrek boos, verdrietig en onrustig.
- 6.14 De exacte dag van verhuizing was niet bekend bij verweerster. Verzoekers kondigden aan dat het *“deze week”* zou plaatsvinden. Op de verhuisdag hadden verweerster en enkele medewerkers een uitvaart van een voormalig cliënt. Een auto voor de verhuizing versperde het terrein van zorgaanbieder, waardoor verweerster de uitvaart moest missen. Het was mede hierdoor een chaotische dag. Daarnaast leefde bij verweerster het idee dat, nu de verhoudingen waren bekoeld, haar aanwezigheid bij verzoekers niet op prijs werd gesteld. Verweerster is ontdaan over het afscheid van verzoekers met [getuige], dat plaatsvond in de huiskamer te midden van bewoners. [Verzoekster sub 1] heeft daarbij met misbaar en stemverheffing gesproken. Dit gaf een onaangename en onveilige situatie voor bewoners en medewerkers.

Beoordeling geschilonderdeel

- 6.15 De commissie stelt vast dat tussen partijen wederzijds onbegrip bestaat over het afscheid en zij verschillende lezingen en belevingen hebben over het verloop hiervan. De commissie beoordeelt achtereenvolgens de dag van vertrek en van verhuizing.

Vertrek

- 6.16 Vooropgesteld concludeert de commissie dat het niet aan verzoekers te wijten is dat verweerster slechts twee dagen voor het vertrek op de hoogte is gesteld dat cliënte daadwerkelijk naar het hospice zou gaan. Verzoekers vernamen de plaatsing immers ook pas op dezelfde dag van het hospice en waren derhalve niet eerder in de gelegenheid dit te melden.
- 6.17 Ten aanzien van het afscheid op de dag van vertrek namen verzoekers het standpunt in dat cliënte niet mocht weten dat zij die dag verhuisde. Of de overige bewoners hier wel tevoren van op de hoogte mochten zijn, lieten zij in het midden. De commissie overweegt dat verzoekers met deze voorwaarde een onduidelijke en ondoenlijke situatie creëerden voor de zorgverleners.

Dit geldt te meer nu cliënte bijna zes jaar verbleef bij zorgaanbieder. In deze periode ontstaan tussen cliënten en medewerkers en cliënten onderling relaties van verbondenheid en genegenheid. Hiervan is in het bijzonder sprake nu de woonsituatie van zorgaanbieder een kleinschalige leefgemeenschap betreft. Een vertrek zonder expliciet afscheid te kunnen nemen acht de commissie niet getuigen van respect en empathie. De commissie begrijpt dat verzoekers hierin primair het belang van hun moeder lieten gelden, doch zij hadden hierbij de belangen van de medewerkers en de overige bewoners niet over het hoofd mogen zien.

- 6.18 De commissie is evenwel van oordeel dat op verweerster de (eind)verantwoordelijkheid rustte om voldoende duidelijkheid over de wensen van verzoekers te krijgen en een werkbare situatie rondom het afscheid te creëren. Deze plicht vloeit voort uit de voor haar geldende professionele standaard als zorgverlener en directie, die mede bepaald wordt door haar deskundigheidsniveau. Verweerster had contact moeten (laten) leggen met verzoekers om de mogelijkheden van een afscheid te bespreken en uitdrukkelijke afspraken te maken, zodat de verwachtingen over de dag van vertrek wederzijds evident waren. Het was daarnaast haar verantwoordelijkheid om hierover duidelijkheid te laten bestaan bij de andere medewerkers en bewoners. De commissie overweegt voorts dat verweerster vanuit haar functie als zorgverlener en directie de professionele houding diende te hebben om zich niet door haar ongenoegen te laten leiden, maar een neutrale opstelling aan te nemen. Mede vanwege de kleinschaligheid van zorgaanbieder en de duur van het verblijf van cliënte lag het op de weg van verweerster om aanwezig te zijn in de huiskamer waar de verjaardag van cliënte gevierd werd en van waaruit het vertrek van cliënte zou plaatsvinden.

Verhuizing

- 6.19 Tussen partijen bestaan verschillende lezingen of het verweerster bekend was dat de verhuizing op 1 november 2019 zou plaatsvinden. Hierdoor staat niet vast of verweerster tevoren gelegenheid had om tijd te reserveren voor het nemen van afscheid. De commissie is evenwel van oordeel dat verweerster zich vanuit haar verantwoordelijkheid als zorgverlener en directielid ook in geval van onvoorziene situaties, desnoods kort, tot verzoekers had moeten wenden voor het nemen van afscheid en dat zij het initiatief hiervoor diende te nemen.
- 6.20 Niet vaststaat hoe het afscheid tussen [getuige] en verzoekers is verlopen. [Getuige] heeft ter zitting verklaard dat [verzoekster sub 1] haar stem verhief en dat zij zich geïntimideerd voelde. Verzoekers betwisten dit en stellen dat geen sprake was van stemverheffing. Voor de commissie is het vaststellen van een daadwerkelijk verloop ook niet relevant. Zij acht deze situatie evenwel een voorbeeld van het belang van de aanwezigheid van verweerster als eindverantwoordelijke die, in geval de noodzaak hiertoe bestond, de situatie kon de-escaleren en naar een andere ruimte kon laten verplaatsen.
- 6.21 Voorgaande leidt tot de conclusie dat op verweerster als zorgverlener en directeur bij zorgaanbieder de eindverantwoordelijkheid rustte voor een goed verloop van het afscheid op beide dagen en zij hier in dit geval bij aanwezig diende te zijn. Voor de commissie weegt daarbij mee dat dit met name verwacht mag worden in een kleinschalige woonzorgomgeving waar men persoonlijke aandacht hoog in het vaandel heeft. Dat de voorwaarden van verzoekers, en mogelijk hun houding, niet hebben bijgedragen aan een goede sfeer rondom dit afscheid, doet aan de verantwoordelijkheid van verweerster niet af.

Naar het oordeel van de commissie was het handelen van verweerster onzorgvuldig en onprofessioneel. De commissie acht dit geschilonderdeel gegrond.

Geschilonderdeel 4: Geen eindgesprek met directie

Standpunten partijen

- 6.22 Verzoekers hebben de EVV-er (Eerst-verantwoordelijke verzorgende) van cliënte, [medewerkster verweerster], na de verhuizing van cliënte verzocht om een eindgesprek. [Medewerkster verweerster] wenste dat verweerster hier tevens bij aanwezig was. Verweerster weigerde een eindgesprek en berichtte dit schriftelijk via haar gemachtigde aan verzoekers. Verzoekers stellen dat de mogelijkheid tot communicatie hiermee verder werd beperkt.
- 6.23 Verweerster weigerde een eindgesprek omdat zij een herhaling wilde voorkomen van de situatie die zich op 1 november 2019 voordeed bij het afscheid tussen verzoekers en [getuige] in de huiskamer. Zij achtte dit onaangenaam en onveilig voor medewerkers en bewoners, en verweerster was hierover zelf ook ontdaan. Wat verweerster betreft was de opzegging en overplaatsing afgerond.

Beoordeling geschilonderdeel

- 6.24 De commissie stelt vast dat het afscheid in de huiskamer op 1 november 2019 voor verweerster de aanleiding was voor de weigering van het eindgesprek. Zoals reeds onder geschilonderdeel 3 overwogen is het daadwerkelijk verloop van het afscheid niet vast te stellen. Verzoekers betwisten dat sprake was van een onveilige situatie. Verweerster heeft ter zitting desgevraagd aangegeven dat verzoekers niet fysiek hebben bedreigd. In hoeverre sprake was van een onveilige situatie door een mogelijk verbaal intimiderende houding van verzoekers kan thans niet meer worden bepaald.
- 6.25 Het eindgesprek betreft een evaluatie en afronding van de zorg en is een essentieel onderdeel van het zorgproces bij zorgaanbieder. De commissie is van oordeel dat een eventuele verbaal agressieve toon in een eerder gesprek geen reden is om een eindgesprek te weigeren. De vaardigheden om te gaan met negatieve emotie en conflicten dienen deel uit te maken van de deskundigheid van de directie van een zorgaanbieder en van een zorgverlener van het kwalificatieniveau van verweerster. Daarbij komt dat een dergelijk gesprek in een afgesloten ruimte zou plaatsvinden en niet te midden van bewoners en andere medewerkers. De commissie is van oordeel dat verweerster met het weigeren van het eindgesprek niet heeft gehandeld conform haar verantwoordelijkheid als zorgaanbieder. De commissie acht dit geschilonderdeel gegrond.

Geschilonderdeel 7: Publicatie foto's van cliënte zonder toestemming

Standpunten partijen

- 6.26 Verzoekers stellen dat in 2015 beeldmateriaal van cliënte is gemaakt bij zorgaanbieder zonder dat toestemming is gevraagd aan verzoekers als wettelijk vertegenwoordigers. Dit beeldmateriaal is beschikbaar gesteld voor publicatie in een brochure 'Wonen op de zorgboerderij' van de Federatie Landbouw en Zorg in 2015. Verzoekers achten zorgaanbieder hiervoor aansprakelijk. Cliënte was aan de zorg toevertrouwd van zorgaanbieder en de foto's werden gemaakt op de locatie van zorgaanbieder. Verzoekers vorderen dat dit beeldmateriaal alsnog wordt verwijderd uit de in omloop zijnde brochures.

6.27 Verweerster stelt dat zorgaanbieder de brochure niet heeft vervaardigd. De intellectuele eigendom van de brochure ligt bij Stichting Wageningen Research van Wageningen University & Research. De foto's zijn gemaakt door een fotograaf in opdracht van deze stichting. Verweerster kreeg hiervoor telefonisch toestemming van [verzoekster sub 2a]. Verweerster mocht erop vertrouwen dat de fotograaf en de stichting de privacyrechten van cliënte respecteerden. Naar aanleiding van de klacht van verzoekers heeft verweerster een klacht ingediend bij Wageningen University & Research. Verweerster kan verspreiding van de brochure niet zelf beëindigen. Exemplaren die zij zelf in bezit heeft, heeft zij vernietigd. Zij heeft hiermee alles gedaan wat zij kan doen tegen verdere verspreiding van de publicatie.

Beoordeling geschilonderdeel

6.28 Vooropgesteld constateert de commissie dat zorgaanbieder de foto's niet zelf heeft gemaakt noch zelf ter beschikking heeft gesteld aan derden. De foto's zijn gemaakt door een fotograaf op de locatie van zorgaanbieder in opdracht van Federatie Landbouw en Zorg die de brochure in samenwerking met Wageningen University & Research heeft gepubliceerd. Onbetwist is dat zorgaanbieder toestemming had gegeven aan de Federatie Landbouw en Zorg om foto's te maken op de locatie bij zorgaanbieder voor de brochure. Dat verwacht werd dat cliënte tevens gefotografeerd zou worden, kan aangenomen worden.

6.29 Ten tijde van de gebeurtenis was de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) van kracht. De commissie overweegt dat de verwerker van, in dit geval, beeldmateriaal ondubbelzinnig toestemming diende te hebben van de betreffende persoon (artikel 8 sub a Wbp) dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger. De Wbp vereist geen schriftelijke toestemming voor het verwerken van foto's. De fotograaf dan wel de Federatie Landbouw en Zorg hadden als verwerkers toestemming moeten vragen aan verzoekers voor het maken dan wel publiceren van het beeldmateriaal van cliënte. Tussen partijen staat onweersproken vast dat zij dit niet hebben gedaan.

6.30 Verweerster stelt zich op het standpunt dat zij vooraf telefonisch toestemming heeft gevraagd en verkregen van verzoekers. Door verzoekers wordt evenwel weersproken dat toestemming is gevraagd en gegeven. Er zijn daarover ook geen bewijsstukken overlegd, noch is een notitie daarvan opgenomen in het zorgdossier. De commissie is derhalve van oordeel dat hiermee geen sprake is geweest van ondubbelzinnige toestemming.

6.31 De vraag ligt voor of het ontbreken van toestemming te wijten is aan zorgaanbieder. De fotograaf dan wel de Federatie Landbouw en Zorg hadden als verwerkers de verantwoordelijkheid om toestemming te vragen aan verzoekers. De commissie acht het mogelijk dat zij het verkrijgen van deze toestemming hadden overgedragen aan zorgaanbieder. Dit ontslaat de Federatie echter niet van haar verantwoordelijkheid toestemming te hebben verkregen. Zorgaanbieder heeft evenwel de wettelijke plicht goede zorg te verlenen aan cliënte, wat tevens inhoudt dat zij de rechten van cliënte zorgvuldig in acht neemt (artikel 2 lid 2 sub c Wkkgz), in dit geval haar privacyrechten. Dit geldt temeer gezien de kwetsbaarheid van de cliënten van zorgaanbieder. De commissie is derhalve van oordeel dat zorgaanbieder mede verantwoordelijkheid droeg om zorg te dragen dat het privacyrecht van cliënte niet geschonden werd en ondubbelzinnig toestemming werd gevraagd en verkregen. Nu niet aannemelijk is gemaakt dat dit is gebeurd, acht de commissie dit geschilonderdeel gegrond.

- 6.32 De vordering van verzoekers tot het verwijderen van het beeldmateriaal wijst de commissie evenwel af. Dit ligt buiten de reikwijdte van verweerster. De commissie is van oordeel dat verweerster thans heeft gedaan wat binnen haar mogelijkheden lag tegen verdere verspreiding van het beeldmateriaal.

Geschilonderdeel 8: Smadelijke opmerking met betrekking tot contact huisarts Standpunten partijen

- 6.33 [Verzoekster sub 2a] is gegriefd dat verweerster in haar brief d.d. 23 december 2019 suggereert dat zij de huisarts onder druk heeft gezet een terminaliteitsverklaring af te geven. Verzoekers betwisten dit en achten een dergelijke beeldvorming kwalijk, nu [verzoekster sub 2a] eveneens als zorgverlener werkzaam is in Dronten. Daarnaast waren verzoekers zelf ook aangeslagen door het bericht van de huisarts dat cliënte naar een hospice zou moeten. Zij hebben het citaat van verweerster voorgelegd aan de huisarts. Deze ontkent onder druk te zijn gezet. Ter zitting benoemen verzoekers het geschilonderdeel als ‘smaad’.
- 6.34 Verweerster stelt dat de verhuizing naar het hospice onder merkwaardige omstandigheden tot stand is gekomen, daar cliënte niet terminaal was. In haar brief d.d. 23 december 2019 heeft verweerster genoemd dat is ‘aangedrongen’ bij de huisarts: *“[verzoekster sub1] geeft aan dat [cliënte] op advies van de huisarts in hospice is geplaatst. Ik plaats hier kanttekeningen bij. Uit de nabije omgeving van [cliënte] is bekend dat de familie van [cliënte] heeft aangedrongen op een verklaring bij de huisarts, waarin staat beschreven een levensverwachting van 3 à 4 maanden.”* Verweerster heeft de brief d.d. 23 december 2019 met niemand gedeeld. Zij wijst erop dat haar woorden zijn voorgelegd aan de huisarts, terwijl dit een vertrouwelijk stuk in een klachtenprocedure betrof. Verweerster maakt bezwaar tegen de wijziging van verzoekers van het geschilonderdeel in ‘smaad’.

Beoordeling geschilonderdeel

- 6.35 De commissie gaat bij de beoordeling van het geschilonderdeel uit van de formulering zoals weergegeven in het verzoekschrift, te weten ‘sadelijke opmerking’, en laat de ter zitting genoemde ‘smaad’ buiten beschouwing. De commissie stelt vast dat verweerster in haar brief d.d. 23 december 2019 schrijft dat de familie van cliënte heeft aangedrongen op een terminaliteitsverklaring en suggereert dat de overplaatsing van cliënte naar een hospice onder merkwaardige omstandigheden heeft plaatsgevonden. De noodzaak voor verweerster om deze suggesties naar voren te brengen in de klachtenprocedure, ontgaat de commissie. Verweerster heeft haar vermoedens daarnaast niet kunnen onderbouwen. De commissie is van oordeel dat dergelijke insinuaties grievend kunnen zijn en acht dit geschilonderdeel in zoverre gegrond.
- 6.36 De zienswijze van verzoekers dat hiermee sprake zou zijn van het verspreiden van een beeldvorming van [verzoekster sub 2a], wijst de commissie af. Verweerster heeft niet aangetoond dat de brief, die gericht was aan de klachtenfunctionaris, door verweerster verspreid zou zijn. De commissie ziet ook geen redenen hiertoe. Ten overvloede wijst de commissie erop dat verzoekers deze tekst, die conform artikel 11 Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg vertrouwelijk was, zelf aan derden hebben doen toekomen. De commissie acht het geschilonderdeel wat betreft het verspreiden van een beeldvorming ongegrond.

Geschilonderdeel 9: Weigering bemiddelingsgesprek zonder jurist*Standpunten partijen*

- 6.37 Verzoekers wilden de klachten bespreken met verweerster. Dat verweerster een jurist mee wilde nemen naar het bemiddelingsgesprek was niet wenselijk, daar de klachtenprocedure is bedoeld als een informeel en laagdrempelig middel. De klachtenfunctionaris heeft dit eveneens uitdrukkelijk aangegeven. Doordat verweerster bij haar standpunt bleef, zagen verzoekers zich genoodzaakt af te zien van het gesprek.
- 6.38 Het lag voor verweerster voor de hand om een jurist mee te nemen naar het bemiddelingsgesprek gezien de aard van de klachten, het dreigen door verzoekers met diverse juridische procedures en het inschakelen van de inspectie.

Beoordeling geschilonderdeel

- 6.39 Conform het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg (hierna: Klachtenreglement) bestaat een klachtenprocedure uit een informeel oplossingstraject waarin ongenoegen kan worden geuit (artikel 2 lid 1 en 2) en indien nodig een formeler, schriftelijk traject waarin klachten kunnen worden ingediend (artikel 2 lid 3 e.v.). Bij beide trajecten kan de klachtenfunctionaris ondersteuning bieden. Een bemiddelingsgesprek maakt deel uit van het informele oplossingstraject. Volgens artikel 2 lid 2 Klachtenreglement kunnen *“Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt”*. De commissie stelt vast dat verzoekers bezwaar maakten tegen het betrekken van de gemachtigde van verweerster bij het gesprek. In hoeverre een gemachtigde van zorgaanbieder als ‘andere personen’ kan worden aangemerkt, kan echter niet uit het reglement worden opgemaakt. Wel wordt wat betreft beide trajecten gesproken over ‘de cliënt of diens vertegenwoordiger’, hetgeen impliceert dat een cliënt in elk geval gerechtigd is een gemachtigde bij de klachtenprocedure te betrekken. De commissie stelt vast dat de Wkkgz vereist dat de klachtenprocedure laagdrempelig is (artikel 13 lid 1 Wkkgz) en gericht is op het bereiken van een voor beide partijen bevredigende oplossing (artikel 16 lid 2 Wkkgz). De Wkkgz belet evenwel niet dat zorgaanbieders vertegenwoordigers betrekken bij de klachtenprocedure. De commissie is van oordeel dat de aanwezigheid van gemachtigde van verweerster op zichzelf derhalve geen reden was om het bemiddelingsgesprek niet te laten plaatsvinden.
- 6.40 Ter beoordeling is in hoeverre de laagdrempeligheid van de klachtenprocedure met de aanwezigheid van gemachtigde bij het gesprek in het geding was. De commissie onderschrijft de zienswijze van verzoekers dat de klachtenprocedure is bedoeld als een informeel en laagdrempelig middel. Het uitgangspunt van de wetgever is om met de klachtenprocedure zo veel als mogelijk in te zetten op een informele, oplossingsgerichte aanpak in plaats van het juridiseren van klachten (Nota van Toelichting Uitvoeringsbesluit Wkkgz). In de brief d.d. 13 december 2019 vorderen verzoekers echter naast hun klachten een schadevergoeding ter hoogte van € 29.491,94 (ter zitting is deze vordering in de onderhavige geschillenprocedure ingetrokken). Voorts melden zij dat ze overwegen *“een formele klacht in te dienen bij de juiste instanties. Te denken valt hierbij aan de gemeente Noordoost Polder en de provincie Flevoland. Het starten van een gerechtelijke procedure wordt zeker niet uitgesloten”*.
- 6.41 De commissie acht het begrijpelijk dat verweerster na deze aansprakelijkstelling haar gemachtigde wenste te betrekken bij het verdere verloop van de klachtenprocedure om haar belangen goed te kunnen laten behartigen.

Indien de laagdrempeligheid van de klachtenprocedure teniet zou zijn gedaan, acht de commissie dit meer te wijten aan de toon en vordering tot schadevergoeding van verzoekers dan aan het besluit van verweerster. Het meenemen van een gemachtigde lag op de meer gejuridiseerde weg die door verzoekers werd ingeslagen en er was geen wettelijke belemmering om het gesprek doorgang te laten vinden. Ook met de aanwezigheid van gemachtigde had gezocht kunnen worden naar een voor beide partijen bevredigende oplossing. De commissie acht dit geschilonderdeel derhalve ongegrond.

7. Leerpunten zorgaanbieder

7.1 De Wkkgz heeft als doel om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Ter afsluiting formuleert de commissie de belangrijkste leerpunten voor zorgaanbieder uit dit geschil die kunnen bijdragen aan kwaliteitsverbetering.

Communicatie

7.2 Uit meerdere geschilonderdelen komt naar voren dat verweerster haar verantwoordelijkheid voor zorgvuldige communicatie met cliënten en vertegenwoordigers onvoldoende neemt. De commissie ziet hierin een leerpunt voor verweerster en acht het van belang dat zij zich bewust is van haar professionele rol in deze. Ook in geval van negatieve emoties of conflictsituaties ligt het op de weg van een zorgaanbieder daar op adequate wijze mee om te gaan. Het verdient aanbeveling om de communicatie van zorgaanbieder te evalueren en waar nodig te verbeteren teneinde de kwaliteit van de zorgverlening te optimaliseren.

Toestemming

7.3 Het is aangewezen dat zorgaanbieder een zorgvuldige procedure heeft voor het vragen van toestemming rondom het verwerken van persoonsgegevens.

8. Beslissing

De commissie stelt bij bindend advies vast dat:

- geschilonderdelen 5 en 6 geen behandeling behoeven;
- geschilonderdelen 1 (gedeeltelijk), 3, 4, 7 en 8 (gedeeltelijk) gegrond zijn;
- verweerster het door verzoekers voldane griffiegeld van € 125,- dient terug te betalen;
- het meer of anders gevorderde ongegrond is en/of niet voor toewijzing in aanmerking komt.



25 mei 2021
mr. P.T.E. Lock, voorzitter
namens de Geschillencommissie KPZ