

# Stichting Geschillencommissie KPZ

## B I N D E N D   A D V I E S

---

### Geschil 21.03

In het geschil tussen:

[verzoeker],  
verzoeker,  
wonende te Wormerveer,  
gemachtigde: [moeder verzoeker];

en

1. [verweerster sub 1],  
gevestigd te Wormerveer,  
2. [verweerster sub 2],  
directeur bij [verweerster sub 1],  
gevestigd te Wormerveer,  
verweerders.

---

### 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. drs. T. Novakovski, voorzitter;
- mevrouw dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen, lid;
- mevrouw mr. P.T.E. Lock, lid.

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

### 2.            **Procesverloop**

2.1            Bij verzoekschrift van 25 maart 2021 heeft verzoeker het geschil ingediend. Verweerster heeft bij verweerschrift van 13 mei 2021 gereageerd. Partijen hebben nadere stukken ingebracht.

2.2            Voor de behandeling van het geschil heeft de commissie een hoorzitting bepaald op 2 juni 2021. Vanwege de maatregelen rondom COVID-19 heeft de hoorzitting online plaatsgevonden.

- 2.3 Naast de commissie en de ambtelijk secretaris waren bij deze zitting (online) aanwezig: de moeder, tevens gemachtigde, van verzoeker, en verweerster sub 2 (hierna: verweerster).

### 3. Feiten en achtergronden

#### ***Algemeen***

- 3.1 [Verweerster sub 1] (verweerster sub 1, hierna: zorgaanbieder) biedt dagbesteding en begeleid wonen aan (jong)volwassenen met een beperking. Verzoeker is gediagnosticeerd met ADHD en het syndroom van Asperger. Hij is in 2009 voor het eerst bij zorgaanbieder gekomen voor dagbesteding en logeren. In 2013 is verzoeker op de locatie [naam locatie] bij zorgaanbieder komen wonen met een indicatie Beschermd Wonen. In 2016 is hij verhuisd naar een appartement op de locatie [naam locatie], een zelfstandige woonvorm bij zorgaanbieder (hierna: "appartement boven"). In maart 2020 is hij op dezelfde locatie verhuisd naar een ander appartement op de begane grond met een tuin (hierna: "appartement beneden").

#### ***Zorgovereenkomst, huurovereenkomsten en Raamovereenkomst***

- 3.2 Verzoeker heeft met zorgaanbieder een zorgovereenkomst gesloten. Zowel de huurovereenkomst voor het appartement boven als de huurovereenkomst voor het appartement beneden heeft verzoeker gesloten met de woningbouwvereniging WormerWonen (hierna: de woningbouwvereniging).
- 3.3 Daarnaast heeft verzoeker met zorgaanbieder een (ongedateerde) Raamovereenkomst "Wonen" gesloten. In de Raamovereenkomst is in artikel 1 bepaald dat verzoeker zowel een "zorgovereenkomst" als een "sleutel-/huurovereenkomst" met zorgaanbieder zal aangaan. Verder is in de Raamovereenkomst onder meer bepaald:
- indien de zorgovereenkomst om welke reden dan ook eindigt, zal dat leiden tot het einde van de sleutel-/huurovereenkomst met zorgaanbieder (artikel 2.1);
  - indien verzoeker geen indicatie Beschermd Wonen heeft, is hij niet meer geschikt voor zelfstandig begeleid wonen bij zorgaanbieder en zal hij zich inspannen om zo spoedig mogelijk te zorgen voor alternatieve huisvesting (artikel 2.2);
  - zorgaanbieder zal behulpzaam zijn bij het vinden van alternatieve huisvesting voor zover dit tot haar mogelijkheden behoort (artikel 2.5).
- 3.4 In de huurovereenkomst voor het appartement boven van 11 maart 2016 is in artikel 2.2 bepaald dat het appartement uitsluitend is bestemd om te dienen als zorgwoning ten behoeve van het ontvangen van zorg en/of begeleiding van zorgaanbieder. Uit artikel 3.3 volgt dat verzoeker niet in het appartement kan blijven wonen als hij geen zorg en/of begeleiding van zorgaanbieder ontvangt. De zorgovereenkomst tussen verzoeker en zorgaanbieder maakt ook uitdrukkelijk deel uit van de huurovereenkomst (artikel 8).
- 3.5 In de huurovereenkomst voor het appartement beneden van 12 maart 2020 wordt de voorwaarde dat verzoeker zorg dient te ontvangen van zorgaanbieder niet gesteld. Iedere verwijzing naar de zorgovereenkomst tussen verzoeker en zorgaanbieder ontbreekt.

#### ***Ondersteuningsplannen***

- 3.6 Naarmate verzoeker ouder wordt, groeit bij hem de behoefte naar meer zelfstandigheid.

Verzoeker heeft echter begeleiding nodig in het ontwikkelen van sociaal-maatschappelijke vaardigheden om de stap naar zelfstandig wonen te kunnen maken. Het sociaal wijkteam concludeert – met verzoeker, zijn moeder en zijn mentor vanuit zorgaanbieder – in 2018 dat ambulante begeleiding meer passend zou zijn (ondersteuningsplan van 31 mei 2018). Om de continuïteit van zorg en het leerproces van verzoeker verder te versterken, wordt voor nog een jaar een indicatie Beschermd Wonen afgegeven, met de dringende opdracht op zoek te gaan naar een andere woonplek. In 2019 is de conclusie van het sociaal wijkteam dat het nog te vroeg is om uit te stromen vanuit de beschermende setting waar verzoeker nu woont (ondersteuningsplan van 24 december 2019). De indicatie Beschermd Wonen wordt met nog een jaar verlengd. De zoektocht naar een andere woonplek gaat ondertussen door. Ook staat verzoeker inmiddels op de wachtlijst bij de Heeren van Zorg. Deze zorgaanbieder is gespecialiseerd in het begeleiden van (jong)volwassenen met autisme in zelfredzaamheid en zelfstandigheid en dat sluit volgens verzoeker en zijn moeder beter aan bij de huidige behoeftes van verzoeker.

### **Opheffing bewind**

- 3.7 Bij beschikking van 12 mei 2017 is verzoeker onder bewind gesteld. Dit bewind is op verzoek van verzoeker opgeheven bij beschikking van 12 november 2019. In de opheffingsbeschikking overweegt de kantonrechter onder meer:

*“Betrokkene heeft met zijn persoonlijk begeleider afspraken gemaakt met betrekking tot het beheer van zijn financiën. (...) Zowel de ouders van betrokkene als de persoonlijk begeleider van betrokkene zullen hem, indien nodig, ondersteuning blijven bieden bij het beheer van zijn financiën.”*

- 3.8 In het exitverslag van zorgaanbieder van 22 december 2020 is geen doel vermeld onder het kopje Financiën. Wel is de volgende opmerking geplaatst:

*“[Verzoeker] heeft gedurende zijn verblijf minder ondersteuning nodig bij het inzichtelijk maken van zijn financiën. Hij heeft inmiddels meer besef van zijn inkomsten en uitgaven en de balans die hierin is. Hij kan nu meer zelfstandiger inschatting doen of hij het daadwerkelijk nodig heeft.”*

### **Opzegging zorgovereenkomst**

- 3.9 In maart 2020 komt er bij zorgaanbieder een appartement beneden vrij en verzoeker verhuist daarnaartoe. Per e-mail van 3 augustus 2020 bevestigt de woningbouwvereniging dat verzoeker niet verplicht is om zorg bij zorgaanbieder af te nemen om in het appartement te kunnen blijven wonen. De moeder kondigt namens verzoeker bij zorgaanbieder aan dat verzoeker van plan is ambulante begeleiding bij de Heeren van Zorg af te nemen en vraagt naar de opzeggingsprocedure. Zij geeft daarbij aan dat verzoeker in het appartement wil blijven wonen en dat dit volgens de woningbouwvereniging ook kan. Per e-mail van 10 september 2020 zegt de moeder namens verzoeker de zorgovereenkomst op per 1 november 2020. Vanaf dat moment zal verzoeker ambulante begeleiding verkrijgen bij de Heeren van Zorg.

- 3.10 Verweerster gaat niet akkoord met de opzegging van de zorgovereenkomst. Zij stelt zich op het standpunt dat verzoeker alleen in het appartement beneden kan blijven wonen als hij ook zorg afneemt bij zorgaanbieder. Omdat het contact met verweerster moeizaam verloopt, vragen verzoeker en zijn moeder ondersteuning [medewerker sociaal wijkteam], sociaal raadvrouw en medewerker van het sociaal wijkteam Wormerveer. In haar e-mail van 12 november 2020 schrijft zij aan verweerster:

*“U kunt [verzoeker] niet weigeren de zorgovereenkomst op te zeggen. (...) In de diverse ondersteuningsplannen is al aangegeven dat de indicatie beschermd wonen zou stoppen op het moment dat [verzoeker] zelfstandige woonruimte zou hebben. Nu dit is gelukt stopt de indicatie BW sowieso, aangezien [verzoeker] met ambulante begeleiding genoeg ondersteuning krijgt. Dit hebben jullie zelf ook aangegeven. Tevens is gebleken dat [verzoeker] inderdaad met een zeer beperkt aantal uren begeleiding goed functioneert. Ik heb besloten om geen onderzoek in te stellen naar de teveel betaalde uren. Het is voor alle partijen lastig dat er geen uitstroomurgentie mogelijk was en dat [verzoeker] daarom feitelijk 2 jaar te lang in BW heeft gezeten. Uw organisatie heeft daar wel de volledige budgetten voor ontvangen, wat ontzettend coulant is te noemen.  
(...)  
U kunt de zorgovereenkomst niet in stand houden, u kunt [verzoeker] ook niet uit zijn huis zetten. Het PGB stopt per 1 december en dan loopt ook de zorgovereenkomst af.”*

- 3.11 De zorgovereenkomst eindigt per 1 december 2020. Met ingang van dezelfde datum krijgt verzoeker twee uur per week ambulante begeleiding van de Heeren van Zorg.

#### **4. Het geschil**

- 4.1 Uit de toelichting van verzoeker onderscheidt de commissie vijf geschilonderdelen:

Geschilonderdeel 1: Onzorgvuldige begeleiding, verder onder te verdelen in:

- (a) Onvoldoende frequente begeleiding
- (b) Onvoldoende signalering
- (c) Geen doelgerichte begeleiding
- (d) Onvoldoende begeleiding in financiën

Geschilonderdeel 2: Geen begeleiding bij overstappen naar andere zorgorganisatie

Geschilonderdeel 3: Geen begeleiding bij zoeken naar andere woonruimte

Geschilonderdeel 4: Belang van verzoeker niet of onvoldoende centraal gesteld

Geschilonderdeel 5: Niet het geïndiceerd en gedeclareerd aantal uren begeleiding gegeven

- 4.2 Daarnaast vordert verzoeker schadevergoeding.

#### **5. De beoordeling van het geschil**

##### ***Beoordelingskader***

- 5.1 In zijn algemeenheid toetst de commissie het handelen en/of nalaten van de zorgaanbieder en zorgverlener aan artikel 2 Wkkgz:

*De zorgaanbieder biedt goede zorg aan. Onder goede zorg wordt verstaan zorg van goede kwaliteit en van goed niveau:*

- a. die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt,*
- b. waarbij zorgverleners handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard, (...) en*
- c. waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.*

**Geschilonderdeel 1: onzorgvuldige begeleiding**

5.2 Volgens verzoeker is sprake van onzorgvuldige begeleiding. Als hoofdzaken onderscheidt verzoeker daarbij dat (a) onvoldoende frequent wordt begeleid, (b) signalering onvoldoende plaatsvindt, (c) niet doelgericht wordt begeleid naar zelfstandig wonen toe en (d) begeleiding inzake financiën onvoldoende is.

*(a) Onvoldoende frequente begeleiding*

5.3 Verzoeker had een indicatie Beschermd wonen met 12 uur begeleiding. Volgens verzoeker kreeg hij veel minder begeleiding dan de hem toegekende 12 uur. Verweerder lichtte ter zitting toe dat verzoeker dagelijks 1 tot 1,5 uur begeleiding kreeg en daarnaast 24 uur per dag bij de begeleiding kon aankloppen als er iets speelde. Ook kreeg hij extra begeleiding op maandag in verband met schoonmaakwerkzaamheden.

5.4 Dit verweer van zorgaanbieder wordt niet ondersteund door de dagrapportages. Er wordt niet dagelijks gerapporteerd; dagenlange, soms wekenlange periodes zonder rapportage zijn eerder regel dan uitzondering. Zo is er in de periode maart-juli 2020 in totaal slechts 19 keer gerapporteerd. Ook wordt regelmatig gerapporteerd dat verzoeker “niet thuis” is. Dit is in lijn met de stelling van verzoeker dat begeleiders vaak langskwamen op momenten dat hij niet thuis was vanwege werk, hobby of sport (en de begeleiders konden dit weten). Nergens blijkt dat deze gemiste begeleidingstijd op een later moment wordt ingehaald.

5.5 Verweerder heeft ter zitting toegelicht dat veel contactmomenten met verzoeker plaatsvonden door “losse praatjes in de gang”, die vervolgens ten onrechte niet gerapporteerd werden. Naar het oordeel van de commissie vormen “losse praatjes” met verzoeker geen begeleiding. Voor zover het wel om begeleiding zou gaan, dient dit uit de rapportages te blijken. De commissie stelt evenwel vast dat de inhoud van de rapportages in zijn algemeenheid eerder duidt op vluchtige check-in contacten dan op structurele inhoudelijke begeleidingsmomenten.

5.6 Naar het oordeel van de commissie staat vast dat verzoeker substantieel minder dan de geïndiceerde 12 uren begeleiding per week ontving en daarmee onvoldoende frequent werd begeleid. De commissie acht geschilonderdeel 1a gegrond.

*(b) Onvoldoende signalering*

5.7 Verzoeker licht toe dat veel zaken die in het leven van verzoeker spelen niet zijn gesignaleerd en/of gerapporteerd door zorgaanbieder, met als gevolg geen of slechte begeleiding hierop. Als voorbeeld noemt verzoeker onder meer het overlijden van zijn lievelingsoma, de beëindiging van een lange relatie en de gevolgen en impact van de coronamatregelen. Volgens verweerder waren begeleiders wel op de hoogte vanwege “de gesprekken in de wandelgangen”.

5.8 De commissie stelt vast dat de door verzoeker genoemde onderwerpen niet of nauwelijks in de dagrapportages terugkomen. Dat begeleiders mogelijk “in de wandelgangen” van zaken op de hoogte raken, is naar het oordeel van de commissie volstrekt onvoldoende. Nergens blijkt uit dat begeleiders doelgericht iets met deze informatie doen in de begeleiding van verzoeker. Daarbij komt dat vaak sprake was van veel wisselende begeleiders. In 2020 telt de commissie in de dagrapportage meer dan 16 verschillende namen van begeleiders.

In het algemeen geldt dat met zoveel verschillende begeleiders de continuïteit en kwaliteit van zorg in het gedrang komt. Dit geldt temeer als er niet goed gesignaleerd en gerapporteerd wordt. Een goede overdracht tussen begeleiders – en daarmee ook een goede begeleiding van verzoeker – wordt dan onmogelijk. De commissie acht geschilonderdeel 1(b) dan ook gegrond.

- 5.9 Overigens erkent zorgaanbieder dat er te veel wisselingen onder begeleiders hebben plaatsgevonden. Zorgaanbieder geeft aan hier inmiddels verandering in te hebben gebracht. Er wordt nu gewerkt met vaste persoonlijke begeleiders.

*(c) Geen doelgerichte begeleiding*

- 5.10 De moeder van verzoeker licht toe dat verzoeker lang tevreden is geweest bij zorgaanbieder. Het was toen met name belangrijk dat verzoeker zich goed voelde en gesteund werd. Naarmate hij ouder werd, veranderden zijn behoeftes. Verzoeker ging zichzelf steeds meer vergelijken met anderen en werd zich bewust van zijn beperkingen, terwijl tegelijkertijd zijn behoefte naar zelfstandigheid groeide. Ook op sociaal-maatschappelijk vlak bracht zijn groei naar volwassenheid veel veranderingen met zich op het gebied van onder meer werk, relaties en wonen. Het was van groot belang dat verzoeker hierin goed werd begeleid, maar bij zorgaanbieder bleken ze die gerichte begeleiding niet te kunnen bieden. De begeleiding bij zorgaanbieder bood slechts een luisterend oor en *“leefde met de dag”*, zonder dat er concreet en doelgericht naar zelfredzaamheid en zelfstandigheid toe werd gewerkt, aldus de moeder van verzoeker. Om die reden zijn verzoeker en zijn moeder op zoek gegaan naar een in autisme gespecialiseerde zorgaanbieder, die gerichte ambulante begeleiding naar zelfstandigheid kan bieden.
- 5.11 Verweerster geeft aan dat zorgaanbieder met een vaardighedenscan werkt, zodat begeleiders weten waar iemand staat en welke vaardigheden een cliënt moet leren om zelfstandig te kunnen wonen. De begeleiders helpen de cliënt vervolgens om die vaardigheden te ontwikkelen. Verweerster kon desgevraagd niet aangeven hoe dit gebeurt, anders dan dat hiervoor tijdens begeleidingsmomenten aandacht voor is. In de rapportages staat hierover echter niets vermeld.
- 5.12 Op de vraag hoe de begeleiding van een cliënt die vaak afwezig is, zoals verzoeker, wordt aangepakt, antwoordde verweerster dat iemand dan onbegeleidbaar wordt en *“kennelijk niet op onze begeleiding zit te wachten”*. Zij voegde daaraan toe: *“Als je je niet begeleidbaar opstelt, dan ga je maar uit de zorg.”* Verweerster ziet hier desgevraagd geen rol voor zorgaanbieder als professionele zorgverlener weggelegd om een cliënt ertoe te bewegen zich begeleidbaar op te stellen: zij *“weet het ook niet”*.
- 5.13 Deze opstelling druist naar het oordeel van de commissie in tegen de professionele verantwoordelijkheid die zorgaanbieder voor de zorg aan haar cliënt in acht dient te nemen, zoals ook volgt uit artikel 2 Wkkgz. Het kan voorkomen dat de zorgbehoefte niet langer aansluit bij de zorg die een zorgaanbieder kan bieden. Partijen zijn het erover eens dat daarvan in de onderhavige situatie sprake was. Dit ontslaat zorgaanbieder echter niet van haar professionele zorgplicht om goede zorg te verlenen.
- 5.14 Uit de stukken en uit de toelichting ter zitting blijkt niet dat zorgaanbieder een methodische en doelgerichte aanpak hanteert.

Integendeel, het door verzoeker geschetste beeld wordt juist bevestigd dat het bij zorgaanbieder ontbreekt aan een proactieve houding alsook aan visie, reflectie en inzicht ten aanzien van de begeleidingsbehoefte van verzoeker. De commissie acht geschilonderdeel 1(c) dan ook gegrond.

*(d) Onvoldoende begeleiding in financiën*

- 5.15 Hoewel de commissie dit niet heeft teruggevonden in het zorgdossier, geven zowel verzoeker als zorgaanbieder aan dat leren omgaan met financiën één van de doelen was waarin verzoeker werd begeleid. Uit de beschikking van de kantonrechter, waarbij het bewind is opgeheven, blijkt in ieder geval ook dat zorgaanbieder heeft aangegeven zo nodig ondersteuning te zullen bieden in het beheer van de financiën. Volgens verzoeker is dat niet of onvoldoende gebeurd. Zorgaanbieder heeft op dit verwijt niet inhoudelijk gereageerd.
- 5.16 Anders dan enkele opmerkingen over de financiën aan het begin van 2020, die weergeven dat het goed gaat zonder bewindvoering, valt in de dagrapportages niets te lezen over begeleiding met betrekking tot de financiën. In het exitverslag van zorgaanbieder is vermeld dat verzoeker hierbij minder ondersteuning nodig heeft. Door de gebrekkige rapportage kan de commissie niet beoordelen of ondersteuning bij het beheer van de financiën nodig en afdoende was. De commissie is van oordeel dat dit voor rekening en risico van zorgaanbieder komt. Nu er niets over is gerapporteerd, moet de commissie ervan uitgaan dat – tegen de afspraken in – geen of onvoldoende begeleiding met betrekking tot de financiën is gegeven. Geschilonderdeel 1(d) acht de commissie daarom gegrond.

*Tussenconclusie: geschilonderdeel 1 gegrond*

- 5.17 De commissie acht geschilonderdeel 1 (a, b, c en d) gegrond. Er zijn substantieel minder uren begeleiding gegeven dan geïndiceerd (geschilonderdeel 1a). Belangrijke zaken die bij verzoeker speelden zijn niet of onvoldoende gesignaleerd en gerapporteerd, waarmee goede overdracht tussen begeleiders en goede begeleiding van verzoeker op deze punten niet mogelijk was (geschilonderdeel 1b). De begeleiding van zorgaanbieder kenmerkt zich door een gebrek aan visie, reflectie en inzicht ten aanzien van de begeleidingsbehoefte van verzoeker; van een methodische en doelgerichte aanpak is geen sprake (geschilonderdeel 1c). Tot slot is niet gebleken dat voldoende begeleiding met betrekking tot de financiën is gegeven (geschilonderdeel 1d).

**Geschilonderdeel 2: Geen begeleiding bij overstappen naar andere zorgorganisatie**

- 5.18 Dit geschilonderdeel is gericht tegen de opstelling van zorgaanbieder, nadat verzoeker had aangegeven naar een andere zorgaanbieder over te willen stappen en de zorgovereenkomst met zorgaanbieder op te willen zeggen. Zorgaanbieder accepteerde de opzegging niet en stelde zich ten onrechte op het standpunt dat verzoeker niet in zijn woning (appartement beneden) kon blijven wonen.
- 5.19 Verweerster heeft ter zitting toegelicht dat zij er niet van op de hoogte was dat de huur van het appartement beneden niet gekoppeld was aan de zorgovereenkomst. De hele situatie was en is voor haar “heel verwarrend” en zij voelt zich in haar hemd gezet door verzoeker, haar eigen personeel (de begeleider die verzoeker erop heeft gewezen dat hij in het appartement beneden kan blijven wonen) en de woningbouwvereniging.

- 5.20 Bij de bespreking van geschilonderdeel 1c heeft de commissie reeds overwogen dat ook wanneer de zorgbehoefte niet langer aansluit bij de zorg die een zorgaanbieder kan bieden, de zorgaanbieder een zorgplicht tegenover zijn cliënt behoudt. Die zorgplicht houdt in dat geval mede in dat zorgaanbieder verzoeker zoveel als mogelijk ondersteunt en medewerking verleent bij de overstap naar een andere zorgverlener. Daarbij past niet dat zorgaanbieder zich verzet tegen de opzegging van de zorgovereenkomst door verzoeker.
- 5.21 De commissie begrijpt uit de toelichting van verweerster dat de reden dat zorgaanbieder niet akkoord ging met de beëindiging van de zorgovereenkomst, is gelegen in het feit dat zorgaanbieder in de veronderstelling was dat de zorgovereenkomst gekoppeld was aan de huurovereenkomst. De commissie kan zich voorstellen dat dit voor zorgaanbieder een onaangename verrassing was, maar acht de niet coöperatieve opstelling van zorgaanbieder hierin niet passend en onzorgvuldig. De commissie neemt daarbij in overweging dat, voordat verzoeker de zorgovereenkomst per e-mail van 9 september 2020 officieel opzegde, verzoeker zorgaanbieder ervan op de hoogte heeft gesteld dat hij in het appartement beneden zou blijven wonen en dat dit volgens de woningbouwvereniging ook kon. Zorgaanbieder had dus de tijd om haar juridische positie uit te zoeken en een adequate en zorgvuldige reactie voor te bereiden. De reactie van zorgaanbieder was dat zowel qua inhoud als qua toon niet. Zelfs toen het haar duidelijk moest zijn dat de huurovereenkomst niet gekoppeld was aan de zorgovereenkomst, gaf zorgaanbieder niet thuis en bleef zij de hakken in het zand zetten. Uiteindelijk was zelfs een strenge interventie van [medewerker sociaal wijkteam] van het sociaal wijkteam nodig om zorgaanbieder tot inzicht en medewerking te bewegen. Dat is overigens slechts ten dele gelukt: uit de toelichting en houding van verweerster ter zitting begrijpt de commissie dat zorgaanbieder zich erbij heeft neergelegd dat verzoeker het recht heeft om in het appartement beneden te blijven wonen, maar zij blijft het hiermee oneens en acht zich tekortgedaan.
- 5.22 Verweerster geeft aan het spijtig te vinden dat zorgaanbieder niet betrokken is bij de overdracht naar de andere zorgverlener. De moeder van verzoeker heeft toegelicht dat verzoeker en zij er geen behoefte meer aan hadden om de overdracht samen met zorgaanbieder te doen door de frictie die was ontstaan als gevolg van de negatieve reactie van verweerster op de opzegging. Dat is een eigen keuze van verzoeker en zijn moeder die niet ter beoordeling van de commissie staat. De commissie merkt wel op dat het tekenend is dat verweerster weigert in te zien dat haar eigen opstelling en gedrag verzoeker en zijn moeder tot deze keuze brachten.
- 5.23 In het licht van het vorenstaande acht de commissie geschilonderdeel 2 gegrond. De reactie en opstelling van zorgaanbieder naar aanleiding van de opzegging van de zorgovereenkomst door verzoeker acht de commissie onzorgvuldig. Door geen medewerking te verlenen aan een goede beëindiging van de zorg, heeft zorgaanbieder in strijd met de op haar rustende zorgplicht gehandeld.

**Geschilonderdeel 3: Geen begeleiding bij zoeken naar andere woonruimte**

- 5.24 Verzoeker is van mening dat als zorgaanbieder zich naar aanleiding van de opzegging van de zorgovereenkomst door verzoeker op het standpunt stelde dat verzoeker niet in het appartement beneden kon blijven wonen, zij verzoeker had moeten begeleiden in het zoeken naar andere woonruimte. Dat heeft zij niet gedaan.



Zorgaanbieder heeft hier niet inhoudelijk op gereageerd, anders dan door in zijn algemeenheid te stellen dat er krapte is op de woningmarkt en zij hier geen invloed op kan uitoefenen.

- 5.25 De commissie is met verzoeker van oordeel dat zolang – een door zorgaanbieder zelf gecreëerde – onzekerheid bestond over de interpretatie van de voorwaarden van de zorg- en huurovereenkomst, het op de weg van zorgaanbieder had gelegen om op zoek te gaan naar alternatieve woonruimte voor verzoeker. Het had onderdeel kunnen en moeten zijn van een passende reactie op de opzegging dat zorgaanbieder verzoeker zoveel als mogelijk zou helpen bij het vinden van een andere woonruimte, voor het geval het niet mogelijk zou blijken dat verzoeker bleef wonen in het appartement beneden als zorg bij een andere zorgverlener wordt afgenomen. Ook dit behoort tot de zorgplicht die op zorgaanbieder rust als hiervoor in overwegingen 5.13 en 5.20 omschreven. Het volgt ook uit de zorgovereenkomst, waarin is bepaald dat als cliënt geen indicatie meer heeft voor beschermd wonen, zorgaanbieder cliënt behulpzaam zal zijn bij het vinden van alternatieve huisvesting voor zover dat tot haar mogelijkheden behoort (zie artikel 2.5. raamovereenkomst en hiervoor overweging 3.3). Gesteld noch gebleken is dat zorgaanbieder dit heeft gedaan. De commissie acht geschilonderdeel 3 dan ook gegrond.

**Geschilonderdeel 4: Belang van verzoeker niet of onvoldoende centraal gesteld**

- 5.26 Verzoeker klaagt dat zorgaanbieder niet het belang van verzoeker centraal heeft gesteld, maar alleen het eigen belang voor ogen heeft gehad door niet mee te werken aan een goede beëindiging van de zorg.
- 5.27 Volgens zorgaanbieder is het niet in het belang van verzoeker om in het appartement beneden te blijven wonen, omdat verzoeker in de veilige omgeving behorend bij beschermd wonen blijft en er in feite niets verandert; dat is geen zelfstandig wonen volgens zorgaanbieder. De commissie kan zorgaanbieder hierin niet volgen. Naar het oordeel van de commissie zijn de voordelen voor verzoeker evident om in zijn oude vertrouwde omgeving te blijven wonen, terwijl hij in autisme gespecialiseerde ambulante begeleiding ontvangt die hem ondersteunt in de weg naar volledige zelfredzaamheid en zelfstandigheid om uiteindelijk de stap naar een geheel nieuwe woning en woonomgeving te kunnen maken. Bovendien heeft zorgaanbieder bevestigd dat verzoeker niet langer gebruik maakt van de gemeenschappelijke faciliteiten van zorgaanbieder.
- 5.28 De commissie begrijpt dat zorgaanbieder een financieel belang heeft bij het aanbieden van zorg. Dat financiële belang mag echter niet prevaleren boven het belang van cliënt om goede zorg – waartoe ook behoort een goede beëindiging van de zorg – te ontvangen. Zorgaanbieder vindt dat zij een woon- en zorgplaats kwijt is als verzoeker in het appartement beneden blijft wonen zonder zorg bij zorgaanbieder af te nemen. Feit is echter dat de huur van het appartement beneden niet afhankelijk is van een zorgovereenkomst met zorgaanbieder en dat het appartement dus ook niet zonder meer tot het aanbod van zorgaanbieder behoort. Zorgaanbieder heeft daar kennelijk zelf geen duidelijke afspraken met de woningbouwvereniging over gemaakt en het is dan onjuist om daar verzoeker verwijten over te maken.
- 5.29 Zorgaanbieder draagt naar eigen zeggen verzoeker, die zo lang cliënt is geweest van zorgaanbieder, een warm hart toe.

Maar in plaats van oog te hebben voor de belangen van verzoeker, presenteert verweerster zorgaanbieder als slachtoffer van de gehele situatie en geeft zij aan niet te begrijpen waarom verzoeker dit geschil aanhangig heeft gemaakt. Verweerster geeft geen blijk van enig vermogen tot zelfreflectie: zij ziet niet in wat zij in de gehele situatie anders had kunnen en moeten doen.

- 5.30 Samenvattend concludeert de commissie dat zorgaanbieder in het gehele traject rondom de beëindiging van de zorgovereenkomst geen althans onvoldoende rekening heeft gehouden met het belang van verzoeker. Zij heeft het belang van verzoeker in het geheel niet vooropgesteld. De commissie acht geschilonderdeel 4 gegrond.

***Geschilonderdeel 5: Niet het geïndiceerd en gedeclareerd aantal uren begeleiding gegeven***

- 5.31 Verzoeker stelt dat zorgaanbieder veel minder dan de geïndiceerde 12 uren per week begeleiding heeft gegeven, terwijl zij deze uren wel heeft gedeclareerd en betaald heeft gekregen.
- 5.32 Bij de bespreking van geschilonderdeel 1a heeft de commissie reeds vastgesteld dat verzoeker substantieel minder dan de geïndiceerde 12 uren begeleiding per week ontving. Als onweersproken staat ook vast dat zorgaanbieder deze uren wel heeft gedeclareerd en volledig betaald heeft gekregen. Dit blijkt ook uit de e-mail van [medewerker sociaal wijkteam] van het sociaal wijkteam van 12 november 2020 (zie overweging 3.10). De commissie acht geschilonderdeel 5 dan ook gegrond.

**6. Verzoek tot schadevergoeding**

- 6.1 Verzoeker stelt dat hij schade heeft geleden vanwege het optreden van zorgaanbieder. Ter zitting is toegelicht dat de schade uiteenvalt in drie componenten: (a) achterstallige rekeningen, (b) twee weken doorbetaling huur en (c) gemiste begeleidingsuren. De commissie zal deze schadeposten achtereenvolgens bespreken.

*(a) Achterstallige rekeningen*

- 6.2 De commissie heeft geschilonderdeel 1d gegrond bevonden en geoordeeld dat ervan moet worden uitgegaan dat zorgaanbieder aan verzoeker onvoldoende begeleiding met betrekking tot de financiën heeft gegeven. Verzoeker stelt dat hij zich als gevolg daarvan geconfronteerd zag met achterstallige CAK-rekeningen en mogelijk ook andere schulden.
- 6.3 De commissie is van oordeel dat causaal verband tussen de verwijtbare gedraging (onvoldoende begeleiding inzake financiën) en de gestelde schade ontbreekt. Gesteld noch gebleken is immers dat de achterstallige rekeningen niet hadden hoeven te worden betaald als er wel voldoende begeleiding was geweest. Dat sprake is van andere schulden is niet onderbouwd. De commissie wijst het verzoek tot vergoeding van schade als gevolg van achterstallige rekeningen en schulden dan ook af.

*(b) Twee weken doorbetaling huur*

- 6.4 Ter zitting heeft verzoeker toegelicht dat hij twee weken langer huur heeft moeten doorbetalen voor het appartement boven.

De vloerbedekking in het appartement bleek te moeten worden vervangen als gevolg van waterschade die ontstaan is door een andere cliënt van zorgaanbieder, waardoor verzoeker het appartement twee weken langer heeft moeten aanhouden. Verweerster gaf ter zitting aan dat zij hiervan niet op de hoogte was en als zij dat wel was geweest, zij dit met de woningbouwvereniging had kunnen opnemen. Er was in dat appartement namelijk sprake van waterschade als gevolg van een lekkende leiding die voor rekening van verhuurder komt.

- 6.5 De commissie constateert dat verzoeker geen klacht en geen geschil heeft ingediend over de staat van het appartement boven. De schade die verzoeker hier claimt is dus niet een gevolg van een gedraging die door de commissie is beoordeeld en als verwijtbaar is aangemerkt. Reeds om die reden kan de commissie de gevorderde schadevergoeding ter zake niet toewijzen.
- 6.6 Ten overvloede overweegt de commissie dat – gelet op de informatie die verweerster ter zitting heeft gegeven – de langere doorbetaling van de huur mogelijk onterecht was althans mogelijk voor rekening van de woningbouwvereniging zou moeten komen. De commissie geeft verzoeker in overweging om hierover, al dan niet tezamen met zorgaanbieder, contact op te nemen met de woningbouwvereniging.

*(c) Gemiste begeleidingsuren*

- 6.7 Verzoeker stelt dat hij door de gemiste begeleidingsuren is benadeeld en vindt dat een compensatie voor “*achterstallig onderhoud*” op zijn plaats is, zodat de gemiste zorg en begeleiding kan worden ingehaald. Verzoeker zou die vergoeding bijvoorbeeld willen gebruiken om een opleiding tot personal trainer te volgen. Zorgaanbieder heeft aangegeven dat zij met het verleende budget haar personeel betaalt en dat zij een eventuele schadevergoeding niet zou kunnen voldoen.
- 6.8 De commissie heeft vastgesteld dat verzoeker substantieel minder dan de geïndiceerde 12 uren begeleiding per week heeft ontvangen, terwijl die uren wel zijn gedeclareerd en vergoed. De geschilonderdelen ter zake (1d en 5) zijn dan ook gegrond bevonden. De commissie onderschrijft dat sprake is van gemiste begeleidingsuren en daarmee ook van gederfde zorg en begeleiding. Bovendien is sprake van onvoldoende signalering (geschilonderdeel 1b) en onvoldoende doelgerichte begeleiding (geschilonderdeel 1c).

Geen terugvordering persoonsgebonden budget

- 6.9 De commissie stelt vast dat de begeleidingsuren zijn betaald uit het persoonsgebonden budget (PGB) dat verzoeker toekomt op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit PGB wordt verzorgd door de gemeente en wordt door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) rechtstreeks uitgekeerd aan zorgaanbieder. De gemeente heeft onder omstandigheden de bevoegdheid om ten onrechte uitgekeerd PGB van zorgaanbieder terug te vorderen. In het onderhavige geval heeft mevrouw Oudejans van het sociaal wijkteam in haar e-mail van 12 november 2020 aangegeven dat besloten is dat geen onderzoek zal worden ingesteld naar de te veel betaalde uren (zie overweging 3.10). De gemeente zal dus geen PGB terugvorderen van zorgaanbieder.
- 6.10 Gelet op de wettelijke systematiek rondom het PGB, waarbij de gemeente het PGB verstrekt en de gemeente ten onrechte uitgekeerd PGB van de zorgaanbieder kan terugvorderen, ziet de commissie geen ruimte en grondslag om het te veel betaalde PGB als schade van verzoeker toe te wijzen.

Gemist immaterieel voordeel

- 6.11 De commissie begrijpt de stellingen van verzoeker aldus, dat zijn schade niet bestaat uit te veel betaalde begeleidingsuren die moeten worden teruggevorderd, maar uit gemiste gerichte begeleiding, als gevolg waarvan verzoeker minder progressie heeft geboekt en in de woorden van verzoeker sprake is van “achterstallig onderhoud”. Het gaat dus om een gemist immaterieel voordeel, te weten verdere ontwikkeling naar zelfstandigheid en zelfredzaamheid.
- 6.12 Dit gemiste immateriële voordeel kan naar het oordeel van de commissie worden aangemerkt als vermogensschade die kan worden geconcretiseerd in (de waarde van) gemiste begeleidingsuren. Het betreft schade als gevolg van gederfde zorg en begeleiding, die als zodanig aan zorgaanbieder dient te worden toegerekend. De commissie is dan ook oordeel van dat deze schade voor vergoeding in aanmerking komt.

Omvang schade

- 6.13 De commissie bepaalt de omvang van het gemiste immateriële voordeel als volgt.
- 6.14 Verzoeker heeft onweersproken gesteld dat na de overstap naar de andere zorgverlener de gemeente de behoefte van verzoeker aan begeleidingsuren heeft vastgesteld op twee uren per week en dat dit voldoende blijkt te zijn met de gespecialiseerde en gerichte begeleiding die verzoeker nu ontvangt. De commissie neemt dit tot uitgangspunt voor de bepaling van de schade als gevolg van gemist immaterieel voordeel. Omdat niet kan worden vastgesteld dat verzoeker in het geheel geen gerichte begeleiding heeft gekregen bij zorgaanbieder, stelt de commissie de schade vast op de waarde van één begeleidingsuur per week.
- 6.15 Blijkens het budgetoverzicht over 2020 ontving zorgaanbieder een bedrag van € 2.256,-- per maand voor 12 uur begeleiding in de week. Omgerekend komt dit neer op  $(€2.256/12/4,5=)$  € 41,78 per uur. Berekend van januari tot en met november 2020 (per 1 december 2020 is de zorgovereenkomst beëindigd), derhalve over 48 weken, bedraagt de schade als gevolg van gemist immaterieel voordeel  $(48 \times €41,78=)$  **€ 2.005,44**.
- 6.16 De commissie is aldus van oordeel dat zorgaanbieder een bedrag van € 2.005,44 aan schadevergoeding aan verzoeker dient te betalen.

**7. Leerpunten voor 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.

Leerpunt 1 (m.b.t. rapportages en zorgdossier)

- 7.2 Het is van belang dat volledig wordt gerapporteerd, waarbij alle begeleidingsmomenten worden bijgehouden.  
Uit de rapportages dient tevens te blijken op welke manier aan de begeleidingsdoelen wordt gewerkt, welke zaken worden gesignaleerd die in het leven van cliënten spelen en hoe cliënten daarin worden begeleid.

Leerpunt 2 (m.b.t. beëindiging zorg)

- 7.3 Als een zorgaanbieder niet meer in de zorgbehoefte van een cliënt kan voldoen, heeft die zorgaanbieder de zorgplicht om de cliënt te ondersteunen en medewerking te verlenen bij de overstap naar een andere zorgverlener.

Leerpunt 3 (m.b.t. professionaliteit/overig)

- 7.4 Een financieel belang van de zorgaanbieder mag niet prevaleren boven het belang van de cliënt. In een situatie waarin sprake lijkt te zijn van tegenstrijdige belangen van de zorgaanbieder en de cliënt, doet de zorgaanbieder er goed aan om op zoek te gaan naar het gemeenschappelijk belang en/of naar mogelijkheden om de belangen zoveel als mogelijk parallel te laten lopen.

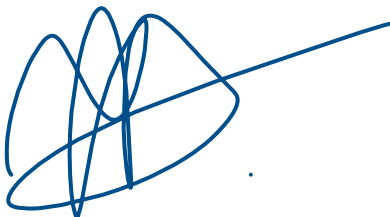
Leerpunt 4 (m.b.t. professionaliteit/overig)

- 7.5 In conflictsituaties kan een coöperatieve opstelling van de zorgaanbieder, die getuigt van zelfreflectief vermogen, bijdragen aan de oplossing van het conflict en een verdere escalatie van het conflict voorkomen. De commissie ziet hierin een leerpunt voor verweerster en acht het van belang dat zij zich bewust is van haar professionele rol in dezen. Het verdient aanbeveling om de opstelling en communicatie van verweerster op dit punt te evalueren en waar nodig te verbeteren.

**8. De beslissing**

De commissie stelt bij bindend advies vast dat:

- geschilonderdelen 1 (a, b, c en d), 2, 3, 4 en 5 gegrond zijn;
- zorgaanbieder het door verzoeker voldane griffiegeld van € 90,- dient terug te betalen;
- zorgaanbieder uiterlijk op 1 september 2021 aan verzoeker een schadevergoeding van € 2.005,44 dient te betalen op een door gemachtigde aan zorgaanbieder op te geven rekeningnummer;
- het meer of anders gevorderde ongegrond is en/of niet voor toewijzing in aanmerking komt.



11 augustus 2021  
mr. drs. T. Novakovski, voorzitter  
namens de Geschillencommissie KPZ