

Stichting Geschillencommissie KPZ

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

Geschil 21.07

In het geschil tussen:

[verzoeker],
wonende te Ede,
verzoeker,

en

[zorgaanbieder],
[verweerster], eigenaar [zorgaanbieder],
gevestigd te Ede,
verweerster.

1. Bevoegdheid

- 1.1 Partijen zijn stilzwijgend overeengekomen geschillen 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: Geschillenreglement) bestaat uit:
- mevrouw mr. P.T.E. Lock, voorzitter,
 - mevrouw mr. drs. T. Novakovski, lid,
 - mevrouw I.M.R. Alders, lid.
- 1.3 Mevrouw mr. A. Nielsen is aangesteld als ambtelijk secretaris van de commissie.

2. Het procesverloop

- 2.1 Bij verzoekschrift van 7 september 2021 heeft verzoeker het geschil ingediend. Verweerster heeft bij verweerschrift van 31 oktober 2021 gereageerd. Partijen hebben nadere stukken ingebracht.
- 2.2 Voor de behandeling van het geschil heeft de commissie een hoorzitting bepaald op 9 november 2021 in Utrecht. Naast de commissie en de ambtelijk secretaris waren bij deze zitting aanwezig: verzoeker, [zus verzoeker] (ondersteuning verzoeker, tevens zus), [ondersteuning verzoeker] (ondersteuning verzoeker), verweerster en [ondersteuning verweerster] (ondersteuning verweerster).

3. Feiten en achtergronden

Algemeen

- 3.1 Verzoeker heeft verweerster eind 2018 verzocht om ambulante begeleiding. Verweerster is werkzaam als zelfstandige en biedt gespecialiseerde begeleiding vanuit een transculturele benadering. Verzoeker heeft verweerster met name gevraagd omdat zij deskundig was op het gebied van jeugdzorg en kennis had van de Marokkaanse cultuur. Verzoeker en verweerster zijn bekenden van elkaar.

Beschikking

- 3.2 In een Wmo-beschikking (Wet maatschappelijke ondersteuning) van 4 april 2019 is de ondersteuning van verzoeker als volgt omschreven:

“- 3 uur voor de periode 3 april 2019 tot 30 september 2019 begeleiding specialistisch: inspanningsgericht (individueel);

- 2 uur voor de periode 1 oktober 2019 tot 31 maart 2020 begeleiding regulier: inspanningsgericht (individueel).”

- 3.3 In het Plan van Aanpak van 3 april 2019 staat:
“U komt in aanmerking voor 3 uur individuele begeleiding (...) om uw leven weer op orde te krijgen en grip te krijgen op uw situatie.” Vervolgens worden meerdere voorbeelden genoemd van onderdelen waaraan verzoeker kan werken.

- 3.4 Verweerster benoemt in de evaluatie van de begeleiding van november 2019 (onder meer) als doelen voor de eerste periode:

“Begeleidingsdoel 1: [Verzoeker] ondersteunen bij de procedure i.z. het gezag over zijn kinderen.

Begeleidingsdoel 2: [Verzoeker] krijgt een ziektewetuitkering van het UWV. Er loopt een onderzoek naar de rechtmatigheid van de ziektewet uitkering. [Verzoeker] wil deze uitkering behouden omdat hij langdurig ziek is sinds 2015 en hij niet verwacht dat hij op korte termijn zal herstellen. (...)”

Zorgdossier

- 3.5 Het zorgdossier bij [zorgaanbieder] (hierna: zorgaanbieder) bevat het Plan van aanpak, de evaluatie van november 2019, documenten uit de klachtenprocedure en twee rapportages. Eén rapportage loopt van 13 december 2019 tot 11 april 2019 (grotendeels voorafgaand aan de begeleiding) en één rapportage bevat vermeldingen die alle gedateerd zijn op 28 januari 2020.

Vrijwilliger

- 3.6 Verweerster heeft een vrijwilliger, [vrijwilliger] (hierna: de vrijwilliger) aan verzoeker voorgesteld. De vrijwilliger was niet aangesloten bij een organisatie, maar een vrijwilliger uit de buurt. Het doel van verweerster was dat deze vrijwilliger verzoeker kon helpen bij het leefbaar maken van zijn woning voor het onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming.

UWV

- 3.7 De vrijwilliger is ook meegegaan naar gesprekken die verzoeker had bij verschillende instanties. Het is onduidelijk hoe vaak hij meeding. In het zorgdossier staat hierover niets vermeld.
- 3.8 De vrijwilliger is in elk geval op 8 juli 2019 meegegaan naar een gesprek bij het UWV met betrekking tot de WIA-uitkering van verzoeker. Met de brief van 3 september 2019 heeft het UWV verzoeker medegedeeld dat hij vanaf 4 november 2019 geen WIA-uitkering meer ontvangt, omdat zijn arbeidsongeschiktheid minder is dan 35%. Dit is vastgesteld aan de hand van rapporten van de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige. In de verzekeringsgeneeskundige rapportage van 5 augustus 2019 van de verzekeringsarts staat dat verzoeker werd vergezeld door “[de vrijwilliger] van buurtzorg”. Op enkele plekken in de rapportages wordt een uitspraak van de vrijwilliger weergegeven.

Raad voor de Kinderbescherming

- 3.9 De vrijwilliger is ook meegegaan naar een gesprek bij de Raad voor de Kinderbescherming (hierna: de Raad). De moeder van de twee kinderen van verzoeker had een verzoek tot eenhoofdige voogdij over de kinderen ingediend. De Raad adviseerde aan het gerechtshof in een aanvullende brief van 23 oktober 2019 bij het raadsrapport (na een aanvullend onderzoek) om moeder te belasten met eenhoofdige ouderlijk gezag. Het gerechtshof heeft verzoeker hierna uit ouderlijk gezag ontheven. In de brief van de Raad staat onder meer:
“Op 30 september 2019 heeft er een gesprek plaatsgevonden met vader (...) en [verweerster]. [Verzoeker] vertelt dat [de vrijwilliger] hem niet langer helpt. (...) [Verzoeker] had hem gevraagd om iets op papier te zetten over het gebeuren rondom de zomervakantie over moeder en [de vrijwilliger] heeft aangegeven dit niet te willen doen. (...)
De RvK heeft bekeken of er in [verzoekers] omgeving beschermende en ondersteunende structuren voor [verzoeker] zijn (...). Tijdens het vorige raadsonderzoek bleek [de vrijwilliger] [verzoeker] hierin te kunnen ondersteunen en begeleiding te bieden. Inmiddels is [de vrijwilliger] niet langer betrokken doordat [verzoeker] dit niet meer wil, gezien het feit dat [de vrijwilliger] niet is ingegaan op een door [verzoeker] gewenst verzoek. (...)”
- 3.10 Als één van de bijlagen bij de brief wordt “*Toevoeging [de vrijwilliger].pdf*” genoemd. De inhoud van deze bijlage is niet duidelijk.

Incident Spanje

- 3.11 Tijdens een vakantie in Spanje in de zomer van 2019 heeft een incident plaatsgevonden in de overdracht van de kinderen van vader naar moeder. Veilig Thuis was hier tevens bij betrokken. Naar aanleiding hiervan vond het aanvullende onderzoek van de Raad plaats, met een gewijzigd advies over het gezag van verzoeker.
- 3.12 De vrijwilliger heeft verzoeker tijdens deze vakantie via WhatsApp geadviseerd hoe verzoeker moest handelen. Dit advies luidde onder meer:
“Niet reageren. Ze weet waar jullie zijn. Als de politie komt, bel mij dan.” (29 juli 2019)
- 3.13 Verzoeker heeft de vrijwilliger hierna meerdere malen gevraagd om een verklaring over de gebeurtenissen op te stellen voor het onderzoek van de Raad.

De vrijwilliger deed dit niet. Ook via verweerster heeft verzoeker hierom gevraagd, waarbij verzoeker ook vroeg naar de hoedanigheid van de vrijwilliger.

Verzoeker: "Maar je hebt [de vrijwilliger] uw verantwoordelijkheid op dit gebied toegewezen. Is hij wel juridisch expert en wilde hij ook wel begeven op dit terrein?" (13 november 2019)

Verweerster: "Gewoon een man die anderen graag wil helpen. (...)" (18 november 2019)

Einde begeleiding

3.14 Op verzoek van verweerster is de Wmo-ondersteuning op 15 december 2019 beëindigd.

4. Standpunt van verzoeker en geschilonderdelen

4.1 Verzoeker verwijt verweerster dat zij (*geschilonderdeel 1*) de begeleiding van verzoeker vaak heeft overgedragen aan de vrijwilliger. De begeleidingsdoelen om ondersteuning te krijgen (*geschilonderdeel 2a*) bij het UWV om de WIA-uitkering te behouden en (*geschilonderdeel 2b*) bij de Raad om het gezag over zijn kinderen te behouden, zijn hierdoor niet behaald. Door de beëindiging van de WIA-uitkering heeft verzoeker sinds november 2019 een inkomensverschil van 300 euro per maand. Daarnaast lijdt hij emotionele schade omdat hij uit het ouderlijk gezag is ontheven.

4.2 Verzoeker verzoekt de commissie om de geschilonderdelen gegrond te verklaren. Daarnaast vordert verzoeker om een schadevergoeding vast te stellen.

5. Standpunt van verweerster

5.1 Verweerster heeft de geschilonderdelen en de standpunten van verzoeker bestreden. Voor zover nodig wordt daarop bij de beoordeling van de geschilonderdelen ingegaan.

6. Beoordeling

Beoordelingskader

6.1 In zijn algemeenheid toetst de commissie het handelen en/of nalaten van de zorgverlener 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 zorgverlener de zorg moet geven die de redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot in dezelfde omstandigheden zou hebben gegeven.

Geschilonderdeel 1. Begeleiding overgedragen aan de vrijwilliger?

Zorgovereenkomst en hulpvragen

6.2 De begeleiding van verzoeker vindt zijn grondslag in de Wmo-beschikking. Hierin is zorgaanbieder en daarmee verweerster door de gemeente aangewezen als hulpverlener. De vrijwilliger maakt geen deel uit van de organisatie van zorgaanbieder en is niet overeengekomen of genoemd.

6.3 De hulpvraag van verzoeker is in het Plan van aanpak breed omschreven en had betrekking op meerdere gebieden van het leven van verzoeker.

Voor verzoeker lag de nadruk op ondersteuning bij de procedures over het behouden van zijn WIA-uitkering en het ouderlijk gezag. Verweester erkent dit ook, en heeft dit in de evaluatie van de begeleiding als de eerste twee begeleidingsdoelen omschreven en in de klachtenprocedure als de twee hulpvragen van verzoeker benoemd.

Vrijwilliger

- 6.4 Verzoeker verwijt verweester dat zij de begeleiding van verzoeker vaak heeft overgedragen aan de vrijwilliger, terwijl hij niet bij de organisatie behoorde en geen kennis van zaken had. Verzoeker vertrouwde volledig op verweester en volgde haar plannen. Hij nam daarbij aan dat zij bij jeugdzorg werkte. Volgens verweester heeft verzoeker zelf ingestemd dat zij de vrijwilliger betrok bij het op orde krijgen van zijn woning.
- 6.5 Het is de commissie onvoldoende duidelijk geworden of verweester de vrijwilliger vervolgens doelbewust betrok bij de trajecten van het UWV en de Raad en hoe vaak de vrijwilliger meeding naar deze instanties. Verzoeker stelt dat verweester niet naar de afspraken kon komen en dat zij aandrong dat hij de vrijwilliger meenam. In de evaluatie schrijft verweester dat *“begeleiding naar de gesprekken van het UWV”* deel heeft uitgemaakt van de ondersteuning. Verweester was naar eigen zeggen bij sommige afspraken verhinderd om mee te gaan. Zij stelt dat verzoeker de vrijwilliger zelf bij deze onderdelen in zijn leven betrok, doordat hij met veel mensen over zijn problemen sprak. De commissie constateert dat het zorgdossier geen duidelijkheid over dit onderwerp geeft. Het dossier is beknopt en onvoldoende gedocumenteerd, wat verweester ook erkent, en hier staat niet vermeld of en wanneer verweester verhinderd was en of zij de vrijwilliger aanwees in haar plaats. Vaststaat echter dat de vrijwilliger in elk geval eenmaal meeding naar het UWV en eenmaal naar de Raad.

Aanwezigheid verweester

- 6.6 In de begeleiding van cliënten is het volgens de Wmo allereerst de taak van een begeleider om de zelfredzaamheid en participatie van cliënten te versterken (artikel 1.1.1). De commissie is echter van oordeel dat de gesprekken met het UWV en de Raad essentiële momenten waren in de trajecten die verzoeker doorliep. Deze trajecten waren expliciet onderdeel van de begeleidingsdoelen van verzoeker en hij was niet voldoende in staat hierin goed voor zichzelf op te komen. Het was dan ook de verantwoordelijkheid van verweester om hierbij als begeleider van verzoeker aanwezig te zijn. De commissie is van oordeel dat het betrekken van een vrijwilliger voor het op orde krijgen van de woning van verzoeker op zichzelf geen onzorgvuldige beslissing was. De commissie onderschrijft ook het standpunt van verweester dat vrijwilligers een heel belangrijke ondersteuning zijn voor de samenleving. Verweester is echter tekortgeschoten in de begeleiding van verzoeker door niet mee te gaan of de vrijwilliger te sturen naar het UWV en de Raad. Verweester noemt ter zitting dat er geen vast begeleidingsmoment was en dat zij de begeleidingstijd invulde met gesprekken met verzoeker en WhatsApp-berichten. De commissie is van oordeel dat verweester de aanwezigheid bij de gesprekken met het UWV en de Raad als prioriteit had moeten stellen in haar tijdsverdeling. Het standpunt van verweester dat zij slechts procesbegeleider was en moest doorverwijzen naar de juiste mensen, acht de commissie met name onjuist als verweester in dit kader met *“juiste mensen”* doelt op de vrijwilliger. Dit doet bovendien niet af aan de verantwoordelijkheid van verweester.

Dat verzoeker volgens verweerster zelf heeft ingestemd om met de vrijwilliger samen te werken, ontslaat verweerster naar het oordeel van de commissie ook niet van haar verplichtingen.

Begrenzing optreden vrijwilliger

- 6.7 Hoewel verzoeker niet aannemelijk heeft kunnen maken dat verweerster de vrijwilliger doelbewust bij de trajecten heeft betrokken, constateert de commissie wel dat verweerster op de hoogte was dat de vrijwilliger, die zij introduceerde voor het op orde krijgen van de woning, actief betrokken raakte bij andere onderdelen van het leven van verzoeker en hierin grenzen overschreed. De commissie acht de adviezen die de vrijwilliger verzoeker gaf tijdens de zomervakantie zeer ongepast. Zij rekent dit verweerster mede aan, omdat zij de vrijwilliger heeft ingeschakeld en verantwoordelijk is voor de begeleiding van verzoeker. Verweerster heeft geconstateerd dat de vrijwilliger verzoeker adviseerde op gebieden als de omgangsregeling met de kinderen tijdens de vakantie in Spanje, terwijl zij wist dat de vrijwilliger hierin geen deskundigheid had. Zij stelt dat zij hierover met de vrijwilliger heeft gesproken. De commissie is van oordeel dat het voeren van een gesprek niet voldoende was bij deze signalen, maar dat zij duidelijk paal en perk had moeten stellen aan het optreden van de vrijwilliger. De commissie constateert dat verweerster de noodzaak daarvan ook ter zitting niet geheel lijkt in te zien. Het standpunt van verweerster dat zij zich niet als opdrachtgever van de vrijwilliger zag, onderschrijft dit. De commissie is van oordeel dat verweerster onvoldoende regie nam in het begrenzen van het optreden van de vrijwilliger die zij zelf bij de begeleiding betrok. Het feit dat de vrijwilliger een buurtvrijwilliger was en niet verbonden was aan een organisatie, maakte het contact ook te vrijblijvend en onvoldoende gekaderd.

Onduidelijkheid rol

- 6.8 Voorts constateert de commissie dat de rol van verweerster en de vrijwilliger voor verzoeker onvoldoende duidelijk was. Verzoeker nam onterecht aan dat verweerster bij jeugdzorg werkte en dat de vrijwilliger juridisch deskundig was. Verzoeker vertrouwde verweerster en had verwachtingen van haar. Mede in de WhatsApp-contacten tijdens en na de vakantie in Spanje komt deze onduidelijkheid bij verzoeker naar voren en leidt tot wanhoop bij hem. De commissie stelt voorop dat eigen verantwoordelijkheid van een cliënt een belangrijk onderdeel in de Wmo is. Verzoeker diende zich daarom ook uit eigen initiatief op de hoogte te stellen van de hoedanigheid van verweerster en de vrijwilliger. Gebleken is echter dat verweerster op de hoogte was van de onduidelijkheid bij verzoeker. Naar het oordeel van de commissie heeft zij haar rol en die van de vrijwilliger zowel bij aanvang als gedurende de begeleiding onvoldoende uitgelegd. Het was daarnaast de taak van verweerster als professioneel hulpverlener om de verwachtingen over de begeleiding te managen.

- 6.9 De commissie concludeert dat de inzet van de vrijwilliger niet tussen partijen was overeengekomen en verweerster tekort is geschoten in de begeleiding door belangrijke onderdelen van de begeleiding aan de vrijwilliger over te laten. Tevens heeft verweerster onvoldoende duidelijkheid over de hoedanigheid en de rol van de vrijwilliger gegeven en zijn optreden onvoldoende begrensd. De commissie acht dit geschilonderdeel gegrond.

Geschilonderdeel 2a. Begeleidingsdoel UWV niet behaald?

- 6.10 Verzoeker verwijt verweerster dat zijn doelen ten aanzien van het behouden van zijn WIA-uitkering en het ouderlijk gezag niet behaald zijn.

De inzet van de vrijwilliger door verweerster heeft daar ook aan bijgedragen.

- 6.11 In de evaluatie van het begeleidingsplan van november 2019 concludeert verweerster met betrekking tot de begeleidingsdoelen dat het traject bij het UWV niet is afgerond, omdat nog bezwaar is aangetekend tegen de beslissing dat de WIA-uitkering is beëindigd. Volgens verzoeker is de WIA-uitkering beëindigd door beweringen van de vrijwilliger tijdens een gesprek bij het UWV, die verweerster niet heeft rechtgezet. Daarnaast heeft verweerster niet tijdig en bij de juiste persoon bezwaar gemaakt tegen de beslissing van het UWV, aldus verzoeker.

Afwezigheid verweerster; aanwezigheid vrijwilliger

- 6.12 De vraag ligt voor in hoeverre de afwezigheid van verweerster en de aanwezigheid van de vrijwilliger tot het beëindigen van de WIA-uitkering heeft geleid. Verweerster stelt dat haar handelen en dat van de vrijwilliger niet van invloed zijn geweest op de beslissing van het UWV. Het UWV neemt volgens verweerster een beslissing over arbeidsongeschiktheid op basis van onafhankelijke onderzoeken verricht door het UWV zelf of informatie van betrokken GGZ-behandelaren.

- 6.13 Zoals de commissie hierboven heeft overwogen, was het allereerst de verantwoordelijkheid van verweerster als goed hulpverlener om zelf bij alle gesprekken met het UWV aanwezig te zijn. De commissie heeft echter geen redenen om aan te nemen dat de afwezigheid van verweerster heeft geleid tot het beëindigen van de uitkering. Verzoeker heeft hiervoor ook geen argumenten aangedragen.

- 6.14 De commissie ziet tevens geen aanleiding om aan te nemen dat de beweringen van de vrijwilliger hebben geleid tot het stoppen van de uitkering. De commissie maakt uit de rapportages van het UWV op dat de vrijwilliger bij het onderzoek van de verzekeringsarts op 8 juli 2019 mede het woord heeft gevoerd. In hoeverre de beweringen van de vrijwilliger onjuist zouden zijn geweest, is door de commissie niet vast te stellen. Informatie die volgens de rapportages direct van de vrijwilliger kwam, is echter zeer beperkt en komt de commissie niet onjuist of doorslaggevend voor. Uit de rapportages is voorts op te maken dat de conclusie van de verzekeringsarts dat verzoeker minder dan 35% arbeidsongeschikt is, met name gebaseerd is op lichamelijk onderzoek, psychologisch onderzoek en informatie van derden (huisarts) en niet op de beweringen van de vrijwilliger.

Bezwaar

- 6.15 Het standpunt van verzoeker dat verweerster niet tijdig en bij de juiste persoon bezwaar heeft gemaakt tegen de beslissing van het UWV, heeft verzoeker niet nader kunnen onderbouwen. De commissie ziet dan ook geen gronden om aan te nemen dat verweerster hierin tekort is geschoten.

- 6.16 De commissie concludeert dat onvoldoende aannemelijk is gemaakt dat het niet behalen van dit begeleidingsdoel aan het handelen van verweerster en de vrijwilliger zou zijn te wijten. Zij acht dit geschilonderdeel ongegrond.

Geschilonderdeel 2b. Begeleidingsdoel Raad niet behaald?

- 6.17 In de evaluatie stelt verweerster vast dat dit begeleidingsdoel in eerste instantie was behaald en de Raad in het voordeel van verzoeker had geadviseerd, maar dat dit advies van de Raad later is herzien.

Verzoeker verwijt verweerster dat de inzet van de vrijwilliger heeft bijgedragen aan het aanvullende advies van de Raad aan het gerechtshof om verzoeker uit het ouderlijk gezag te ontheffen. De vrijwilliger heeft een (valselijk) rapport opgesteld over de kinderen van verzoeker, wat verweerster niet heeft rechtgezet. Daarnaast heeft de vrijwilliger na het incident in Spanje geen verklaring willen opstellen over de gebeurtenissen, aldus verzoeker.

- 6.18 Verweerster stelt dat haar handelen en dat van de vrijwilliger geen invloed hebben gehad. De rechter heeft beslist over het ouderlijk gezag op basis van raadsonderzoeken die gebaseerd zijn op gesprekken met verzoeker, moeder en kinderen.
- 6.19 Vooropgesteld benadrukt de commissie dat zij begrijpt dat het verliezen van het ouderlijk gezag over zijn twee kinderen diep ingrijpt in het leven en welbevinden van verzoeker. De commissie ziet echter geen redenen dat het handelen van verweerster en de vrijwilliger een negatieve invloed voor verzoeker hebben gehad in de procedure bij de Raad. Uit de aanvullende brief van de Raad komt naar voren dat de Raad haar besluit heeft gebaseerd op afzonderlijke gesprekken met verzoeker, de moeder en de kinderen. Daarnaast worden Veilig Thuis en verweerster als bronnen genoemd. Uit de bijdrage van verweerster bij het gesprek naar aanleiding van het aanvullend onderzoek op 30 september 2019 blijkt dat zij geen belastende informatie over verzoeker heeft gegeven. In de brief wordt voorts de ondersteunende rol van de vrijwilliger voor verzoeker genoemd. De Raad zag dit als een beschermende factor voor verzoeker, die is weggevallen toen verzoeker geen contact meer met hem wilde. Uit de brief blijkt niet dat de Raad beweringen of documenten van de vrijwilliger een rol laat spelen in zijn overwegingen, anders dan dat er bij de bijlagen een document van de vrijwilliger wordt genoemd. Het is de commissie onduidelijk welke documenten wel of niet door de vrijwilliger zijn opgesteld voor de Raad. Zij vindt dit ook niet relevant, omdat niet is gebleken dat dit is meegenomen in de overwegingen van de Raad. De commissie onderschrijft het standpunt van verweerster dat zij en de vrijwilliger een klein onderdeel zijn geweest in het geheel van betrokkenen bij deze procedure. Verzoeker heeft daarnaast onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het niet behalen van dit begeleidingsdoel aan hen is te wijten. De commissie acht dit geschilonderdeel dan ook ongegrond.

7. Verzoek tot schadevergoeding

- 7.1 Verzoeker verzoekt de commissie een schadevergoeding vast te stellen wegens inkomensderving na beëindiging van de WIA-uitkering en wegens emotionele schade die hij lijdt door het verliezen van het ouderlijk gezag.
- 7.2 Nu de commissie de geschilonderdelen met betrekking tot het UWV en de Raad (2a en 2b) ongegrond heeft verklaard, is er geen grond om een schadevergoeding vast te stellen.

8. Tot slot: leerpunten voor zorgaanbieder

Ter afsluiting formuleert de commissie de belangrijkste leerpunten voor zorgaanbieder uit dit geschil die kunnen bijdragen aan kwaliteitsverbetering.

Documentatie zorgdossier

- 8.1 Het zorgdossier bevatte onvoldoende rapportages en een deel van de rapportages was onjuist gedateerd. Het is van belang dat een begeleiding zorgvuldig en volledig wordt gerapporteerd. Verweerster heeft ter zitting gemeld dat dit ook onderdeel van een onderzoek door de gemeente is geweest en dat zij dit onderdeel verbetert.

Bekenden

- 8.2 Betrokkenheid en privéverhoudingen hebben de professionele houding van verweerster beïnvloed. Verweerster vond het hierdoor lastiger om haar grenzen aan te geven. Verweerster gaf ter zitting aan dat zij nu geen bekende meer in begeleiding zal nemen.

Vrijwilligers

- 8.3 Een belangrijk leerpunt voor verweerster is om in het werken met vrijwilligers de rol en deskundigheid van een vrijwilliger af te bakenen en dit toe te lichten aan zowel cliënten als vrijwilligers. Verweerster dient hierin de regie te behouden.
- 8.4 De commissie acht het positief dat verweerster een aantal van deze leerpunten zelf al heeft erkend en benoemd. De commissie gaat er dan ook van uit dat verweerster haar werkprocessen overeenkomstig de leerpunten zal aanpassen en verbeteren.

9. De beslissing

De commissie stelt bij bindend advies vast dat:

- geschilonderdeel 1 gegrond is;
- het meer of anders gevorderde ongegrond is en/of niet voor toewijzing in aanmerking komt.



15 december 2021
mr. P.T.E. Lock, voorzitter
namens de Geschillencommissie KPZ