

Stichting Geschillencommissie KPZ

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

Geschil 21.09

In het geschil tussen:

[verzoekster],
wonende te Kockengen,
verzoekster,

en

[zorgaanbieder],
[verweerster], eigenaar [zorgaanbieder],
gevestigd te [plaats],
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 dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen, lid,
 - de heer drs. H.W. Otten, lid.
- 1.3 Mevrouw mr. A. Nielsen is aangesteld als ambtelijk secretaris van de commissie.

2. Het procesverloop

- 2.1 Bij verzoekschrift van 29 oktober 2021 heeft verzoekster het geschil ingediend. Verweerster heeft bij verweerschrift van 14 december 2021 gereageerd. Partijen hebben nadere stukken ingebracht.
- 2.2 Voor de behandeling van het geschil heeft de commissie een hoorzitting bepaald op 21 december 2021 in Utrecht. Naast de commissie en de ambtelijk secretaris waren bij deze zitting aanwezig: verzoekster, verweerster, [naam] (ondersteuning verzoekster) en [naam] (ondersteuning verweerster).

Feiten en achtergronden

- 2.3 Verzoekster heeft van september 2019 tot juli 2021 dagbesteding ontvangen bij [zorgaanbieder] (hierna: zorgaanbieder). Verweerster is creatief therapeut en eigenaar van zorgaanbieder, waar dagbesteding in groepsvorm aan volwassenen met een beperking wordt aangeboden. Verzoekster heeft een depressieve stoornis en is door haar behandelaar verwezen naar zorgaanbieder.
- 2.4 De dagbesteding van verzoekster bij zorgaanbieder in 2021 vond zijn grondslag in de Wmo-beschikking d.d. 28 december 2020 van de gemeente [plaats]. Hierin is bepaald dat verzoekster “*vier dagdelen Groepsondersteuning (basis)*” per week zou ontvangen en zij bij deze maatwerkvoorziening heeft gekozen voor zorg in natura bij zorgaanbieder. Zorgaanbieder heeft hiervoor een (raam)overeenkomst gesloten met de gemeente. Verzoekster betaalde een eigen bijdrage van € 19,- per maand.
- 2.5 In het voorjaar van 2021 is onvrede tussen partijen ontstaan. Verweerster heeft de dagbesteding van verzoekster op 12 juli 2021 beëindigd.

3. Standpunt van verzoekster en geschilonderdelen

- 3.1 Verzoekster verwijt verweerster dat:
- verweerster haar onheus heeft bejegend (*geschilonderdeel 1*);
 - verweerster geen duidelijke afspraken maakte over de prijzen en kosten van de werkstukken (*geschilonderdeel 2*);
 - verweerster de dagbesteding ten onrechte heeft beëindigd (*geschilonderdeel 3*);
 - verzoekster toegezegde werkstukken niet heeft ontvangen van verweerster (*geschilonderdeel 4*).
- 3.2 Door de beëindiging van de dagbesteding stelt verzoekster schade te hebben geleden door niet-genoten uren dagbesteding en door het inkopen van een cursus bij een ander atelier voor € 200,-. Verzoekster verzoekt de commissie om de geschilonderdelen gegrond te verklaren. Daarnaast vordert verzoekster om een schadevergoeding vast te stellen.

4. Standpunt van verweerster

- 4.1 Verweerster heeft de geschilonderdelen en de standpunten van verzoekster bestreden. Voor zover nodig wordt daarop bij de beoordeling van de geschilonderdelen ingegaan.

5. Beoordeling

Beoordelingskader

- 5.1 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. Onheuse bejegening

- 5.2 Verzoekster acht zich onheus bejegend door verweerster. Zij stelt dat verweerster prikkelende opmerkingen over haar keramiekproductie maakte. Tevens was zij wispelturig in haar communicatie: zij reageerde nu eens warm, dan weer vermijdend of boos. Zij deed boze uitvallen en heeft verzoekster in een vlaag van boosheid de toegang tot het atelier ontzegd. Verzoekster stelt dat verweerster als zorgverlener niet op deze wijze met haar als cliënt had mogen omgaan.
- Prikkelende opmerkingen*
- 5.3 Verweerster ontkent dat sprake is geweest van prikkelende opmerkingen. De commissie gaat in haar beoordeling af op wat verzoekster en verweerster in de stukken en ter zitting naar voren hebben gebracht. Het daadwerkelijk verloop van mondelinge communicatie is voor de commissie niet vast te stellen. Wanneer sprake is van tegenover elkaar staande verklaringen kan de commissie zonder aanvullend bewijs niet vaststellen welke de juiste is. Nu verzoekster prikkelende opmerkingen van verweerster niet kan aantonen, acht de commissie dit ongegrond. Dit betekent echter niet dat de commissie meer waarde hecht aan de verklaring van de een boven die van de ander.
- Wisselende emoties*
- 5.4 Verweerster stelt dat zij niet boos heeft gereageerd, maar een aantal keer haar grenzen stellig heeft moeten aangeven naar verzoekster. Van wisselende emoties was volgens verweerster geen sprake, wel heeft zij soms gezegd dat zij niet gelijk antwoord had op een vraag en erover na moest denken. Verweerster geeft voorts aan dat zij menselijk en oprecht communiceert. Zij herkent zich dan ook in de WhatsAppcommunicatie van 12 juli 2021 met verzoekster: "(...) Kan jij morgen rond half elf op het atelier zijn! Dat zou fijn zijn. Groetjes [verweerster]." "(...) Ik wil alleen met je praten met begeleidster W. erbij." "Heeft dat een reden?" "Ja, dat voelt beter." "Wat doe je raar! Morgen gesprek op het atelier. Geen enkele reden om [begeleidster W.] erbij te hebben". Ter zitting benoemt verweerster dat de opmerking "Wat doe je raar!" een uiting was van haar oprechte verbazing.
- 5.5 De commissie constateert dat verzoekster in dit WhatsApp-gesprek de grens aangaf dat zij niet alleen met verweerster in gesprek wilde. De communicatie tussen hen verliep op dat moment al langere tijd moeizaam en verzoekster wilde een andere begeleidster bij het gesprek hebben, waarbij zij zich veilig voelde.
- 5.6 De commissie is van oordeel dat de betreffende reactie van verweerster onvriendelijkheid weergeeft, maar ook een gebrek aan inzicht in de behoeftes en de kwetsbare positie van verzoekster als cliënt. Verweerster lijkt zich – zowel hier als in andere voorbeelden – onvoldoende bewust van haar rol en positie als zorgverlener. Zij communiceerde te snel en vanuit emotie en niet vanuit een professionele houding. De door verzoekster ervaren wisselende emoties zijn hierin tevens zichtbaar.
- 5.7 Daarnaast wijst de commissie erop dat het gebruik van WhatsApp in een relatie tussen een cliënt en een zorgverlener onduidelijkheid kan opleveren in communicatie, dit geldt temeer wanneer de communicatie moeizaam verloopt en emoties een rol spelen.
- 5.8 De commissie benadrukt een betrokken houding van verweerster bij verzoekster gezien te hebben.

Tevens constateert zij dat de communicatie en de verhouding tussen partijen tot februari 2021 goed is verlopen. Hierna wordt echter de wijze van communicatie van verweerster vanuit emotie en onvoldoende rolbewustzijn en professionaliteit zichtbaar. De commissie concludeert dat verweerster hiermee in strijd heeft gehandeld met de verantwoordelijkheid die op haar rustte als zorgverlener om op zorgvuldige en professionele manier te communiceren. De commissie acht dit geschilonderdeel in dat opzicht gegrond.

Emoties tijdens beëindiging dagbesteding

- 5.9 Voor zover verzoekster aan verweerster verwijt dat zij haar in een vlaag van boosheid de toegang tot het atelier heeft ontzegd, verwijst de commissie naar hetgeen overwogen wordt onder geschilonderdeel 3.

Geschilonderdeel 2 Afspraken prijzen en kosten

- 5.10 Verzoekster verwijt verweerster dat zij geen duidelijke afspraken maakte over prijzen en kosten van werkstukken.

Overeenkomst aanvang dagbesteding

- 5.11 De commissie stelt vast dat zorgaanbieder bij aanvang van de dagbesteding afspraken maakte met cliënten over de prijzen en kosten van de werkstukken die zij maakten bij zorgaanbieder. Verweerster heeft hiervoor een overeenkomst opgesteld die cliënten ondertekenden. De werkstukken werden gemaakt voor de verkoop. De opbrengst van de werkstukken werd verdeeld over de cliënt, materiaalkosten en een pot voor extra activiteiten en uitstapjes voor de cliënten. Wanneer cliënten hun werkstukken zelf wilden hebben, moesten ze hiervoor een deel van de verkoopwaarde betalen.
- 5.12 Verzoekster heeft in het intakegesprek van de dagbesteding aangegeven dat zij haar eigen werkstukken wilde behouden. Of zij zou bijdragen aan uitjes, wilde zij later beslissen. Verweerster heeft verzoekster hierop een overeenkomst meegegeven, waarbij in de kantlijn stond "*Hetzelfde als bij [naam]*". Dit betrof een andere cliënt, die eveneens niet mededeed met de standaardregeling. Tussen partijen staat onweersproken vast dat verzoekster deze overeenkomst mee naar huis nam voor ondertekening, maar niet meer heeft ingeleverd. Verweerster zegt hier ook niet meer naar gevraagd te hebben. Verzoekster kan de overeenkomst thans niet meer terugvinden en wijt dit aan haar wanorde.

Onvrede

- 5.13 Met de start van de dagbesteding zonder ondertekende overeenkomst zijn partijen stilzwijgend een manier van het bepalen van prijzen en kosten van de werkstukken overeengekomen, die na anderhalf jaar ter discussie werd gesteld. In februari 2021 is onvrede bij verzoekster en een andere deelnemer ontstaan over de regeling van verkoop en prijsbepaling van de werkstukken. Voor verzoekster was het vanwege haar financiële situatie van belang dat de kosten werden geminimaliseerd en zij vond het beleid niet rechtvaardig. Verzoekster ervaarde dat verweerster vervolgens vermeed om beslissingen te nemen en later op beslissingen terugkwam. Verweerster stelt dat verzoekster steeds met andere wensen kwam en zij derhalve grenzen moest stellen, ook uit zorg voor de rest van de groep.

Onduidelijkheid afspraken

- 5.14 De commissie is van oordeel dat het ontstaan van onvrede en onduidelijkheid over prijzen en kosten een rechtstreeks gevolg is van het ontbreken van een heldere overeenkomst bij aanvang van de dagbesteding. De overeenkomst die verzoekster meekreeg, was niet duidelijk en verzoekster heeft deze niet ondertekend en niet teruggegeven aan verweerster. Verweerster heeft hier vervolgens ook niet meer naar gevraagd of op aangedrongen dit te doen. De commissie constateert dat een dergelijke overeenkomst weliswaar niet ten grondslag lag aan de dagbesteding, maar wel essentiële onderdelen van de dagbesteding regelde en een belangrijke voorwaarde was voor de kwaliteit van de dagbesteding. Verweerster leek het belang van deze overeenkomst echter onvoldoende in te zien. Tevens is de commissie niet gebleken dat in het zorgdossier iets werd vermeld over kosten en prijzen.
- 5.15 In hoeverre verweerster na het ontstaan van de onvrede onduidelijk was of beslissingen vermeid dan wel heroverwoog en in welke mate het gedrag van verzoekster hier invloed op had, is voor de commissie onvoldoende vast te stellen. Zij acht dit ook niet van belang. Zorgaanbieder droeg de verantwoordelijkheid voor het maken van duidelijke afspraken met verzoekster bij aanvang van de dagbesteding en is hierin tekortgeschoten. De commissie acht dit geschilonderdeel dan ook gegrond.
- 5.16 Ter zitting heeft verweerster aangegeven dat zorgaanbieder het beleid naar aanleiding van de klacht aangescherpt heeft en geen uitzonderingen meer maakt voor deelnemers.

Geschilonderdeel 3. Beëindiging dagbesteding

- 5.17 Verzoekster verwijt verweerster dat zij ten onrechte haar dagbesteding bij zorgaanbieder heeft beëindigd. Verzoekster wilde graag blijven en heeft nu een belangrijke weekstructuur en een sociaal netwerk verloren.

Gesprekken

- 5.18 De commissie stelt vast dat partijen in maart 2021 in gesprek zijn gegaan, nadat in februari 2021 de onvrede ontstond bij verzoekster over prijzen en kosten. In de maanden hierna hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden tussen verzoekster en verweerster, waarbij ook andere medewerkers en een deelnemer betrokken waren. In het zorgdossier heeft verweerster over het gesprek in maart 2021 gerapporteerd. Hierna heeft medewerker W. op sommige momenten gerapporteerd over de emoties die de situatie gaf bij verzoekster. Tussen 23 april 2021 en 12 juli 2021 heeft zorgaanbieder niet gerapporteerd. Vaststaat echter dat in deze maanden ook gesprekken plaatsvonden. Partijen ervoeren wisselend of de gesprekken tot een oplossing leidden.

Beëindiging dagbesteding

- 5.19 Op 12 juli 2021 rapporteerde medewerker S.: “[Verzoekster] was onaangenaam verrast over de vragen die ik haar stelde in opdracht van [verweerster].” De vragen betroffen een inventarisatie van de werkstukken die verzoekster betaald en meegenomen had. Naar aanleiding hiervan heeft verweerster verzoekster aan het einde van die middag de WhatsApp-berichten gestuurd zoals genoemd onder geschilonderdeel 1. Verzoekster gaf hierop een grens aan “(...) Ik wil niet dat je mijn reactie als raar bestempelt. Dat voelt heel onprettig. Ik verzoek je om verder via [medewerker W.] een 3-gesprek af te spreken. Ik wil nu niet verder met je appen.”

- 5.20 De commissie constateert dat verweerster hierna de dagbesteding beëindigde in haar reactie via WhatsApp: *“Beste [verzoekster], De indicatie stopt bij deze. We zijn geen behandelcentrum en bemerken dat het niet meer matcht met jouw behoeften. Mocht je nog persoonlijke spullen hebben liggen dan graag op afspraak halen. Ik wens je veel succes, [verzoekster]. Jammer dat het zo moet gaan (...).”* Verweerster heeft dezelfde dag de dagbesteding beëindigd in het systeem van de gemeente. Op 14 juli 2021 bevestigde verweerster de beëindiging per brief aan verzoekster. Hierna heeft verweerster verzoekster opgebeld om te vragen hoe het met haar ging. In dit gesprek is een afspraak op 16 juli 2021 gepland met partijen en medewerker W. Verweerster heeft in het telefoongesprek gezegd dat het misschien nog wel goed zou komen.
- 5.21 In het gesprek op 16 juli 2021 zijn de emoties opnieuw opgelopen en heeft verweerster de dagbesteding definitief beëindigd. Verweerster heeft op 10 augustus 2021 met terugwerkende kracht gerapporteerd over 14 juli 2021: *“Begeleiding vanuit [zorgaanbieder] is bijna niet meer mogelijk vanwege een groeiend wantrouwen naar de begeleiding, met name [verweerster]. (...) [Verzoekster] geeft aan [verweerster] te blijven wantrouwen ondanks ook alle sympathie, empathie en goede gesprekken van de afgelopen anderhalf jaar. [Verweerster] geeft aan niet steeds het beleid te willen aanpassen op 1 persoon (...).”*
- Wmo*
- 5.22 De commissie stelt vast dat ondersteuning vanuit de Wmo in een aantal situaties kan worden beëindigd: het verlopen van de indicatie, voortijdig stoppen met wederzijdse overeenstemming, de overgang van een cliënt naar een Wlz-voorziening of externe omstandigheden zoals verhuizen of overlijden. Geen van deze situaties deed zich hier voor.
- 5.23 Verweerster stelt dat wanneer een van de partijen vindt dat een cliënt niet meer verder geholpen wordt door de dagbesteding, deze beëindigd kan worden. Zij geeft verder aan niet op de hoogte te zijn van de regels van de gemeente hierover. Zij had dit ook niet eerder aan de hand gehad. Naar het oordeel van de commissie kan in de Wmo voor het standpunt van verweerster alleen steun gevonden worden, wanneer hierover wederzijdse overeenstemming is. Hiervan was in dit geval echter geen sprake. Verzoekster benadrukte maar één doel te hebben gehad in het gesprek op 16 juli 2021: zij wilde bij de dagbesteding blijven. De commissie stelt vast dat in de Wmo verder niet voorzien is in een situatie als die van partijen. Voor haar verdere beoordeling sluit de commissie dan ook aan bij vaste jurisprudentie over de beëindiging van een zorgovereenkomst.
- Gewichtige redenen*
- 5.24 De commissie overweegt dat een zorgovereenkomst door zorgaanbieder beëindigd kan worden in geval van gewichtige redenen, zoals ernstig gedrag van een cliënt en een onherstelbaar beschadigde vertrouwensband. Het bestaan van een conflictsituatie is echter geen gewichtige reden. Het standpunt van verweerster dat het niet leek te lukken om tot een oplossing te komen met verzoekster, is dan ook geen grond om de dagbesteding te beëindigen. Daarbij komt dat verzoekster zich naar eigen zeggen in elk gesprek ingespannen heeft om tot een oplossing te komen en zij graag bij de dagbesteding wilde blijven.

- 5.25 Verweerster stelt dat verzoekster de huisregels niet naleefde, zoals anderen respecteren, niet roddelen en anderen zo min mogelijk storen. Verzoekster weerspreekt dat hiervan sprake was en verweerster heeft dit ook onvoldoende aannemelijk gemaakt. Maar ook wanneer wel vaststond dat verzoekster deze regels geschonden zou hebben, kan de commissie dergelijk gedrag niet als zodanig ernstig opvatten dat sprake was van een gewichtige reden.
- 5.26 Het standpunt van verweerster dat zorgaanbieder verzoekster niet meer kon helpen en het vertrouwen was geschaad, verwerpt de commissie. Verzoekster werd door andere medewerkers begeleid, waarmee de band goed was. Met verweerster had zij niet veel contact. Het conflict tussen partijen stond de begeleiding van verzoekster dan ook niet in de weg. Verzoekster had daarnaast nog steeds veel baat bij de dagbesteding: het bood haar een weekstructuur, een sociaal netwerk en veel plezier. Van een onherstelbaar beschadigde vertrouwensband tussen zorgaanbieder en verzoekster was naar het oordeel van de commissie dan ook geen sprake.
- Opzegging*
- 5.27 De commissie overweegt voorts dat naast gewichtige redenen ook moet zijn voldaan aan door de zorgaanbieder in acht te nemen zorgvuldigheid bij de opzegging. Daarbij is vereist dat zorgaanbieder, voordat de dagbesteding werd beëindigd, alles zou hebben gedaan wat redelijkerwijs kon worden gevraagd om tot een oplossing te komen en dat zeker was dat er geen andere mogelijkheid meer was dan beëindiging. Verweerster diende daarvoor bij herhaling duidelijk te maken dat het gedrag van verzoekster ongewenst was en had moeten aandringen op gedragsverandering. Het is de commissie niet gebleken dat verweerster dit heeft gedaan. De commissie constateert dat ook niet is gepoogd om bijvoorbeeld met derden een bemiddelingsgesprek te voeren om de conflictsituatie op te lossen of om derden om advies te vragen.
- 5.28 Ten slotte is vereist dat een redelijke opzegtermijn in acht wordt genomen. Gebleken is dat verweerster de dagbesteding abrupt en onverwacht heeft beëindigd tijdens een WhatsApp-gesprek. Verweerster heeft ter zitting erkend dat dit niet zorgvuldig is geweest en dat dit haar spijt. Verweerster geeft toe dat ze zich hierbij heeft laten leiden door emoties.
- Alternatieve dagbesteding*
- 5.29 Bij beëindiging is ook vereist dat een zorgaanbieder de verantwoordelijkheid draagt voor de continuering van de ondersteuning. In dit geval betekende dit dat zorgaanbieder zich had moeten inspannen om een vervangende dagbesteding voor verzoekster te vinden. Verweerster stelt zo goed als mogelijk geholpen te hebben bij het adviseren van een andere zorgaanbieder voor dagbesteding. Dit hield in dat zij verzoekster gewezen heeft op een ander atelier in de omgeving. Verzoekster geeft echter aan dat dit een dagbesteding voor mensen met dementie betrof. Verweerster erkent ter zitting dat zij zich hier niet inhoudelijk in had verdiept. Verweerster heeft een andere medewerker nog wel laten nabellen om te vragen hoe het met verzoekster ging. De ondersteuner van verzoekster heeft nog telefonisch geprobeerd of verzoekster toch nog terug kon keren. Maar verweerster zag hiervoor geen ruimte.
- 5.30 De commissie concludeert dat verweerster de dagbesteding van verzoekster ten onrechte heeft beëindigd.

Er waren geen gewichtige redenen die de beëindiging rechtvaardigden en verweerster heeft geen zorgvuldigheid in acht genomen bij de opzegging. Naar het oordeel van de commissie heeft verweerster zich door emoties en persoonlijke overtuigingen laten leiden en heeft zij deze boven het welzijn van de cliënt gesteld. Zij is zich daarbij onvoldoende bewust geweest dat sprake was van een zorgverlenersrelatie en dat zij een professionele verantwoordelijkheid had. Verweerster was voorts onvoldoende op de hoogte van de voorwaarden voor beëindigen van de dagbesteding en de manier waarop dit moest gebeuren. De commissie acht dit geschilonderdeel gegrond.

Geschilonderdeel 4. Ontvangst werkstukken

- 5.31 Verzoekster heeft verzocht om de door haar gemaakte werkstukken die nog bij zorgaanbieder zijn achtergebleven terug te geven. Ter zitting heeft verweerster een doos met werkstukken aan verzoekster overhandigd en aangegeven dat zij de andere werkstukken ook kan krijgen. De commissie stelt vast dat dit geschilonderdeel daarmee geen nadere behandeling behoeft.

6. Verzoek tot schadevergoeding

- 6.1 Verzoekster verzoekt de commissie een vergoeding vast te stellen voor schade die zij heeft geleden door niet-genoten uren dagbesteding en door het inkopen van een cursus bij een ander atelier voor € 200,-. Verweerster bestrijdt dat sprake is van schade. Ter zitting benadrukt verzoekster dat het haar in de geschillenprocedure niet allereerst om de schadevergoeding gaat, maar om erkenning.

Niet-genoten uren

- 6.2 Voor zover verzoekster met schade door haar niet-genoten uren bedoelt dat zij wel voor uren dagbesteding heeft betaald maar deze niet heeft gekregen, overweegt de commissie dat de ondersteuning van verzoekster werd bekostigd door de gemeente op grond van de Wmo-beschikking. In zoverre heeft verzoekster de dagbesteding niet zelf betaald. Verzoekster diende wel een eigen bijdrage te betalen van € 19,- per maand. Zij heeft echter niet aangetoond dat zij deze eigen bijdrage ook na 12 juli 2021 heeft moeten betalen. De commissie ziet hiervoor ook geen aanleiding. Zorgaanbieder beëindigde de dagbesteding immers gelijk op 12 juli 2021 in het systeem van de gemeente. De commissie ziet dan ook geen reden voor toewijzing van de schadevergoeding op deze grond.

Gemist voordeel

- 6.3 Wanneer verzoekster met niet-genoten uren doelt op gemist voordeel, dat zij heeft doordat zij niet de ondersteuning kreeg die zij nodig had toen de dagbesteding werd beëindigd, overweegt de commissie als volgt. Verzoekster stelt dat zij na het beëindigen van de dagbesteding geen contact heeft gezocht met de gemeente. Zij heeft geen bezwaar gemaakt tegen de beslissing van zorgaanbieder noch heeft zij de gemeente om hulp gevraagd bij het zoeken naar een nieuwe dagbesteding. Ook na de brief van de gemeente van 14 september 2021 heeft zij dit niet gedaan. Volgens deze brief was de dagbesteding beëindigd omdat verzoekster de voorziening niet meer nodig had. Wanneer verzoekster niet wilde dat de voorziening stopte of deze informatie niet juist was, diende zij zo spoedig mogelijk contact met de gemeente op te nemen.

Schadebeperkingsplicht

- 6.4 Op verzoekster rustte de plicht om de schade binnen redelijke grenzen zoveel mogelijk te beperken (artikel 6:101 Burgerlijk Wetboek). De commissie is van oordeel dat verzoekster dit niet heeft gedaan. Zij heeft verzuimd om contact met de gemeente te zoeken. Ook de persoonlijke begeleider vanuit de Wmo heeft na het lezen van de brief, ondanks de deskundigheid die van haar verwacht mocht worden, geen actie naar de gemeente ondernomen. De commissie wijst een schadevergoeding wegens gemist voordeel dan ook af.

Cursus

- 6.5 Verzoekster heeft na 12 juli 2021 zelf gezocht naar een andere dagbesteding in de buurt, maar kon die niet vinden. Zij heeft vervolgens een cursus gekocht bij een atelier voor € 200,-. Met in achtneming van vorenstaande dat verzoekster de plicht had haar schade te beperken en zij daarom contact had moeten zoeken bij de gemeente, ziet de commissie ook geen grond voor toewijzing van deze schadevergoeding.

7. Tot slot: leerpunten voor zorgaanbieder

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

Beëindigen dagbesteding

- 7.2 Verweerster was niet op de hoogte van de voorwaarden voor opzegging van de dagbesteding en de wijze waarop die moet plaatsvinden. De commissie adviseert dat zorgaanbieder hierover informatie inwint bij de gemeente. Ter zitting gaf verweerster aan dat zij contact met de gemeente zou opnemen.

Communicatie

- 7.3 Het verdient aanbeveling dat de communicatie bij zorgaanbieder wordt geëvalueerd. Verweerster is zich in haar communicatie met verzoekster onvoldoende bewust geweest van haar rol en verantwoordelijkheid als zorgverlener. Zij heeft zich tevens laten leiden door haar emoties. Intervisie of een andere wijze van deskundigheidsbevordering zijn van belang voor de ontwikkeling van een professionele standaard. Daarbij wijst de commissie op het gebruik van onder meer een direct en laagdrempelig communicatiemiddel als WhatsApp. Dit kan afdoen aan de professionele relatie en onjuiste verwachtingen wekken.

Zorgdossier

- 7.4 De commissie adviseert om de ondersteuning van de cliënt zorgvuldig en volledig weer te geven in de rapportage. Met een goede dossiervoering wordt de kwaliteit van de ondersteuning gewaarborgd en is er transparantie voor betrokkenen.
- 7.5 De commissie acht het positief dat verweerster sommige 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.

8. De beslissing

De commissie stelt bij bindend advies vast dat:

- geschilonderdelen 1 (deels), 2 en 3 gegrond zijn;
- het meer of anders gevorderde ongegrond is en/of niet voor toewijzing in aanmerking komt.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

17 februari 2022

mr. P.T.E. Lock, voorzitter

namens de Geschillencommissie KPZ