

Stichting Geschillencommissie KPZ

BINDEND ADVIES

Geschillencommissie KPZ

Geschil 23.04

In het geschil tussen:

cliënte
verzoekster,
gemachtigden:
verzoeker 1
verzoeker 2
'verzoekers'

en

Thomashuis [plaats]
vertegenwoordigd door
verweerder 1,
en
verweerder 2
'verweerders'
gemachtigde: [naam jurist]

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 Klachtenportaal Zorg (hierna: KPZ) bij bindend advies.
- 1.2 De zittingscommissie (hierna: de commissie) die voor het onderhavige geschil is ingesteld op basis van artikel 4 lid 3 Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ (hierna: Geschillenreglement) bestaat uit:
 - mevrouw mr. drs. N.J.E.G. Cremers (voorzitter);
 - mevrouw mr. H.M. den Herder (lid);
 - mevrouw B.H. Tichelaar, MSC, RN (lid).
- 1.3 Mevrouw mr. C.M. Swolfs is aangesteld als ambtelijk secretaris van de commissie.

2. Het procesverloop

- 2.1 Op 14 juli en 18 augustus 2023 hebben verzoekers als ouders en wettelijk vertegenwoordigers van cliënte het 'Formulier indienen geschil' aan de commissie

Stichting Geschillencommissie KPZ

toegezonden. Wegens een technische storing heeft het geschil de commissie bereikt op 24 augustus 2023, waarna het geschil in behandeling is genomen.

- 2.2 Cliënte richt zich in haar verzoekschrift tot zorgaanbieder (hierna: naam zorgaanbieder).
- 2.3 Namens verweerders treedt gemachtigde: [naam jurist] op. Verweerders hebben op 28 november 2023 een verweerschrift ingediend.
- 2.4 Partijen hebben nadere stukken ingebracht.
- 2.5 Voor de behandeling van het geschil heeft de commissie een hoorzitting bepaald op 15 december 2023 in [plaats]. Partijen waren bij deze zitting aanwezig, naast de zittingscommissie en de ambtelijk secretaris.

3. Samenvatting feiten en achtergronden

Algemeen

- 3.1 Verzoekers zijn ouders en wettelijke vertegenwoordigers van cliënte. Cliënte is geboren in 2003. Uit de Centrum Indicatiestelling Zorg (hierna: CIZ)-indicatie d.d. 9 mei 2016 komt naar voren dat er bij cliënte sprake is van een verstandelijke handicap en een psychiatrische aandoening. Als gevolg daarvan heeft zij ernstige beperkingen in de sociale redzaamheid, het kunnen communiceren en de persoonlijke verzorging en laat zij moeilijk invoelbaar gedrag zien. Zij is aangewezen op volledige verzorging en door beperkt inzicht heeft zij 24 uur per dag permanent toezicht nodig zoals bedoeld in de Wet langdurige zorg (hierna: Wlz). Cliënte heeft vanaf 1 januari 2017 een zogenoemde Verstandelijk Gehandicapten 6 CIZ- indicatie: wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering. Binnen het zorgprofiel bestaat er ook aanspraak op begeleiding groep met vervoer.
- 3.2 Cliënte woont per 1 augustus 2021 bij de zorgaanbieder en heeft zorg ingekocht via een persoonsgebonden budget (hierna: pgb) op grond van de Wlz. Dit is de eerste keer begeleid wonen voor cliënte. Cliënte ontvangt zorg in de vorm van begeleid wonen. Cliënte kreeg bij een andere organisatie dan verweerder dagbesteding. Voorafgaand aan de periode van verblijf logeerde cliënte vanaf 2018 regelmatig in de weekenden bij verweerders.
- 3.3 Verweerders exploiteren een Thomashuis. Thomashuizen zijn kleinschalige woonvoorzieningen die zich kenmerken door een huiselijke sfeer. De zorgondernemers die de Thomashuizen runnen, zijn franchisenemers. De franchiseorganisatie achter het Thomashuis is De Drie Notenboomen (hierna: DDN).
- 3.4 Verweerders wonen samen met 8 bewoners. Verder zijn er 5 personeelsleden in dienst waarvan 2 BIG-geregistreerden. Verweerders werken mee als “meewerkend voorman.” Sinds 2008 runnen verweerders de zorginstelling.

Bewonersovereenkomst, huurovereenkomst, zorgovereenkomst

- 3.5 Op 1 juli 2021 hebben verweerders aan verzoekers een schrijven betreffende “aanbieding offerte woonlasten en 24-uurszorg en – dienstverlening [naam cliënte]” aangeboden. Deze is door verzoeker 2 (digitaal) ondertekend. Verder is door verweerders (zorgaanbieder vertegenwoordigd door verweerder 1 en 2), cliënte en verzoeker 2 een

Stichting Geschillencommissie KPZ

Bewonersovereenkomst gesloten per 1 augustus 2021 (een niet-ondertekende versie is door de commissie ontvangen). Er is geen verschil van inzicht tussen partijen over de inhoud hiervan. Tot slot is er een huurovereenkomst onzelfstandige woonruimte (hierna: Huurovereenkomst) tussen DDN en verzoeker 2 overeengekomen per 1 augustus 2021 met een looptijd tot en met 31 juli 2026. De Bewonersovereenkomst en de Huurovereenkomst zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

3.6 In de offerte is onder meer vermeld:

“Ons uitgangspunt is dat de ondersteuning, begeleiding en woonlasten in een arrangement van 365 dagen per jaar aangeboden worden. Op deze wijze is het voor ons mogelijk optimale kwaliteit en continuïteit te bieden. Omdat we zelf bijna altijd aanwezig zijn, blijven we goed op de hoogte van wat er speelt en kunnen we adequaat inspelen op de wensen van de bewoners en aan hen de aandacht, warmte en geborgenheid bieden die ze nodig hebben. Voor u als ouders/wettelijke vertegenwoordigers zijn wij het vaste aanspreekpunt. U bent voor ons belangrijke gesprekspartner als het gaat om het meedenken en invulling geven aan zo prettig mogelijk woon-, werk-, en leefklimaat voor: [naam cliënte]. Om die reden zullen wij ook een keer per kwartaal met u aan tafel zitten en overleggen.”

(...)

“Onze offerte hebben wij op de volgende gegevens gebaseerd:

- *De afgelopen periode dat [naam cliënte] bij ons gelogeed heeft*
- *inschatting van benodigde zorg met behulp van het zorginventarisatieformulier*
- *de gesprekken die wij met elkaar gevoerd hebben om de zorgvraag in kaart te brengen*
- *onze ervaring met de doelgroep*

Met deze offerte geven we een inschatting van de zorg en dienstverlening die we bieden, gebaseerd op basis van bovengenoemde informatie. Daarbij houden wij de mogelijkheid open om binnen de gemaakte afspraken, in overleg met u, verschuivingen aan te brengen.”

3.7 In de Bewonersovereenkomst is onder meer bepaald:

“In overweging nemende dat

(...)

De huurovereenkomst onlosmakelijk verbonden is aan de bewonersovereenkomst. Ontbinding van een van beide overeenkomsten betekent automatisch ook ontbinding van de andere overeenkomst.’

(.....)

“1.Periodieke evaluatie

In beginsel vindt er elk kwartaal een evaluatie plaats over de voortgang van de afspraken tussen de vertegenwoordiger en de zorgondernemer die uit deze overeenkomst voortvloeien. Doel van deze evaluatie is om te bespreken hoe de zorg en dienstverlening verloopt. De afspraken uit deze overeenkomst worden hierbij als leidraad genomen. Ook zaken als de bejegening, de kwaliteit en de onderlinge verstandhouding zijn bij uitstek onderwerpen die in deze evaluatie besproken kunnen worden om eventuele misverstanden in een vroeg stadium te voorkomen.....”

(.....)

Stichting Geschillencommissie KPZ

*“Het tussentijds ontbinden van de bewonersovereenkomst door de zorgondernemer
De bewonersovereenkomst kan tussentijds door de zorgondernemer na een in gebrekestelling
schriftelijk en per direct ontbonden worden, Op grond van een of meer van onderstaande
voorwaarden.*

- *De bewoner en vertegenwoordiger komen hun verplichtingen uit deze overeenkomst niet na.*
- *De vertegenwoordiger heeft vóór het aangaan van de overeenkomst onvoldoende of onvolledige gegevens verstrekt.*
- *Er is een situatie ontstaan waarbij, door het gedrag van de bewoner, dusdanige inbreuk wordt gedaan op de leefsfeer in de zorginstelling dat de visie van de zorginstelling niet meer gehandhaafd blijft.*
- *Er doen zich dusdanige bijzondere omstandigheden voor, dat van de zorgondernemer redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat hij deze overeenkomst handhaaft. Dit kan te maken hebben met een sterk veranderende zorgvraag.*

Voorwaarde opzegging door zorgondernemer

- *Zorgondernemer heeft naar alle redelijkheid getracht aan een eventueel zwaardere zorgvraag te voldoen middels coaching, inzetten van orthopedagoog of CCE traject.*
- *Zorgondernemer consulteert De Drie Notenboomen over eenzijdige opzegging. Hierbij heeft De Drie Notenboomen de taak of het proces (tot beëindiging) zorgvuldig doorlopen.”*

3.8 In de Huurovereenkomst onzelfstandige woonruimte is *“In Overweging nemende dat”* bepaald:

(.....)

“- deze overeenkomst onlosmakelijk gekoppeld is aan de Bewonersovereenkomst; bij beëindiging van de Bewonersovereenkomst eindigt ook de huurovereenkomst.”

(...)

“2.6 Verhuurder kan overeenkomstig de wettelijke bepalingen van art. 7:271 e.v. BW de huurovereenkomst tussentijds opzeggen.

Partijen komen in dat kader uitdrukkelijk overeen dat wanneer huurder,

- *ernstig te kort schiet in de naleving van de gestelde regels,*
- *ernstige overlast teweegbrengt die van invloed is op de zorg en ondersteuning aan overige bewoners, dan wel door huurder een dusdanige inbreuk wordt gemaakt op de leefsfeer in de zorginstelling dat de visie van de zorgondernemer niet meer gehandhaafd kan worden, hetgeen ter beoordeling van de verhuurder is,*

zulks wordt opgevat als een slecht huurderschap op basis waarvan verhuurder de huurovereenkomst eenzijdig kan opzeggen met onmiddellijke ingang;

Voorts komen partijen in dit kader uitdrukkelijk overeen dat wanneer de Bewonersovereenkomst eindigt, dit gelijktijdig de beëindiging van de huurovereenkomst betekent.”

Stichting Geschillencommissie KPZ

Zorgovereenkomst, evaluatie en rapportages

- 3.9 Per 1 maart 2023 is een zorgovereenkomst tussen Thomashuis en verzoeker 2 gesloten, welke is ondertekend op 31 maart 2023. Deze overeenkomst bevat de zorgbeschrijving en standaard afspraken en de overeengekomen vergoedingen. Onderdeel van de standaard afspraken is een opzegtermijn:
“De budgethouder en de zorginstelling mogen de overeenkomst tussentijds opzeggen. Als de budgethouder en de zorginstelling hierover geen afspraken maken, geldt een opzegtermijn van een maand. Maar in goed overleg kan de overeenkomst ook zonder opzegtermijn worden beëindigd of kan een langere opzegtermijn afgesproken worden. (.....) De opdrachtnemer mag de overeenkomst voor bepaalde tijd tussentijds opzeggen als daar gewichtige redenen voor zijn zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. Ook hierbij geldt een opzegtermijn van een maand en kan in goed overleg een andere opzegtermijn worden afgesproken.”
- 3.10 Bij aanvang van het begeleid wonen in augustus 2021 zijn er door verweerders en verzoekers afspraken gemaakt, welke niet tot een formeel zorgplan hebben geleid.
- 3.11 Op 5 december 2022 is via betrokkenheid van een logopediste/autismeconsulente van Amarant een verslag gemaakt. De vraagstelling luidde:
“[naam cliënte] is een jonge vrouw die kampt met chronische pijnklachten. [naam cliënte] maakt zich voortdurend zorgen. Ze heeft een relatie gehad maar dit was moeilijk, met haar huidige vriend zoekt ze in het vormgeven van een kwalitatieve relatie. heeft vragen over haar autisme en haar stress- en pijnklachten. Daarnaast lijkt ze zoekende in haar plekje bij de zorgaanbieder.”
- Er hebben 5 gesprekken plaatsgevonden met verzoekers.
- Op 17 januari 2023 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de logopediste/autismeconsulente van Amarant, verweerders en verzoekers aan de hand van de volgende agenda:
*“1 [naam cliënte] vertoont de laatste tijd gedrag wat grensoverschrijdend is, dit gaat van niet luisteren tot het uitschelden van personeel en bewoners.
2 Er is een evaluatie geweest met [naam verzoeker 1, verzoeker 2, begeleider van cliënte en verweerder 2] is een verslag van gemaakt en daar is verder geen reactie op gekomen na 2x vragen.
3 [naam logopediste/autismeconsulente] heeft ook een verslag gemaakt van de psycho-educatie en hier is ze ook mee gestopt, omdat het niveau van [naam cliënte] dit niet aan kan.
4 [naam cliënte] is ook bekend met overprikkeling.
5 [naam cliënte] heeft een relatie met [naam], dit gaat niet helemaal lekker.
6 Daarnaast is er altijd aanwezige buikpijn en andere klachten die ze altijd met zich mee draagt.”*
- 3.12 Uit het gespreksverslag van 26 juni 2023 blijkt dat er op 19 juni 2023 een intake heeft plaatsgevonden – in aanwezigheid van onder meer verweerders en verzoeker 1 - met een consulente van Centrum voor Consultatie en Expertise (hierna: CCE). In het verslag wordt in dit kader als aanleiding vermeld: *“Mail naar alle ouders m.b.t. pedagogisch klimaat van de zorgaanbieder, de sfeer is onveilig geworden en we willen met behulp van een gedragsdeskundige vanuit CCE kijken naar [naam cliënte] in de groep in het systeem zodat we handvatten krijgen voor [naam cliënte] maar ook voor de groep om haar heen. (...) Heel fijn gesprek, problematiek is helder en allemaal akkoord. We zijn allen enthousiast en hebben een planning gemaakt met data.”*

Stichting Geschillencommissie KPZ

- 3.13 Verweerders hebben een cliëntrapportage bijgehouden (een deel hiervan is ingebracht als Productie I). Deze cliëntrapportage is niet standaard aan verzoekers beschikbaar gesteld, desgevraagd was inzage mogelijk.
- 3.14 Gedurende de periode van verblijf van cliënte hebben periodiek evaluaties plaatsgevonden. De evaluatie verslagen dateren van 29 november 2021, 21 juli 2022 (inclusief reactie verzoekers hierop d.d. 1 september 2022) en 18 oktober 2022.
- 3.15 Tussen verweerders en verzoekers vond tevens zeer regelmatig communicatie plaats via de telefoon, WhatsApp en email. Het WhatsApp verkeer in de periode van 20 december 2022 tot en met 5 juli 2023 is door partijen aan de commissie beschikbaar gesteld. De mailwisseling tussen partijen in de periode 9 augustus 2022 tot en met 29 augustus 2023 is ingebracht door verzoekers.
- 3.16 Gedurende de periode van verblijf van cliënte hebben zich verschillende incidenten voorgedaan. Tijdens de hoorzitting is door partijen een en ander toegelicht. Verzoekers hebben aangegeven dat vanaf juli 2022 verweerders veel contact zochten met verzoekers over hoe om te gaan met het gedrag van cliënte. Verzoekers hebben toen aangegeven van mening te zijn dat als begeleiders handelingsverlegen zijn, dit aan verweerder is om op te lossen. Verzoekers hebben op eigen initiatief een CCE-consulente ingeschakeld. Uit de overlegde emailwisseling d.d. 29 maart 2022 blijkt dat verweerder 1 een consultatieaanvraag heeft ingediend ten behoeve van cliënte. Verweerders hanteren als uitgangspunt gezamenlijkheid en het betrekken van ouders bij hun handelen. Dit wordt bevestigd door de emailwisseling in dit kader. Ook verweerders hebben getracht ondersteuning te vinden. Na betrokkenheid van een autismeconsulente is ook een gedragsdeskundige betrokken geweest. Verweerders hebben voorgesteld DDN te betrekken, verzoekers hebben dit afgewezen uit kostenoverwegingen. Zij wensten een Wlz-gefinancierde gedragskundige, waar flinke wachttijden van toepassing waren. Uit de zorgrapportage (Productie I) blijkt dat zich meerdere incidenten hebben voorgedaan waarbij cliënte betrokken was. Op 23 en 24 juni 2023 vinden opnieuw een tweetal incidenten plaats die voor verweerders aanleiding zijn geweest om de zorg- en huurovereenkomst met cliënte per 1 juli 2023 op te zeggen. Uit de WhatsApp communicatie (Productie VI) lijkt dat verzoekers zich – aanvankelijk – kunnen verenigen met de opzegging van de zorgovereenkomst. Verweerders bevestigen aan verzoekers schriftelijk de beëindiging van de overeenkomst tussen cliënte en Thomashuis d.d. 29 juni 2023.

Klachtenprocedure

- 3.17 Op 11 juli 2023 is er door verzoekers een klachtbrief gericht aan verweerders. Verzoekers hebben in hun brief aangegeven dat verweerders in onvoldoende mate hebben onderkend dat cliënte aangewezen is op intensieve gedragsregulering. Verzoekers geven aan dat tijdens een gesprek tussen verweerders en verzoekers op 26 juni 2023, verweerders hebben aangegeven dat het gedrag van cliënte de expertise van de zorgaanbieder te boven gaat en dat cliënte de persoonlijke grenzen van verweerder 2 herhaaldelijk heeft overschreden. Naar de mening van verzoekers is dit niet in lijn met eerdere gesprekken. Ook geven verzoekers aan verbaasd te zijn over het moment en het beëindigen van de overeenkomst op zich en vragen ze op welke wijze de zorgaanbieder de zorgplicht jegens cliënte blijft vervullen.
- 3.18 Verweerders hebben niet formeel gereageerd op de klachtbrief van verzoekers d.d. 11 juli 2023. In het kader van de geschillenprocedure is door de commissie aan verweerders de vraag voorgelegd of deze alsnog wensen te reageren op de klacht of dat zij zich rechtsreeks

Stichting Geschillencommissie KPZ

willen onderwerpen aan de geschilbehandeling. Verweerders hebben voor de laatste optie gekozen. Het geschil is formeel per 26 oktober 2023 in behandeling genomen.

4. Het geschil

- 4.1 Naar aanleiding van de geschilomschrijving in de ingediende stukken onderscheidt de commissie de volgende geschilonderdelen.
1. Geschilonderdeel 1: Slechte communicatie;
 2. Geschilonderdeel 2: Onvoldoende begeleiding/handelingsverlegenheid;
 3. Geschilonderdeel 3: Onzorgvuldige wijze abrupte beëindiging zorg;
 4. Geschilonderdeel 4: Gebrekkige begeleiding met betrekking tot systemische zorg;
 5. Geschilonderdeel 5: Beperking in ontwikkelingsperspectief en kwaliteit van leven als gevolg van gebrekkige zorg;
 6. Geschilonderdeel 6: Het niet hanteren en respecteren van de overeengekomen opzegtermijn in de zorg- en huurovereenkomst.
- 4.2 Cliënte verzoekt om vergoeding van de schade die zij als gevolg van de behandeling van verweerders stelt te hebben geleden.

5. De beoordeling van het geschil

Ontvankelijkheid

- 5.1 Voordat de commissie overgaat tot inhoudelijke behandeling, beoordeelt de commissie de ontvankelijkheid van cliënte in haar geschil.
- 5.2 Volgens artikel 9 lid 4 Geschillenreglement en artikel 21 Wkkgz dient een cliënt eerst een klacht in te dienen bij een zorgaanbieder voordat hij een geschil bij de commissie kan indienen. Tevens dient er een tijdig oordeel van zorgaanbieder te zijn over deze klacht. Indien een cliënt het geschil vervolgens aan de commissie wil voorleggen dient dat op grond van artikel 12 lid 1 sub e Geschillenreglement te gebeuren binnen een jaar nadat het geschil overeenkomstig artikel 9 lid 4 Geschillenreglement aanhangig kan worden gemaakt. De commissie constateert dat voldaan is aan deze voorwaarde voor ontvankelijkheid.
- 5.3 De commissie verklaart verzoekers ontvankelijk in het geschil.

Beoordelingskader

- 5.4 Uit de toelichting van verzoekers in het geschilformulier en ter zitting onderscheidt de commissie de volgende geschilonderdelen:

Geschilonderdeel 1: slechte communicatie;

Geschilonderdeel 2: onvoldoende begeleiding / handelingsverlegenheid / gebrekkige begeleiding met betrekking tot systematische zorg/ beperking in ontwikkelingsperspectief en kwaliteit van leven als gevolg van gebrekkige zorg;

Geschilonderdeel 3: onzorgvuldige wijze / abrupte beëindiging van zorg / het niet hanteren en respecteren van de overeengekomen opzegtermijn in de zorg-huur overeenkomst.

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

Stichting Geschillencommissie KPZ

- “1. De zorgaanbieder biedt goede zorg aan.*
- 2. 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.”*

6. Beoordeling van het geschil

Geschilonderdeel 1: slechte communicatie

- 6.1 Verzoekers melden tijdens de hoorzitting dat zich in het dossier een tweetal producties bevinden (productie I en productie V) waarvan ze eerder geen kennis hebben gehad. Ook naar aanleiding van het incident d.d. 23 juni 2023 zijn verzoekers op 26 juni 2023 overvallen door het bericht dat de overeenkomst per 1 juli 2023 zou eindigen. Verzoekers stellen gedurende het verblijf van cliënte bij verweerders veelal niet of te laat geïnformeerd te zijn met betrekking tot incidenten die zich voordeden waar hun dochter bij betrokken was.
- 6.2 Verweerders lichten tijdens de hoorzitting toe steeds uit te gaan van gezamenlijkheid (Thomashuis en in dit geval de ouders). Zij erkennen het gestelde door verzoekers ten aanzien van de communicatie niet. Het bleek moeilijk afspraken te maken over een vaste contactpersoon die als aanspreekpunt zou optreden; verweerders lichten ter hoorzitting toe dat vader aanspreekpunt zou zijn, echter niet bereikbaar was waardoor zij dan toch weer contact hadden met moeder. Daarnaast belde cliënte haar ouders ook naar aanleiding van gebeurtenissen. Zij wilde dat de dingen op haar manier zouden gebeuren. Zo hoorde de zorgaanbieder van cliënte zelf dat haar medicatie was aangepast na een consult bij de arts voor verstandelijk gehandicapten en niet via verzoekers. Ten aanzien van de zorgrapportage (Productie I) geldt dat deze primair voor intern gebruik is maar dat ouders te allen tijde kunnen verzoeken om inzage hierin te krijgen.
- 6.3 Met betrekking tot de communicatie concludeert de commissie dat er op een groot aantal punten verschil van inzicht is of er communicatie heeft plaatsgevonden en of dit conform de gemaakte afspraken is geweest. Met betrekking tot alle communicatie waarvan gesteld wordt dat deze heeft plaatsgevonden, geldt dat deze niet in zijn volledigheid is te achterhalen. Wat betreft de ervaring met slechte communicatie over belangrijke zaken stelt de commissie vast dat verzoekers dit onvoldoende hebben onderbouwd. De commissie stelt vast dat het over en weer niet mogelijk is gebleken om één persoon aan te wijzen die als aanspreekpunt kon optreden. Daarnaast bleek dat cliënte ook zelf veelvuldig contact zocht met verzoekers. Uit de aan de commissie overlegde stukken blijkt echter dat er desondanks veelvuldig formeel en informeel contact is geweest, onder meer via telefoon, emailverkeer en WhatsApp berichten. Daarnaast was ook in de beschikbare rapportages te herleiden dat zich een incident had voorgedaan. Tot slot vond er periodiek een evaluatie plaats waarop verzoekers ook reageerden en waarover verder gecommuniceerd werd. De commissie acht dit geschilonderdeel dan ook ongegrond.

Stichting Geschillencommissie KPZ

Geschilonderdeel 2: onvoldoende begeleiding / handelingsverlegenheid gebrekkige begeleiding met betrekking tot systematische zorg / beperking in ontwikkelingsperspectief en kwaliteit van leven als gevolg van gebrekkige zorg

- 6.4 Verzoekers geven aan dat cliënte al ruim anderhalf jaar vanuit maandelijks logeerweekenden bij Thomashuis kwam en dat verweerders derhalve wisten, dan wel hadden moeten weten op welke zorgintensiteit ze aangewezen was. Ondanks aandringen van verzoekers heeft de zorgaanbieder geen gedragsdeskundige in de arm genomen en evenmin gebruik gemaakt van het aanbod van verzoekers om tegen extra betaling extra (individuele) ondersteuning te bieden. Verweerders hebben 26 juni 2023 aangegeven dat het gedrag dat cliënte vertoonde de expertise van verweerders te boven ging en dat ze handelingsverlegen zouden zijn. Tijdens de hoorzitting lichten verzoekers verder toe dat het gedrag van cliënte d.d. 24 en 25 juni 2023, dat heeft geleid tot beëindigen van de zorgovereenkomst, past bij pubergedrag en in lijn is met de kalenderleeftijd van cliënte. Dit is, aldus verzoekers, ook bevestigd door de CCE-consulente waarbij de insteek teambegeleiding was vanwege het autisme van cliënte. Verzoekers zijn van mening dat verweerders zich onvoldoende ingespannen hebben om hulp van derden in te schakelen, dit terwijl ze meerdere keren de noodzaak hiervan hebben aangegeven bij verweerders.

Verweerders lichten ter hoorzitting toe dat er wel degelijk meer bewoners waren die zich niet veilig voelden. De groepsdynamiek veranderde maar dat was niet te wijten aan het gedrag van cliënte. Niet alle escalaties met en door cliënte waren grensoverschrijdend. Zij vertoont een disharmonisch profiel.

- 6.5 Verweerders lichten ter hoorzitting toe dat er tijdens de logeeropvang nauwelijks sprake was van incidenten. Echter, zodra cliënte zich thuis voelde bij de zorgaanbieder vertoonde ze ander gedrag. Verweerders probeerden dit op te lossen door haar apart te nemen en naar haar kamer te begeleiden hetgeen cliënte vaak niet wilde. Verweerders geven tevens aan dat er wel gezocht is naar extra hulp. Maandelijks vond een intern overleg plaats waarbij soms iemand (iemand die kundig was op het gebied van autisme, o.a. de consulente van Amarant) aansloot die het team ondersteuning kon bieden bij het bespreken van casuïstiek.

Er is met een mindmap gewerkt, dat was echter lastig voor cliënte. Er is eerst een autisme consulente (van Amarant) ingeschakeld door verzoekers, daarna zou een gedragskundige worden ingeschakeld. Echter er waren aanzienlijke wachttijden voor de inzet van een gedragskundige. Verweerder licht ter zitting toe te hebben voorgesteld om, mede om die reden, gebruik te maken van een gedragskundige van de Thomashuizen (vanuit de DDN), hetgeen wel per direct mogelijk was. Verweerders geven aan dat verzoekers dit afgewezen hebben in verband met de daarmee gepaard gaande kosten omdat ze voorkeur gaven aan Wlz-financiering. Verweerders geven verder aan via de “geef me de vijf”-methode pogingen te hebben gedaan om cliënte “binnen boord” te houden. De CCE-consulente is door verzoekers ingeschakeld. Met betrekking tot het standpunt van verzoekers dat er sprake zou zijn van handelingsverlegenheid lichten verweerders toe dat hier geen sprake van is en evenmin van onvoldoende begeleiding. Verweerders geven aan dat de uitingen van het gedrag van cliënte ten koste ging van de veiligheid van andere bewoners en het bij verweerder werkzame personeel.

- 6.6 De commissie komt tot de conclusie dat zowel uit hetgeen verzoekers als hetgeen verweerders aangeven, blijkt dat er pogingen zijn gedaan om aanvullende expertise voor cliënte in te schakelen. Partijen waren het ook eens over het feit dat de aanvullende expertise aangewezen was. Zowel uit de toelichting tijdens de hoorzitting als uit de door de

Stichting Geschillencommissie KPZ

commissie ontvangen stukken blijkt dat er ook daadwerkelijk aanvullende expertise is ingeschakeld, onder andere de CCE-consulente en de autisme-consulente. Verweerders hebben zich hiervoor ingespannen rekening houdend met de wensen van de ouders (zorg op basis van een Wlz-financiering) en binnen de grenzen van de mogelijkheden die er waren op dat moment gegeven het feit dat er wachttijden waren voor een Wlz-gefinancierde gedragskundige. De commissie acht dit geschilpunt, gegeven de omstandigheden, ongegrond.

Geschilonderdeel 3: onzorgvuldige wijze / abrupte beëindiging van zorg/ het niet hanteren en respecteren van de overeengekomen opzegtermijn in de zorg-huur overeenkomst

- 6.7 Verzoekers geven aan na twee incidenten op 24 en 25 juni 2023, op 26 juni 2023 te zijn overvallen met het bericht dat de zorgaanbieder per direct de zorg opzegt in verband met de veiligheid van overige cliënten en personeel. Tijdens de hoorzitting geven verzoekers aan dat ze verzocht werden naar de zorgaanbieder te komen voor een gesprek. Op die dag zou een CCE-consulente meelopen met het team. Toen werd echter aan verzoekers meegedeeld dat het niet meer veilig was voor de andere bewoners en begeleiders als cliënte daar langer zou blijven wonen. Verzoekers geven aan dat verweerders gezegd hebben dat het gedrag en de problematiek van cliënte de expertise van de zorgaanbieder te boven ging en dat de persoonlijke grenzen van verweerder 2 herhaaldelijk zijn overschreden. Verzoekers stellen van dit laatste niet op de hoogte te zijn (geweest). Voorts geven verzoekers aan dat de, te late, inschakeling van externe hulp in de vorm van CCE vroegtijdig en abrupt is gestopt aangezien d.d. 19 juni 2023 een intakegesprek had plaatsgevonden met medewerkers van CCE. Verzoekers stonden – naar eigen zeggen – “met de rug tegen de muur”. De ingeschakelde en inmiddels betrokken CCE-consulente had, aldus verzoekers, aangegeven in het gesprek van 26 juni 2023 dat er nieuwe opties waren voor begeleid wonen voor cliënte. Na het laatste gesprek reageerde de CCE-consulente echter niet meer op verzoekers. Verzoekers wijten dit aan het feit dat verweerders contact met CCE hadden.
- 6.8 Verweerders betwisten dat handelingsverlegenheid de aanleiding was om de overeenkomst te beëindigen. Het agressieve gedrag van cliënte heeft ertoe geleid dat niet alleen de sfeer maar vooral de veiligheid voor bewoners en begeleiding binnen de zorginstelling niet langer gegarandeerd kon worden. De bewoners van de zorginstelling zijn zeer kwetsbaar en hun veiligheid / (mentale) gezondheid kwam ernstig in het gedrang. Verweerder 1 licht tijdens de hoorzitting toe dat die bewuste maandagavond (26 juni 2023) de CCE- consulente in praktijk zou beginnen met de begeleiding. Het begeleidingstraject zou die avond ook van start gaan. Verweerders stonden hier positief tegenover en zagen dit als een mogelijkheid om de groep en het team (meer) weerbaar te maken alsmede ook cliënte zelf.
- 6.9 Verweerders stellen met betrekking tot het beëindigen van de overeenkomst dat ze niet alleen een verantwoordelijkheid hadden ten opzichte van cliënte maar ook ten opzichte van andere bewoners. Ten gevolge van de (vele) escalaties en het agressieve gedrag van cliënte kwam de veiligheid van een ieder in gevaar waardoor ze zich genoodzaakt zagen per 1 juli 2023 de zorgovereenkomst te beëindigen. Verweerders zijn van mening hiertoe gerechtigd te zijn op grond van de Bewonersovereenkomst waarin is bepaald dat deze met onmiddellijke ingang kan worden beëindigd indien er een situatie is ontstaan waarbij, door het gedrag van de bewoner, dusdanig inbreuk wordt gemaakt op de sfeer in het de zorginstelling dat de visie niet meer gehandhaafd blijft. Verweerders zijn van mening – zo blijkt uit een rapportage tijdens het gesprek van 26 juni 2023 – dat verzoekers ook niet het idee hadden dat cliënte nog lang in de zorginstelling zou blijven wonen. Er was volgens verweerders

Stichting Geschillencommissie KPZ

overeenstemming met verzoekers dat op een bepaald moment de zorginstelling niet meer passend was bij de zorgvraag van cliënte. Verweerders geven aan dat uit zowel het mailverkeer als uit de WhatsApp wisseling blijkt dat verzoekers met de acute opzegging instemden. Tot slot geven verweerders aan voorstellen te hebben gedaan ten aanzien van een (tijdelijk) alternatief verblijf maar dat verzoekers daar afwijzend tegenover stonden. Verweerders geven aan dat er ergens meteen plek was hetgeen verzoeker 2 meteen heeft afgeslagen.

- 6.10 De commissie stelt vast dat tussen partijen sprake is van een zogenoemde gemengde overeenkomst, waarbij de huurovereenkomst onlosmakelijk met de zorgovereenkomst is verbonden. Dit betekent dat de huurovereenkomst eindigt op het moment dat de zorgovereenkomst eindigt. De zorgovereenkomst bevat een opzegtermijn van één maand. Tevens blijkt uit de zorgovereenkomst dat in goed overleg zonder opzegtermijn de overeenkomst kan worden beëindigd. Uit de aan de commissie ter beschikking gestelde schriftelijke informatie blijkt dat verweerders de zorgovereenkomst per direct opgezegd hebben. De commissie is van oordeel dat deze opzegging niet onrechtmatig is geweest. Tussen partijen is over de datum van eindigen van de zorgovereenkomst uitgebreid contact geweest op verschillende manieren. Dit blijkt uit de aan de commissie ter beschikking gestelde rapportage en – voor zover relevant – het WhatsApp berichtenverkeer en de emailwisseling. Verweerders lichten ter hoorzitting toe dat de opzegging uiteindelijk per 1 augustus is aangezegd maar dat verzoekers dit vrijwillig naar voren hebben gehaald per 1 juli 2023. Hieruit volgt naar het oordeel van de commissie dat er sprake is geweest van goed overleg. Tijdens de hoorzitting hebben verzoekers betwist dat dit op vrijwillige basis is gebeurd en dat zij met hun rug tegen de muur stonden, maar dit blijkt niet uit de schriftelijke informatie.
- De commissie is echter van oordeel dat verweerders de zorgovereenkomst wel (te) abrupt hebben opgezegd. Van verweerders had in de gegeven omstandigheden verwacht mogen worden dat zij verzoekers meer tijd hadden gegund om alternatief verblijf voor cliënte te vinden. Uit de beschikbare informatie blijkt dat verzoekers de aangedragen suggesties voor alternatief verblijf afwezen, echter niet is gebleken dat dit ook reële alternatieven waren. Verzoekers hebben tijdens de hoorzitting gesteld dat het o.a. alternatief aangedragen verblijf crisisopvang betrof en dat deze niet voor de situatie zoals zich die heeft voorgedaan bedoeld was. Uiteindelijk heeft dit ertoe geleid dat cliënte hals over kop weer thuis moest komen wonen.
- De commissie acht geschilonderdeel 3 ongegrond voor wat betreft het niet hanteren van een opzegtermijn en gegrond voor wat betreft het op onzorgvuldige wijze en abrupt eindigen van zorg.

7. Verzoek tot schadevergoeding

- 7.1 Nu de geschilonderdelen 1, 2 en 3 voor wat betreft het niet hanteren van een opzegtermijn ongegrond zijn verklaard, ontbreekt een grondslag voor schadevergoeding. Het verzoek tot schadevergoeding komt reeds om die reden niet voor toewijzing in aanmerking.
- 7.2 Geschilonderdeel 3 is gegrond voor wat betreft gegrond voor wat betreft het op onzorgvuldige wijze en abrupt eindigen van zorg.
- 7.3 De commissie wijst het verzoek om schadevergoeding af.

8. Leerpunten voor de zorgaanbieder

Stichting Geschillencommissie KPZ

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

Leerpunt 1: (t.a.v. proactief informeren)

8.2 Een zorgaanbieder dient proactief de wettelijk vertegenwoordiger(s) te attenderen op de voortgang/ontwikkelingen/bijzonderheden van de cliënt in rapportages – uiteraard met inachtneming van vigerende privacywetgeving - zodat achteraf (desgevraagd) in voldoende mate rekenschap afgelegd kan worden over zijn beroepsmatig handelen en de wettelijk vertegenwoordiger zich in voldoende mate geïnformeerd wordt.

8.3 Leerpunt 2: (t.a.v. klachtenafhandeling)

In het kader van een deugdelijke klachtenafhandeling dient de zorgaanbieder te borgen dat de cliënt of diens vertegenwoordiger bij een uiting van onvrede zich voldoende gehoord voelt om zo invulling te geven aan de Wkkgz en tevens te leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen.

9. De beslissing

9.1 De commissie stelt bij bindend advies vast dat:

- geschilonderdeel 1, 2 en 3 ongegrond zijn voor wat betreft het niet hanteren van een opzegtermijn en gegrond zijn voor wat betreft het op onzorgvuldige wijze en abrupt eindigen van zorg;
- verweerders het door cliënte voldane griffiegeld van € 90,- dienen terug te betalen op een door cliënte aan verweerders op te geven rekeningnummer;
- het meer of anders gevorderde ongegrond is en/of niet voor toewijzing in aanmerking komt.

22 januari 2024



Mevrouw mr. drs. N.J.E.G. Cremers
namens de Geschillencommissie KPZ