

Uitspraak Geschilleninstantie nr. 2021-1

(mr. dr. L.A.P. Arends, voorzitter, E. van Bokhorst, drs. L.C. Sloots, leden en mr. M.M.A. Janssen, secretaris)

In het geschil tussen

Klaagster, mentor en bewindvoerder van [cliënt] en werkzaam bij [kantoor Klaagster]

en

Aangeklaagde, voormalig hulpverlener van [cliënt] en werkzaam bij [organisatie Aangeklaagde].

Hierna gezamenlijk aangeduid met 'Partijen'.

I. Behandeling van het geschil

De Geschilleninstantie heeft het klaagschrift van Klaagster op 3 augustus 2020 ontvangen.

De Geschilleninstantie heeft het verweerschrift van Aangeklaagde op 16 oktober 2020 ontvangen.

De Geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de ondersteunende/aanvullende stukken die door partijen zijn overgelegd. Door Klaagster zijn overgelegd:

- de beschikking tot instelling mentorschap en benoeming van Klaagster tot mentor van [cliënt] d.d. 8 april 2020;
- het ondersteuningsplan (hierna: zorgplan) zoals opgesteld door Aangeklaagde d.d. april 2020;
- divers e-mailcontact d.d. mei 2020 inzake de toezending van het zorgplan aan Klaagster;
- de brief van Klaagster aan de gemeente d.d. 4 juni 2020;
- e-mailcontact tussen Klaagster en Aangeklaagde d.d. 4 juni 2020 (15.19 uur) en 12 juni 2020 (8.16 uur);
- de brief van de gemeente aan Klaagster d.d. 29 juni 2020;
- de brief van Klaagster aan Aangeklaagde d.d. 30 juni 2020 inhoudende beëindiging van de zorgovereenkomst met [cliënt];
- de brief van Klaagster aan Aangeklaagde d.d. 7 juli 2020 inhoudende een verzoek tot verstrekking van de eindrapportage betreffende [cliënt];
- de brief van Klaagster aan Aangeklaagde d.d. 10 juli 2020 inzake de verstrekking van de eindrapportage aan Klaagster;
- de beschikking inzake de jaarbeloning van de bewindvoerder in het kader van het bewind over het vermogen van [cliënt] d.d. 1 augustus 2019.

Door Aangeklaagde is overgelegd een brief van de gemeente aan Aangeklaagde d.d. 5 augustus 2020 inzake stopzetting van de zorgovereenkomst met [cliënt].

Vanwege het coronavirus heeft de mondelinge behandeling digitaal plaatsgevonden via MS Teams op 17 december 2020.

Verschenen zijn: Klaagster en Aangeklaagde.

Partijen hebben tijdens de mondelinge behandeling hun standpunten toegelicht.

II. Feiten

De relevante feiten zijn als volgt.

Aangeklaagde is werkzaam bij het samenwerkingsverband [organisatie Aangeklaagde]. Tezamen met een andere zorgprofessional heeft hij [organisatie Aangeklaagde] opgericht. [organisatie Aangeklaagde] begeleidt mensen thuis op het gebied van zelfstandigheid, huiselijke problemen, school en werk. Aangeklaagde heeft sinds vier jaar contracten met de gemeente voor zorgverlening aan zowel jeugdigen als (jong)volwassenen. Aangeklaagde is gespecialiseerd in het verlenen van hulp aan jeugdigen en jongvolwassenen.

[cliënt] komt in november 2019 in zorg bij Aangeklaagde. De gemeente heeft deze zorgrelatie in gang gezet, naar aanleiding van de hulpvraag van [cliënt] om ambulante begeleiding.

Op dat moment is Klaagster reeds bewindvoerder over het vermogen van [cliënt].

Bij beschikking van 8 april 2020 van de rechtbank Overijssel wordt een mentorschap ingesteld ten behoeve van [cliënt]. [kantoor Klaagster] wordt benoemd tot mentor. Het verzoek tot instelling van het mentorschap dat ten grondslag ligt aan de beschikking van de rechtbank dateert van enkele maanden eerder.

Op 8 mei 2020 verzoekt Klaagster voor het eerst schriftelijk aan Aangeklaagde in haar hoedanigheid van mentor om de toezending van het zorgplan. In eerste instantie weigert Aangeklaagde dit zorgplan toe te sturen. Op 20 mei 2020 stuurt een advocaat namens Klaagster een e-mail aan Aangeklaagde met het verzoek om toezending van het zorgplan. Aangeklaagde stuurt het zorgplan in de week van 26 mei 2020 toe.

De kosten voor juridische bijstand door de advocaat worden in rekening gebracht bij [cliënt]. Aangeklaagde en cliënt doen samen aangifte van diefstal tegen Klaagster.

In de navolgende periode verslechtert de communicatie en samenwerking tussen partijen steeds verder.

Klaagster zoekt in die periode contact met de gemeente en uit de klachten die zij heeft over Aangeklaagde bij de gemeente.

Op 29 juni 2020 stuurt de gemeente aan Klaagster een brief. Daarin schrijft de gemeente onder meer:

“Vanaf de datum dat het mentorschap is uitgesproken bent u onvoldoende betrokken geweest bij het hulpverleningsproces. [...] Er is een geschil ontstaan tussen de zorgaanbieder en u als mentor, waarin de gemeente onvoldoende heeft ingegrepen. Hierdoor is een vertrouwensbreuk ontstaan tussen u en uw cliënt en werd u belemmerd in het uitvoeren van uw mentorschap. Hiervoor bieden wij onze excuses aan.”

Bij brief van 30 juni 2020 bevestigt Klaagster aan Aangeklaagde de beëindiging van de zorgrelatie tussen Aangeklaagde en [cliënt]. Ook zet Klaagster in deze brief haar klacht, welke gelijk is aan de klacht die is ingediend bij de Geschilleninstantie, jegens Aangeklaagde uiteen. Aangeklaagde reageert per ongedateerde brief op de klacht.

Nadien stuurt Klaagster twee brieven aan Aangeklaagde inzake de afgifte van een eindrapportage betreffende [cliënt]. Hierop is Klaagster in het kader van haar klacht verder niet ingegaan.

Op 5 augustus 2020 ontvangt Aangeklaagde – vertraagd als gevolg van tikfouten in de brief – de brief van de gemeente inzake de beëindiging van de zorgrelatie met [cliënt]. Daarin staat het volgende:

“Tot onze spijt zien wij ons genoodzaakt de zorgovereenkomst met betrekking tot [cliënt] stop te zetten vanwege een vertrouwensbreuk tussen u als zorgaanbieder en de mentor van deze cliënt.

[...]

Gezien het feit dat er geen twijfels vanuit de gemeente zijn over de kwaliteit van de begeleiding die u biedt aan de cliënten van [gemeente] zien wij geen aanleiding om dit breder te trekke[n].”

Op 6 juli 2020 dient Klaagster een klacht in tegen Aangeklaagde bij de klachtenfunctionaris van De ZorgProfessional. Gelet op de vertrouwensbreuk tussen Klaagster en Aangeklaagde wordt deze klacht op 3 augustus 2020 doorgestuurd naar de Geschilleninstantie.

III. Onderwerp van het geschil

De Geschilleninstantie vat de klachten van Klaagster als volgt samen:

1. Aangeklaagde heeft het zorgplan van [cliënt] niet tijdig toegestuurd en in het kader van die toezending is op kosten van [cliënt] € 148,- besteed aan juridische interventie;
2. het zorgplan dat door Aangeklaagde is opgesteld is van onvoldoende kwaliteit;
3. Aangeklaagde is tekortgeschoten in de hulpverlening, in het bijzonder ten aanzien van:
 - a. het doel voor [cliënt] om schulden in te lossen en te kunnen leven zonder bewind;
 - b. het doel om huisvesting te verkrijgen in gezinsverband;
 - c. het doel om werk te behouden.

IV. Standpunt van Klaagster

Voor het standpunt van Klaagster verwijst de Geschilleninstantie allereerst naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt van Klaagster op het volgende neer.

Klacht 1

Klaagster heeft Aangeklaagde op 8 mei 2020 voor het eerst verzocht om toezending van het zorgplan. Klaagster wenste dit zorgplan in hoedanigheid van mentor te ontvangen om [cliënt] te kunnen volgen en eventueel bij te sturen. Klaagster heeft voorts op 14 mei en 18 mei 2020 herhaald verzocht om de toezending. Ook is over de toezending nog telefonisch contact opgenomen met Aangeklaagde. Aangeklaagde weigerde steeds het zorgplan toe te sturen. Vervolgens heeft Klaagster juridische bijstand ingeschakeld om het zorgplan alsnog te verkrijgen. Voor deze juridische bijstand is € 148,- betaald op rekening van [cliënt].

Voor wat betreft het ingediende verzoek tot instelling van mentorschap en het bijbehorende mentorschapsplan, geldt dat het plan reeds eerder was ondertekend door [cliënt], een tijdje voor indiening van het verzoek bij de rechtbank. Dit was geruime tijd voorafgaand aan het gesprek met Aangeklaagde en [cliënt], waarvan Aangeklaagde stelt dat tijdens dat gesprek niets is ondertekend door [cliënt]. Zorginhoudelijk was er voor [cliënt] niets veranderd, waardoor het verzoekschrift tot instelling van mentorschap volgens Klaagster inhoudelijk ook onveranderd kon worden ingediend en geen nieuwe handtekening was vereist. Dit is overlegd met [cliënt]. Achteraf bezien was het wellicht beter geweest om een nieuw verzoekschrift op te stellen.

Klacht 2

Het zorgplan is onvolledig en te summier. Het zorgplan betreft slechts één A4'tje. Het wijkt af van het plan van de gemeente, aangezien een van de daarin genoemde doelen ontbreekt (zie ook Klacht 3). Ook ontbreekt een planbeschrijving. Op basis van een dusdanig summier zorgplan kan Klaagster als mentor niet sturen. Ook heeft het tot gevolg dat er geen duidelijke begeleidingsafspraken kunnen worden gemaakt en er geen heldere kaders zijn. Aan verzoeken van Klaagster aan Aangeklaagde om een nieuw zorgplan op te stellen, is geen gevolg gegeven.

Klacht 3

Aangeklaagde is tekortgeschoten in de zorgverlening aan [cliënt]. De zorgverlening was onvoldoende gericht op de specifieke situatie van [cliënt]. Ook is Klaagster in haar rol van mentor belemmerd, omdat Aangeklaagde haar onvoldoende heeft betrokken bij het zorgverleningsproces. De gemeente heeft in de brief van 29 juni 2020 ook gezegd dat Klaagster als mentor niet kan functioneren indien zij het zorgplan van [cliënt] zoals opgesteld door Aangeklaagde niet ontvangt. In het bijzonder is Aangeklaagde tekortgeschoten in het behalen van de (al dan niet in het zorgplan en/of plan van de gemeente) gestelde doelen voor [cliënt]:

- a. Het inlossen van schulden en leven zonder bewind: de ingezette zorgverlening heeft niet bijgedragen aan het bereiken van dit doel. Een inventarisatie ten behoeve van de schuldsanering heeft niet plaatsgevonden. Als bewindvoerder kun je geen schuldhulpverleningstraject van de grond krijgen als er dusdanig problematische schulden zijn als destijds bij [cliënt] het geval.
- b. Het verkrijgen van huisvesting in gezinsverband: de camping waar [cliënt] woonde was niet geschikt voor het ontvangen van zijn dochter. Aangeklaagde heeft [cliënt] in de gedachte gelaten dat de caravan waarin [cliënt] woonde zou kunnen worden gekocht.
- c. Het behouden van werk: dit doel staat ten onrechte niet genoemd in het zorgplan. Aangeklaagde heeft Klaagster als bewindvoerder bovendien niet op de hoogte gesteld van een vergrijp door [cliënt]. Hierdoor heeft Klaagster niet tijdig kunnen handelen.

Tijdens de mondelinge behandeling heeft Klaagster nog aangevuld dat zij van oordeel is dat Aangeklaagde onvoldoende op de hoogte is van de geldende professionele standaarden. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat Aangeklaagde zaken niet uit-/nazoekt, geen reflectie uitvoert ten aanzien van zijn eigen handelen en de kennis niet tot zich neemt. De Geschilleninstantie beschouwt dit mondeling aangevoerde standpunt als (nadere) onderbouwing van Klacht 3.

V. Standpunt van Aangeklaagde

Voor het standpunt van Aangeklaagde verwijst de Geschilleninstantie allereerst naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt van Aangeklaagde op het volgende neer.

Klacht 1

De reden dat Aangeklaagde niet direct het zorgplan heeft toegestuurd, is omdat hij niet op de hoogte was van de instelling van het mentorschap betreffende [cliënt] en de benoeming van Klaagster tot mentor. Voor 8 mei 2020 was Aangeklaagde niet op de hoogte van het mentorschap. Aangeklaagde heeft Klaagster gevraagd om de papieren met betrekking tot het mentorschap. Aangeklaagde had vraagtekens bij de handtekening die onder het verzoekschrift tot instelling van mentorschap/het bijbehorende mentorschapsplan stond. Op de datum die daarbij stond waren Aangeklaagde en [cliënt] tezamen op het kantoor van Klaagster, maar toen is door [cliënt] niets ondertekend. Naar aanleiding van de brief van de advocaat die op initiatief van Klaagster is verstuurd met opnieuw het verzoek om afgifte van het zorgplan, heeft Aangeklaagde overleg gevoerd met zijn advocaat. Zijn advocaat heeft hem gezegd dat het toesturen van het zorgplan niet direct betekent dat Aangeklaagde akkoord gaat met het mentorschap over [cliënt]. Aangeklaagde heeft daarop besloten toch het zorgplan toe te sturen. Het zorgplan is uiteindelijk binnen zes weken na het verzoek om toezending toegestuurd.

Klacht 2

Ieder zorgplan is anders en niet ieder zorgplan is even kort of lang. Aangeklaagde probeert het zorgplan altijd zo kort mogelijk te houden. Het is van belang dat het zorgplan de kern bevat. Aangeklaagde heeft het zorgplan in samenspraak met [cliënt] opgesteld. De betrokken Wmo-consulent van de gemeente heeft nooit iets opgemerkt over de omvang van het zorgplan. Bovendien had Klaagster met Aangeklaagde en [cliënt] om de tafel kunnen gaan zitten om het zorgplan aan te passen, indien Klaagster eerder te kennen had gegeven dat zij mentor was en dus niet pas een maand na instelling van het mentorschap.

Klacht 3

De zorgverlening is stopgezet door de gemeente vanwege de vertrouwensbreuk tussen Klaagster en Aangeklaagde. De gemeente heeft tevens gezegd niet aan de kwaliteit van de begeleiding door Aangeklaagde te twijfelen.

Voor wat betreft de verwijten die specifiek zien op doelen voor [cliënt], heeft Aangeklaagde het volgende aangevoerd:

- a. Het inlossen van schulden en leven zonder bewind: het is de taak van Klaagster als bewindvoerder om de schulden te inventariseren en [cliënt] toe te leiden naar een eventueel schuldsaneringstraject. Door [kantoor Klaagster] en/of Klaagster bleven diverse telefoontjes niet beantwoord en werden diverse facturen niet betaald.

- b. Het verkrijgen van huisvesting in gezinsverband: Aangeklaagde heeft [cliënt] niet in de gedachte gelaten dat de caravan zou kunnen worden gekocht. Dit was een idee van een kantorgenoot van Klaagster. [cliënt] stond ingeschreven bij een tweetal woningcorporaties, zo blijkt ook uit het zorgplan.
- c. Het behouden van werk: dit doel staat niet beschreven in het zorgplan, omdat het [cliënt] prima lukte om werk vast te houden. [cliënt] heeft een jaarcontract gekregen en voerde daarnaast zijn taakstraf uit. Aangeklaagde heeft geprobeerd om de taakstraf dichterbij huis te kunnen laten uitvoeren. Voor wat betreft het vergrijp – overigens enkel een verdenking – was Aangeklaagde niet op de hoogte en Klaagster juist wel. Aangeklaagde is door Klaagster niet ingelicht.

VI. Beoordeling van het geschil

De Geschilleninstantie heeft het volgende overwogen. Daarbij wordt in aanmerking genomen dat de Geschilleninstantie zoals volgt uit art. 19 van haar Reglement een of meerdere aanbevelingen kan doen aan Aangeklaagde.

Bevoegdheid Geschilleninstantie

De hulpverlening die het hier betreft, betreft ambulante begeleiding in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Gelet op het feit dat [organisatie Aangeklaagde] en Aangeklaagde ter zake geen (aparte) klachtenregeling heeft en dit op grond van art. 19 lid 2 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning van de gemeente van 2020 wel is vereist, is de klacht met instemming van beide Partijen voorgelegd aan de Geschilleninstantie. De Geschilleninstantie is derhalve bevoegd over de klacht te oordelen.

Ontvankelijkheid van het geschil

Op grond van art. 4 lid 8 onder b van haar Reglement is de Geschilleninstantie gehouden te onderzoeken of het geschil ontvankelijk is alvorens over te gaan tot behandeling van het geschil.

De Geschilleninstantie stelt vast dat in dit geval geen sprake is van een van de situaties als bedoeld in art. 7 van het Reglement van de Geschilleninstantie. Ook is art. 8 van het Reglement hier niet van toepassing, nu Aangeklaagde geen verzoek tot niet-ontvankelijkheid heeft gedaan. In dat verband merkt de Geschilleninstantie nog op dat Klaagster de klacht eerst op 30 juni 2020 heeft voorgelegd aan Aangeklaagde en dat Aangeklaagde bij brief heeft gereageerd op de klacht.

Klaagster is ontvankelijk in haar klacht.

Ten overvloede merkt de Geschilleninstantie op dat de klachtenregeling van [organisatie Aangeklaagde] niet erg eenvoudig is te vinden op de eigen website (onder het kopje 'Privacy'). De Geschilleninstantie beveelt Aangeklaagde aan om bij voorkeur de gehele klachtenregeling van De ZorgProfessional maar in ieder geval een kopie van de flyer met een samenvatting van die klachtenregeling op te nemen op de website, onder het kopje 'Kwaliteit' en niet het kopje 'Privacy'. De klachtenregeling en de flyer zijn [hier](#) te downloaden.

Klacht 1

Klacht 1 ziet op de niet-tijdige toezending van het zorgplan van [cliënt] aan Klaagster.

De Geschilleninstantie merkt in zijn algemeenheid op dat de communicatie tussen Partijen onvoldoende was althans op een dusdanige wijze plaatsvond dat effectieve communicatie met het oog van de zorgverlening aan [cliënt] niet mogelijk was. Dit gebrek aan communicatie heeft ook een rol gespeeld in de discussie tussen Partijen over de toezending van het zorgplan. Klaagster heeft voor het eerst op 8 mei 2020 schriftelijk verzocht om toezending. Aangeklaagde heeft dit geweigerd. De Geschilleninstantie stelt vast dat de discussie tussen Partijen hierna erg snel is geëscaleerd, mede doordat Klaagster reeds op 20 mei 2020 een advocaat heeft ingeschakeld om alsnog het zorgplan te verkrijgen. Daarnaast heeft het feit dat Partijen voornamelijk schriftelijk hebben gecommuniceerd vermoedelijk een escalerende werking gehad.

Naar het oordeel van de Geschilleninstantie heeft Aangeklaagde voldoende aannemelijk gemaakt dat hij op redelijke gronden twijfelde over (de papieren met betrekking tot) het mentorschap en dat hij dit eerst nader wilde uitzoeken, onder meer door zijn advocaat te raadplegen, alvorens hij het zorgplan zou toezenden. Gelet op deze gereede twijfels en gezien het tussen Partijen niet ter discussie staat dat het zorgplan uiteindelijk in de week van 26 mei 2020 is toegestuurd, oftewel binnen drie weken na het eerste schriftelijke verzoek van Klaagster, concludeert de Geschilleninstantie dat het zorgplan tijdig is toegestuurd.

De Geschilleninstantie zal Klacht 1 ongegrond verklaren. Voor zover Klaagster heeft bedoeld om vergoeding van de € 148,- aan gemaakte kosten voor juridische bijstand, op rekening van [cliënt], door Aangeklaagde te verzoeken, komt de Geschilleninstantie derhalve niet toe aan een oordeel op dit punt.

Klacht 2

Met Klacht 2 wordt geklaagd over de inhoud van het zorgplan. De Geschilleninstantie is van oordeel dat het zorgplan erg summier is. In het bijzonder bevat het zorgplan geen tijdsduiding, zijn er geen namen genoemd van personen die bepaalde taken gaan uitvoeren binnen een bepaald tijdsbestek en staan mogelijke beperkingen in de uitvoering van het zorgplan onvoldoende beschreven. Van Aangeklaagde als professional mag worden verwacht dat hij door middel van een zorgplan inzicht verschafft in de huidige situatie en de wenselijke uitkomst situatie. Dit heeft Aangeklaagde met het voorliggende zorgplan onvoldoende gedaan.

De Geschilleninstantie zal Klacht 2 derhalve gegrond verklaren.

Ten overvloede merkt de Geschilleninstantie het volgende op. Het zorgplan door Aangeklaagde is naar het oordeel van de Geschilleninstantie erg laat opgesteld. [cliënt] was immers al sinds november 2019 in zorg bij Aangeklaagde en het zorgplan dateert pas van april 2020. De Geschilleninstantie geeft Aangeklaagde mee om in het vervolg voortvarender aan de slag te gaan met het op schrift stellen van een zorgplan.

Klacht 3

Klacht 3 betreft de zorgverlening aan [cliënt]. Klaagster meent dat Aangeklaagde in die zorgverlening is tekortgeschoten, althans dat die zorg onvoldoende was toegespitst op de individuele situatie van [cliënt] en in het verlengde daarvan dat Aangeklaagde Klaagster onvoldoende heeft betrokken bij de zorgverlening.

De Geschilleninstantie heeft op basis van de overgelegde stukken en het verhandelde ter zitting niet kunnen vaststellen dat Aangeklaagde materieel zou zijn tekortgeschoten in de zorgverlening en/of Klaagster onvoldoende zou hebben betrokken bij de zorgverlening. Dit geldt ook voor de tegengestelde standpunten van partijen ten aanzien van de drie specifieke doelen (a-c) voor [cliënt], waardoor de Geschilleninstantie zich hierover geen oordeel heeft kunnen vormen. Het standpunt van Klaagster dat Aangeklaagde is tekortgeschoten in de zorgverlening vindt overigens ook geen grond in de brieven van de gemeente. In de brief van de gemeente aan Aangeklaagde van 5 augustus 2020 staat immers expliciet dat er geen aanleiding bestaat om te twifelen aan de kwaliteit van de begeleiding door Aangeklaagde.

Klacht 3 zal ongegrond worden verklaard.

Op grond van het voorgaande dient als volgt te worden beslist.

VII. Beslissing

De Geschilleninstantie:

- verklaart de klacht onder 2. gegrond;
- verklaart de klachten onder 1. en 3. ongegrond;
- beveelt Aangeklaagde aan om (de flyer met een samenvatting van) de klachtenregeling van De ZorgProfessional op te nemen op de eigen website onder het kopje 'Kwaliteit';
- beveelt Aangeklaagde aan om in het vervolg voortvarender een zorgplan op schrift te stellen.

Aldus beslist door de Geschilleninstantie van De Zorgprofessional op 27 januari 2021.

Op de behandeling van dit geschil en deze uitspraak is [het Reglement](#) van de Geschilleninstantie van De Zorgprofessional van toepassing.