

Uitspraak Geschilleninstantie nr. 2023-1

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

In het geschil tussen

Klaagster

en

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

Hierna gezamenlijk aangeduid met 'Partijen'.

I. Behandeling van het geschil

De Geschilleninstantie heeft het klaagschrift van Klaagster op 18 augustus 2022 ontvangen.

De Geschilleninstantie heeft het verweerschrift van Aangeklaagde op 8 november 2022 ontvangen.

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

- de brief van [naam organisatie] aan Klaagster d.d. 21 december 2021;
- het begeleidingsplan van Klaagster d.d. 17 maart 2022;
- de brief van Aangeklaagde aan [naam organisatie] d.d. 21 maart 2022;
- de e-mail van Klaagster aan Aangeklaagde d.d. 31 mei 2022;
- de eindrapportage zoals opgesteld door Aangeklaagde d.d. 31 mei 2022;
- het document met reacties van externen op het voorval d.d. 2 juni 2022;
- de e-mail van Aangeklaagde aan Klaagster d.d. 3 juni 2022;
- de reactie van Klaagster op de standpunten van Aangeklaagde d.d. 4 juni 2022;
- het document met analyse van Klaagster d.d. 13 juni 2022;
- de begeleidende e-mail van Klaagster met klachtbrief aan Aangeklaagde d.d. 15 juni 2022;
- het document met aantekeningen van Klaagster d.d. 21 juni 2022;
- de e-mail van [naam Wmo-consulent] aan Klaagster d.d. 22 juni 2022;
- de brief van [naam organisatie] aan Klaagster d.d. 30 juni 2022;
- het bezwaarschrift van Klaagster d.d. 4 juli 2022;
- de e-mail namens Klaagster aan [naam] d.d. 5 juli 2022;
- de e-mail van Aangeklaagde aan Klaagster d.d. 7 juli 2022;
- de e-mail van Klaagster aan Aangeklaagde d.d. 7 juli 2022;
- de e-mail van [naam klachtenfunctionaris] aan Aangeklaagde d.d. 10 juli 2022;

- de e-mail van Aangeklaagde aan Klaagster d.d. 11 juli 2022;
- de e-mail met de tekst van een WhatsApp-bericht van Klaagster aan [naam] d.d. 16 juli 2022;
- de e-mail van Klaagster aan [naam organisatie] d.d. 18 juli 2022;
- de brief van [naam organisatie] aan Klaagster d.d. 19 juli 2022;
- de brief van Gemachtigde van Aangeklaagde d.d. 20 juli 2022;
- de e-mail van Gemachtigde van Aangeklaagde d.d. 20 juli 2022;
- de e-mail van Klaagster aan Gemachtigde van Aangeklaagde d.d. 21 juli 2022;
- de reactie van Klaagster op de standpunten van Aangeklaagde d.d. 21 juli 2022;
- de e-mail van [naam klachtenfunctionaris] aan Klaagster d.d. 21 juli 2022;
- het document met de gevolgen van het voorval voor Klaagster (de datum ontbreekt);
- de e-mailcorrespondentie tussen Klaagster en [naam ambulante begeleider] d.d. 27 juli 2022;
- de brief van Klaagster aan [naam] d.d. 29 juli 2022;
- de e-mail van de voorzitter aan Klaagster d.d. 17 augustus 2022;
- de e-mail van de secretaris aan Klaagster d.d. 18 augustus 2022;
- de begeleidende brief van Klaagster d.d. 23 augustus 2022;
- de e-mail van Klaagster aan [naam Wmo-consulent] d.d. 25 september 2022;
- de verschillende documenten van Klaagster m.b.t. de werking van fragmentatie bij CPTSS;
- de brief van Advocaat-gemachtigde van Klaagster d.d. 24 oktober 2022;
- de brief van Advocaat-gemachtigde van Klaagster, inclusief twee bijlagen d.d. 10 januari 2023;
- de spreekantekeningen van Klaagster, ontvangen d.d. 23 januari 2023.

Door Aangeklaagde zijn de volgende stukken overgelegd:

- de (e-mail)correspondentie tussen de Gemachtigde van Aangeklaagde en de secretaris d.d. 9 september 2022 e.v.;
- de WhatsApp-berichten tussen Klaagster en Aangeklaagde d.d. 26 mei 2022 e.v.;
- de e-mail van Aangeklaagde aan Klaagster d.d. 3 juni 2022;
- de e-mail van Klaagster aan Aangeklaagde, inclusief klachtbrief d.d. 15 juni 2022;
- de e-mail van Aangeklaagde aan Klaagster d.d. 28 juni 2022;
- de e-mailcorrespondentie tussen Klaagster en Aangeklaagde d.d. 7 juli 2022;
- de e-mail met brief van Gemachtigde van Aangeklaagde aan Klaagster d.d. 20 juli 2022;
- de e-mail van Klaagster aan Gemachtigde van Aangeklaagde d.d. 21 juli 2022;
- het machtigingsformulier van Aangeklaagde d.d. 4 november 2022;
- de begeleidende brief van Gemachtigde van Aangeklaagde d.d. 8 november 2022;
- het verweerschrift van Aangeklaagde d.d. 8 november 2022;
- het dossier van Klaagster voorzien van paginanummering;
- de spreekantekeningen van Gemachtigde van Aangeklaagde, ontvangen d.d. 25 januari 2023.

Op verzoek van Klaagster heeft de mondelinge behandeling op 25 januari 2023 digitaal plaatsgevonden via Microsoft Teams.

Verschenen zijn: Klaagster, Aangeklaagde, Advocaat-gemachtigde van Klaagster, Gemachtigde van Aangeklaagde en twee ambulante begeleiders van Klaagster.

Partijen hebben tijdens de mondelinge behandeling hun standpunten toegelicht.

II. Feiten

De relevante feiten zijn als volgt.

Aangeklaagde is werkzaam bij zorgcoöperatie [organisatie Aangeklaagde]. [organisatie Aangeklaagde] biedt ambulante hulpverlening en praktische ondersteuning op het gebied van (onder meer) wonen, financiën, sociale relaties en psychisch welzijn. [organisatie Aangeklaagde] biedt ondersteuning aan volwassenen vanaf achttien jaar met een licht verstandelijke beperking, NAH, ontwikkelingsstoornissen, persoonlijkheidsstoornissen, alsmede psychische en psychiatrische problemen. Aangeklaagde biedt maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 ('Wmo') via [organisatie Aangeklaagde]. Daarnaast helpt zij tegen vergoeding particulieren in haar hoedanigheid van professional organizer. Verder traint Aangeklaagde anderen om werkzaam te kunnen zijn als professional organizer.

Klaagster krijgt vanaf begin 2022 ondersteuning van [organisatie Aangeklaagde]. De gemeente heeft in het kader van de Wmo een maatwerkvoorziening verleend aan Klaagster voor individuele begeleiding intensief (voor 3 uur per week) over de periode van 3 januari 2022 tot en met 2 januari 2023. De begeleiding van Klaagster bestaat onder meer uit het ondersteunen van Klaagster door ventilerende gesprekken waarbij zij haar gedachten en gevoelens kan bespreken, en het ondersteunen van Klaagster bij praktische zaken die te stressvol voor haar zijn.

Het contact tussen Partijen verloopt gedurende een aantal maanden goed. De sfeer slaat om op het moment dat Klaagster Aangeklaagde via een spraakbericht aanspreekt op het feit dat zij zich een aantal keer heeft ziekgemeld. Klaagster spreekt (voor zover relevant) de volgende tekst in:

“Ten eerste weet ik natuurlijk ook wel dat het voor jou heel naar is als jij migraine hebt, dat het überhaupt heel naar is als jij ziek bent en dat jij het dan ook niet leuk vindt om af te zeggen. Dat begrijp ik echt. Aan de andere kant heb ik wel zoiets van verdorie, dat is al de tweede of derde keer dat jij afzegt. Bij mij gaat het er eigenlijk om dat ik me dan zorgen maak, dat ik dan denk dat als er een moment komt dat ik jou heel erg nodig heb, dat jij dan komt omdat er iets staat te gebeuren, dan denk ik van ja maar dan kan jij ook afzeggen omdat jij weer ziek bent of migraine krijgt. Dan heb ik geen hulp op dat moment. Jij kan niet voorkomen dat jij ziek wordt. Er moet wel een oplossing komen, een noodplan. Wij moeten wel kijken hoe dat ingevuld kan worden. Als wij het daar de volgende keer over kunnen hebben, zou dat heel fijn zijn.”

Aangeklaagde ervaart dit spraakbericht als zeer onprettig; zij voelt zich persoonlijk aangevallen op haar ziek-zijn door Klaagster.

Op 31 mei 2022 brengt Aangeklaagde een huisbezoek aan Klaagster. Aangeklaagde maakt tijdens dit bezoek kenbaar dat zij het spraakbericht als vervelend heeft ervaren en dat zij niet wil dat Klaagster haar in het vervolg (op een offensieve manier) aanspreekt op haar ziek-zijn. Klaagster vertelt in reactie hierop dat zij niet kan beloven dat zij Aangeklaagde niet nogmaals op haar ziekmeldingen zal aanspreken. Klaagster herhaalt daarbij haar zorgen omdat haar een stressvolle periode te wachten staat, waarbij zij ondersteuning nodig heeft. Aangeklaagde legt uit dat zij Klaagster niet langer kan begeleiden als Klaagster niet begrijpt dat haar reactie op de ziekmeldingen ongepast was. De gemoederen lopen hoog op bij Klaagster, dus zij stuurt Aangeklaagde weg.

Later die dag stuurt Klaagster Aangeklaagde een bericht waarin zij duidelijk maakt dat zij geschrokken is van het voorval. In haar herinnering heeft Klaagster in het spraakbericht alleen kenbaar gemaakt dat zij vindt dat Aangeklaagde vaak ziek is en dat dit angst bij haar oproept. Klaagster vindt de reactie van Aangeklaagde onprofessioneel en wil hierover in gesprek met Aangeklaagde.

In reactie hierop reageert Aangeklaagde per e-mail dat het ongepast is om iemand persoonlijk aan te vallen door ziekte-dagen te tellen en boos te worden als iemand zich ziek meldt. De reactie van Klaagster gaat volgens Aangeklaagde voorbij aan haar grenzen en de grenzen van [organisatie Aangeklaagde]. Klaagster en Aangeklaagde verschillen volgens Aangeklaagde van mening over wat kwalificeert als professioneel handelen. Een gesprek hierover met een onafhankelijke partij is voor Aangeklaagde niet nodig. Afsluitend verwijst Aangeklaagde in haar e-mail naar [naam buurtwerker] die Klaagster eventueel in contact zou kunnen brengen met een onafhankelijk cliëntondersteuner.

Op 15 juni 2022 stuurt Klaagster Aangeklaagde een klachtbrief toe, met het verzoek om haar binnen zes weken van een schriftelijke reactie te voorzien. Op 7 juli 2022 maakt Aangeklaagde kenbaar dat zij geschrokken is van de uitingen van onvrede van Klaagster en dat zij nu wél openstaat voor een gesprek met een onafhankelijk derde over de klacht.

Voor Klaagster is het aangaan van een gesprek op dat moment nog niet zinvol omdat een bemiddelingsgesprek door Aangeklaagde in een eerder stadium geweigerd werd en een gesprek met Aangeklaagde te veel stress zal veroorzaken. Na het ontvangen van een schriftelijke reactie van Aangeklaagde, zal Klaagster aan Aangeklaagde kenbaar maken of een gesprek samen met de klachtenfunctionaris nodig is. Op 20 juli 2022 reageert de Gemachtigde van Aangeklaagde op de klachtbrief van Klaagster. Aangeklaagde is van oordeel dat de klachten ongegrond zijn.

Klaagster heeft de klacht doorgestuurd naar de Geschilleninstantie op 18 augustus 2022.

III. Onderwerp van het geschil

De Geschilleninstantie vat de klachten van Klaagster, mede naar aanleiding van hetgeen tijdens de mondelinge behandeling naar voren is gebracht, als volgt samen:

Klacht 1

Aangeklaagde zou zich tijdens het huisbezoek op 31 mei 2022 onprofessioneel hebben opgesteld door de reactie van Klaagster op haar ziekmelding dusdanig persoonlijk op te vatten, dat van een professionele benadering geen sprake meer zou zijn. In het verlengde hiervan zou Aangeklaagde de ondersteuning ten onrechte zeer abrupt hebben beëindigd.

Klacht 2

Aangeklaagde zou zich in de periode na het huisbezoek op 31 mei 2022 eveneens onprofessioneel hebben opgesteld door geen initiatief te tonen om het conflict op te lossen.

IV. Standpunt van Klaagster

Voor het standpunt van Klaagster verwijst de Geschilleninstantie naar de overgelegde stukken en hetgeen tijdens de mondelinge behandeling is aangevoerd. In de kern komt het standpunt van Klaagster op het volgende neer.

Klacht 1

Klaagster stelt zich op het standpunt dat Aangeklaagde zich een aantal keer heeft ziekgemeld op het moment dat zij Klaagster begeleiding zou bieden. Klaagster was bang om in de steek gelaten te worden en om in de toekomst alleen te zijn op het moment dat zij ondersteuning nodig zou hebben als niet duidelijk was hoe de continuïteit van de zorgverlening geborgd was. Daarom heeft zij Aangeklaagde aangesproken op de ziekmeldingen. Aangeklaagde heeft zich hierdoor onterecht persoonlijk aangevallen gevoeld. Klaagster meent dat Aangeklaagde zich onprofessioneel heeft opgesteld door de begeleiding naar aanleiding hiervan te beëindigen, zonder vervanging te regelen.

Klacht 2

Klaagster meent verder dat het onprofessioneel/ongepast is dat Aangeklaagde geen initiatief heeft genomen om het voorval samen op te lossen. Klaagster heeft Aangeklaagde uitgenodigd om in gesprek te gaan met een onafhankelijke partij, maar voor Aangeklaagde was dat niet nodig.

Standpunt van Aangeklaagde

Het standpunt van Aangeklaagde blijkt eveneens uit de overgelegde stukken en uit wat tijdens de mondelinge behandeling is aangevoerd. Samengevat voert Aangeklaagde in reactie op de klachten het volgende aan.

Klacht 1

Aangeklaagde meent dat Klaagster over haar grenzen is gegaan door haar op een ongepaste manier aan te spreken op haar ziek zijn. Aangeklaagde heeft Klaagster op 31 mei 2022 duidelijk gemaakt dat zij het niet prettig vond dat Klaagster zo fel op haar ziek-zijn reageerde. Zij heeft gevraagd of Klaagster dat in het vervolg niet meer zou willen doen. Voor Klaagster was dat geen optie. Aangeklaagde heeft Klaagster meegedeeld dat zij geen begeleiding meer zou kunnen bieden als Klaagster haar grenzen niet zou respecteren.

Klacht 2

Aangeklaagde is achteraf bezien van mening dat het beter zou zijn geweest als zij na het huisbezoek een evaluerend en reflecterend gesprek met Klaagster zou hebben gevoerd. Dit inzicht zal zij meenemen in haar verdere werkzaamheden als ambulante begeleidster.

V. 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 ten behoeve van Aangeklaagde.

Bevoegdheid Geschilleninstantie

De hulp die Aangeklaagde verleende, betreft ambulante begeleiding in de zin van de Wmo. Gelet op het feit dat Aangeklaagde aangesloten is bij de Geschilleninstantie, [organisatie Aangeklaagde] vrijwel louter Wmo-ondersteuning biedt en geen zorg zoals bedoeld in de Wkkgz, het Reglement van de Geschilleninstantie de mogelijkheid biedt om klachten die zien op maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in de Wmo te behandelen, én Aangeklaagde en de organisatie voor wie zij werkzaam is ter zake geen (aparte) klachtenregeling hebben, is de klacht met mondelinge instemming (telefonisch) van beide Partijen voorgelegd aan de Geschilleninstantie. De Geschilleninstantie is derhalve bevoegd over de klacht te oordelen.

Ontvankelijkheid van het geschil

Op grond van haar Reglement is de Geschilleninstantie gehouden te onderzoeken of het geschil ontvankelijk is alvorens over te gaan tot behandeling van het geschil. Nu Klaagster haar klacht eerst aan Aangeklaagde heeft voorgelegd maar dit niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, de klacht tijdig is ingediend en er ook niet is gebleken van een situatie die leidt tot niet-ontvankelijkheid, is Klaagster ontvankelijk in haar klacht.

Klacht 1

De eerste klacht ziet op het beëindigen van de ondersteuning door Aangeklaagde. De gemeente heeft in het kader van de Wmo 2015 een maatwerkvoorziening verleend aan Klaagster voor individuele begeleiding intensief voor 3 uur per week. Deze ondersteuning wordt geboden door [organisatie Aangeklaagde]. Per 31 mei 2022 is de Wmo-voorziening beëindigd.

Tijdens de mondelinge behandeling heeft Aangeklaagde aangevoerd dat zij ervoor heeft gekozen de ondersteuning aan Klaagster te beëindigen omdat Klaagster over haar grenzen is gegaan door haar aan te spreken op haar ziek-zijn. Volgens Aangeklaagde waren geen andere zorgverleners van [organisatie Aangeklaagde] beschikbaar c.q. geschikt om de ondersteuning aan Klaagster over te nemen, waardoor [organisatie Aangeklaagde] niet langer de aangewezen organisatie was voor het ondersteunen van Klaagster. Daarom heeft Aangeklaagde een bericht gestuurd aan de Wmo-consulente van de gemeente en geen ondersteuning meer geboden aan Klaagster na 31 mei 2022. Tussen partijen is in geschil of Aangeklaagde de ondersteuning rechtsgeldig heeft beëindigd.

Strikt genomen draagt de gemeente zorg voor de maatschappelijke ondersteuning en de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Het is dus de taak van de gemeente om een

maatwerkvoorziening te leveren. Dit laat onverlet dat de zorgaanbieder (vanuit haar opdracht voor de gemeente) een zorgplicht heeft. Die zorgplicht brengt onder meer met zich dat eenmaal aangevangen begeleiding – in lijn met de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (artikel 7:460) en de Jeugdwet (artikel 7.3.14) – niet zonder zwaarwegende reden mag worden beëindigd, gelet op het belang van de cliënt bij continuïteit van zorg. Een ernstige vertrouwensbreuk, mits voldoende objectiveerbaar, kan op zichzelf reden zijn om de ondersteuning te beëindigen. Die beëindiging dient vervolgens zorgvuldig gestalte te krijgen. In dat kader is het gebruikelijk dat zorgverleners in ieder geval een termijn in acht nemen voor beëindiging, onder gelijktijdige voortzetting van de noodzakelijke zorg.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat Aangeklaagde onvoldoende heeft onderbouwd dat Klaagster zich zodanig heeft gedragen dat, gelet op de hiervoor weergegeven maatstaven, een beëindiging van de ondersteuning en het teruggeven van de opdracht aan de Wmo-consulente van 31 mei 2022 gerechtvaardigd was. De Geschilleninstantie is van oordeel dat de opmerkingen van Klaagster in het spraakbericht, ook al heeft Aangeklaagde deze als zeer vervelend en aanvallend ervaren, op zichzelf niet rechtvaardigen dat de ondersteuning is beëindigd en de opdracht is teruggegeven aan de Wmo-consulente. Aangeklaagde was immers op de hoogte van de problematiek van Klaagster en de begeleiding van Klaagster bestond onder meer uit het hebben van ventilerende gesprekken om haar gedachten en gevoelens te bespreken. De zorgen van Klaagster dat de continuïteit niet gewaarborgd zou zijn in een periode waarvan bekend was dat begeleiding heel belangrijk voor haar zou zijn, rechtvaardigde op zichzelf dat zij haar zorgen uitsprak. Zelfs indien Klaagster zich daarbij wellicht niet tactisch zou hebben uitgelaten, doet dit daaraan niet af. Mede gelet op de persoonlijke problematiek van Klaagster had het op de weg van Aangeklaagde gelegen professioneel met de aangedragen kritiek om te gaan en in dit geval haar persoonlijke gevoelens opzij te zetten.

Tijdens de mondelinge behandeling hebben Partijen kenbaar gemaakt dat het contact tussen hen goed verliep in de periode voorafgaand aan het huisbezoek van 31 mei 2022. Er deden zich geen bijzonderheden voor. Desalniettemin heeft Aangeklaagde de begeleiding acuut gestopt, zonder dat voortzetting van de noodzakelijke zorg geborgd was. Daarmee heeft Aangeklaagde onvoldoende oog gehad voor de continuïteit van zorg voor Klaagster. Voor zover Aangeklaagde al een gegronde reden zou hebben gehad om de begeleiding niet meer voort te zetten, had het in ieder geval op de weg van Aangeklaagde gelegen om een andere begeleider van [organisatie Aangeklaagde] voor Klaagster te regelen (zoals bij de aanvang van de ondersteuning ook aan Klaagster is toegezegd), in ieder geval in afwachting van een nieuwe aanbieder die bereid was de zorg over te nemen.

De Geschilleninstantie komt tot het eindoordeel dat er onvoldoende gewichtige redenen bestond om de ondersteuning aan Aangeklaagde in dit stadium te beëindigen. Voor zover er al in dit stadium al een gewichtige reden bestond, is de beëindiging bovendien niet zorgvuldig verlopen doordat een waarborg voor continuïteit van zorg voor Klaagster heeft ontbroken. De Geschilleninstantie verklaart de klacht daarom gegrond.

Klacht 2

De tweede klacht ziet op de periode na het huisbezoek op 31 mei 2022. Aangeklaagde zou zich onprofessioneel hebben opgesteld door geen initiatief te tonen om het conflict op te lossen.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat Aangeklaagde zich onvoldoende heeft ingespannen om de relatie met Klaagster te herstellen. Het had in de rede gelegen dat Aangeklaagde het gesprek was aangegaan met Klaagster om te bezien of de ondersteuning toch kon worden voortgezet, te meer gelet op de ondersteuningsvraag van Klaagster en de rol van Aangeklaagde als ondersteuner. Ter zitting heeft Aangeklaagde kenbaar gemaakt achteraf in te zien dat zij in vervolg op de gebeurtenissen in gesprek had moeten blijven. De Geschilleninstantie zal ook deze klacht daarom gegrond verklaren.

Ten overvloede merkt de Geschilleninstantie het volgende op. Het is van belang dat voor de cliënt inzichtelijk is welke voortgang bij de begeleiding wordt geboekt, wat er op een bepaald moment speelt en (in dit geval) waarom de begeleiding wordt beëindigd. In het verlengde hiervan geeft De Geschilleninstantie Aangeklaagde mee om in het vervolg (aan de hand van een concreet zorgplan) inzichtelijke voortgangsantekeningen te maken van de gesprekken die in het kader van de zorgverlening worden gevoerd en deze aan het dossier van de cliënten toe te voegen.

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

VI. Beslissing

De Geschilleninstantie:

- verklaart klacht 1 gegrond (met betrekking tot het ten onrechte teruggeven van de opdracht aan de gemeente);
- verklaart klacht 2 gegrond;
- beveelt Aangeklaagde aan om in het vervolg in het dossier van cliënten aantekeningen te maken van de gesprekken die in het kader van de ondersteuning worden gevoerd, zodat inzichtelijk is wat er aan de orde is en welke voortgang bij de begeleiding wordt geboekt.

Aldus beslist door de Geschilleninstantie van De Zorgprofessional op 22 februari 2023

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

