

## **Uitspraak Geschilleninstantie nr. 2019-2**

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

In het geschil tussen

**Klaagster,**

en

**Aangeklaagde,** hierna eveneens '[de coöperatie]'.

### **I. Behandeling van het geschil**

De Geschilleninstantie heeft de brief van Klaagster van 20 juni 2019 met als bijlage het klaagschrift van 29 april 2019 ontvangen.

De Geschilleninstantie heeft het met persoonlijke redenen omklede schriftelijke verzoek van Klaagster om partijen apart te horen van 10 juli 2019 ontvangen. De Geschilleninstantie heeft dit verzoek bij hoge uitzondering gehonoreerd.

De Geschilleninstantie heeft het verweerschrift in eerste instantie inclusief bijlage van Aangeklaagde van 14 juli 2019 (verweerschrift 1) ontvangen. De Geschilleninstantie heeft Aangeklaagde in de gelegenheid gesteld om inhoudelijk op het klaagschrift te reageren. De Geschilleninstantie heeft het verweerschrift in tweede instantie inclusief bijlage van Aangeklaagde (verweerschrift 2) op 5 september 2019 ontvangen.

De Geschilleninstantie heeft het met redenen omkleed schriftelijk verzoek van Klaagster om haar psychotherapeute op te roepen als getuige/deskundige (hierna te noemen: [psychotherapeute]) van 18 september 2019 ontvangen. De Geschilleninstantie heeft dit verzoek gehonoreerd, met dien verstande dat [psychotherapeute] gelet op het beginsel van hoor en wederhoor bij beide delen van de mondelinge behandeling aanwezig moet zijn, zodat aangeklaagde en de voor haar werkzame personen die betrokken zijn bij deze klacht in de gelegenheid zijn om vragen te stellen en/of opmerkingen te maken richting [psychotherapeute].

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van de stukken die door partijen zijn overgelegd.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 30 september 2019, waarbij Klaagster eerst is gehoord (deel 1) en Aangeklaagde daarna (deel 2).

Bij deel 1 zijn verschenen: Klaagster, [persoonlijk begeleider] van Klaagster, [psychotherapeute].

Bij deel 2 zijn verschenen: [zorgverlener 1], bijgestaan door [jurist], [zorgverlener 2], [bestuurder coöperatie], [zorgverlener 3], [zorgverlener 4], [adviseur], [psychotherapeute].

Partijen hebben tijdens de mondelinge behandeling hun standpunten toegelicht.

### **II. Feiten**

De relevante feiten zijn als volgt.

In 2013 is [de coöperatie] opgericht. [de coöperatie] is een samenwerkingsverband tussen zelfstandige zorgverleners (ZZP'ers). De zorgverleners verlenen de volgende soorten zorg en begeleiding: verpleging en persoonlijke verzorging (Zvw), begeleiding en huishoudelijke hulp (Wmo 2015). Bij [de coöperatie] zijn verschillende zorgverleners aangesloten. Een zorgverlener kan partner dan wel lid zijn van [de coöperatie]. Een lidmaatschap brengt meer verplichtingen mee. Zo hebben leden stemrecht en kunnen alleen leden

eerstverantwoordelijke (EVV'er) zijn voor de zorg. Zowel partners als leden dragen een bepaald percentage van hun inkomsten af aan [de coöperatie], waarbij het percentage voor de partners hoger ligt.

[de coöperatie] is aangesloten bij De Zorgprofessional, zoals blijkt uit het door [de coöperatie] aan verweerschrift 1 als bijlage gehechte document 'Bewijs van deelname in de Klachten- en Geschillenregeling 2019'. Leden van [de coöperatie] zijn tevens zelfstandig aangesloten bij De Zorgprofessional. Partners van [de coöperatie] zijn community-lid van De Zorgprofessional.

[zus Klaagster] heeft maart 2018 contact gezocht met [persoonlijk begeleider]. Klaagster kampte op dat moment met (ernstige) psychische klachten en een burn-out, na de bevalling van haar dochtertje. Klaagster werd toen reeds behandeld door [psychotherapeute]. [persoonlijk begeleider], destijds bestuurder van [de coöperatie], heeft zorgverleners benaderd met de zorgvraag van Klaagster. Ook hebben [zus Klaagster] en Klaagster zelf zorgverleners aangezocht. De betreffende zorgverleners hebben zich aangesloten bij [de coöperatie], als partner dan wel lid, en zijn bij Klaagster aan de slag gegaan. Van maart 2018 tot en met juni 2019 hebben verschillende ZZP'ers, als partner dan wel lid aangesloten bij [de coöperatie], zorg verleend aan Klaagster. Voor zover hier relevant betreft het de volgende personen:

- [persoonlijk begeleider]: zij verleent sinds maart 2018 en tot op heden zorg aan Klaagster.
- [zorgverlener 1]: april 2018 heeft [persoonlijk begeleider] haar verzocht om een indicatie te stellen voor de persoonlijke verzorging van Klaagster. [zorgverlener 1] indiceert voor de Zvw-zorg. Ook draait [zorgverlener 1] drie diensten bij Klaagster. Tegen de zomer van 2018 is [zorgverlener 1] gestopt met de zorgverlening aan Klaagster.
- [zorgverlener 2]: [persoonlijk begeleider] heeft haar november 2018 benaderd met de vraag om overzicht te nemen, omdat er binnen het team onvrede heerste. [zorgverlener 2] heeft één dienst gedraaid bij Klaagster.
- [zorgverlener 3]: zij heeft van september 2018 tot begin april 2019 zorg verleend aan Klaagster.
- [zorgverlener 4]: zij heeft van april 2018 tot april 2019 zorg verleend aan Klaagster.

De zorgverlening aan Klaagster bestond uit ± 50 uur per week begeleiding en huishoudelijke hulp (Wmo) en 1 uur per dag persoonlijke verzorging (Zvw). De begeleiding en huishoudelijke hulp werd geïndiceerd door Porthos en betaald door de gemeente. De persoonlijke verzorging werd gefinancierd op basis van de Zvw en door de zorgverzekeraar van Klaagster uitgekeerd. De zorgverleners konden kiezen of ze op basis van een persoonsgebonden budget (pgb) of zorg in natura (ZIN) wilden werken voor wat betreft het Wmo-deel. De bekostiging van de ZIN liep via [de coöperatie]; een pgb regelde de betreffende zorgverlener zelf. Het persoonsgebonden budget (pgb) van Klaagster werd beheerd door Klaagster en [zus Klaagster]. Later is die taak neergelegd bij [persoonlijk begeleider]. [zus Klaagster] doet sindsdien enkel de uitbetaling.

[persoonlijk begeleider] was verantwoordelijk voor de werkroosters. Daarnaast was [persoonlijk begeleider], in ieder geval in het begin van de zorgverlening aan Klaagster, contactpersoon voor de communicatie van en naar Klaagster.

Klaagster en [persoonlijk begeleider] hebben tezamen een dagstructuur opgesteld. Deze werd steeds bijgewerkt op basis van gewijzigde wensen vanuit Klaagster.

De zorgverleners aangesloten bij [de coöperatie] communiceren over gezamenlijke cliënten, per cliënt, via e-mail, telefoon en de beveiligde mobiele telefoonapplicatie 'Siilo'. De zorgverleners die zorg verleenden aan Klaagster voerden ongeveer eens per zes weken overleg over de zorg. In het begin was Klaagster niet aanwezig bij die overleggen, later wel. Sinds december 2018 was [psychotherapeute] ook aanwezig, omdat problemen en vragen waren ontstaan over de zorgverlening en de behandeling. Over de zorgverlening werd gerapporteerd in een zorgmap, die bij Klaagster thuis lag.

[de coöperatie] heeft op enig moment contact opgenomen met De Zorgprofessional voor overleg. [adviseur] heeft bemiddeling tussen [persoonlijk begeleider] en [de coöperatie] voorgesteld. Er heeft een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden. Dit gesprek heeft partijen niet dichterbij elkaar gebracht. [adviseur] heeft

[de coöperatie] geadviseerd om de invulling van de zorg over te laten aan [psychotherapeute]. [de coöperatie] heeft dit advies opgevolgd.

[persoonlijk begeleider] is naar aanleiding van de afgeronde bemiddeling afgetreden als bestuurder van [de coöperatie]. Ook heeft zij haar lidmaatschap bij [de coöperatie] opgezegd. Zij heeft zich aangesloten bij een ander samenwerkingsverband en verleent vanuit dat samenwerkingsverband tot op heden zorg aan Klaagster. De zorgverlening door zorgverleners aangesloten bij [de coöperatie] aan Klaagster, is in juni 2019 geheel beëindigd.

### III. Onderwerp van het geschil

De Geschilleninstantie vat de klachten van Klaagster als volgt samen:

1. de waarborg van de continuïteit van zorg heeft ontbroken;
  - a. [zorgverlener 1] heeft de zorg beëindigd zonder vervanging te regelen;
  - b. [zorgverlener 2] is acuut gestopt zonder vervanging te regelen;
  - c. [zorgverlener 3] is acuut gestopt zonder vervanging te regelen.
2. de privacy van Klaagster werd onvoldoende gewaarborgd;
  - a. [zorgverlener 1] heeft op meerdere wijzen de privacy van Klaagster geschaad;
  - b. [zorgverlener 3] heeft berichten in een persoonlijk WhatsApp-gesprek tussen Klaagster en [persoonlijk begeleider] gelezen op een computerscherm, daarvan foto's gemaakt, deze foto's gedeeld met derden en deze foto's ingebracht in een intervisie met betrekking tot [persoonlijk begeleider];
  - c. [zorgverlener 3] heeft na beëindiging van de zorg contact gezocht met twee zorgverleners van Klaagster over de zorgvraag van Klaagster;
  - d. [zorgverlener 1] en [zorgverlener 2] hebben deelgenomen aan een intervisie, terwijl zij de zorg destijds reeds hadden beëindigd.
3. zonder overleg met Klaagster is haar behandelplan gewijzigd en zonder medeweten van Klaagster is overleg gepleegd met betrekking tot haar zorgvraag;
  - a. [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] hebben overlegd over de inhoud van en twijfels aan de zorgvraag van Klaagster en deze zorgverleners hebben tezamen een (door hen opgesteld) plan ten uitvoer gelegd zonder toestemming en medeweten van [persoonlijk begeleider] en Klaagster;
  - b. [zorgverlener 3] heeft zonder overleg met Klaagster de zorg in maart 2019 geminderd en daarmee de eigen regie van Klaagster ontnomen.
4. de inzet van uren door [zorgverlener 3] is niet volgens de wens van Klaagster verlopen en uren zijn door [zorgverlener 3] niet juist gedeclareerd;
5. bij aanvang van de zorgverlening is ten onrechte geen zorgovereenkomst gesloten en zijn geen algemene voorwaarden overgelegd;
6. de klachtenprocedures van [de coöperatie] en de individuele zorgverleners zijn onduidelijk en ontoegankelijk.

### 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**

[psychotherapeute] geeft aan dat Klaagster meerdere malen zonder zorg heeft gezeten en zorgverleners die stopten niet, althans onvoldoende, hebben gezorgd voor vervanging. In een multidisciplinair overleg heeft [psychotherapeute] de zorgverleners wel gevraagd voor vervanging te zorgen als zij stopten. Zij hadden volgens [psychotherapeute] een redelijke termijn in acht moeten nemen of voor vervanging moeten zorgen.

#### *Klachtonderdeel a*

[zorgverlener 1] heeft toegezegd de zomerperiode van 2018 te werken. Een week voor aanvang heeft [zorgverlener 1] aangegeven toch niet aan de zorgvraag te willen voldoen. Zij heeft geen vervanging geregeld.

#### *Klachtonderdeel b*

[zorgverlener 2] is januari 2019 acuut gestopt met de zorgverlening na toezegging dat zij één dag in de week inclusief invaluren aan de slag zou gaan. Zij heeft geen vervanging geregeld.

#### *Klachtonderdeel c*

Klaagster heeft [zorgverlener 3] op 2 april 2018 gevraagd te stoppen, met inachtneming van een termijn van twee weken. [zorgverlener 3] is acuut gestopt met de zorgverlening. Zij heeft geen vervanging geregeld.

### **Klacht 2**

#### *Klachtonderdeel a*

[zorgverlener 1] heeft de privacy van Klaagster geschaad door contact te zoeken met [persoonlijk begeleider] over de inzet van de behandeling aan Klaagster.

[zorgverlener 1] heeft voorts [zorgverlener 2], [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] in een intervisie van [persoonlijk begeleider] meegetrokken in haar standpunt dat de zorgvraag op een verkeerde wijze wordt ingevuld.

[zorgverlener 1] heeft voorts (zonder succes) contact gezocht met [psychotherapeute] over de behandeling van Klaagster.

[zorgverlener 1] heeft voorts bedreigd met het ondernemen van stappen naar Porthos, omdat zij niet achter de declaraties en de zorgvraag stond.

#### *Klachtonderdeel b*

Tijdens een intervisie, waarbij [persoonlijk begeleider], [zorgverlener 1], [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] aanwezig waren, heeft [zorgverlener 3] [persoonlijk begeleider] geconfronteerd met de door [zorgverlener 3] gelezen WhatsApp-gesprekken tussen Klaagster en [persoonlijk begeleider]. [zorgverlener 3] heeft geen foto's laten zien, maar vertelde wel wat in de WhatsApp-berichten stond. [persoonlijk begeleider] heeft gelijk aan [psychotherapeute] gemeld dat [zorgverlener 3] berichten heeft gelezen. [psychotherapeute] gaf hierop aan dat [persoonlijk begeleider] dit aan Klaagster moest melden. Dit heeft [persoonlijk begeleider] vervolgens gedaan. Volgens Klaagster reageerde [zorgverlener 3] haar boosheid de dag na het voorval merkbaar af op Klaagster in de wijze van zorgverlening.

#### *Klachtonderdeel c*

[zorgverlener 3] heeft na beëindiging van de zorgverlening via de Siilo-app contact gezocht met twee zorgverleners voor wat betreft de zorgvraag van Klaagster. Beide zorgverleners zijn hier niet op ingegaan.

#### *Klachtonderdeel d*

[zorgverlener 1] en [zorgverlener 2] hebben deelgenomen aan een intervisie ten aanzien van het functioneren van [persoonlijk begeleider]. Zowel [zorgverlener 1] als [zorgverlener 2] hadden de zorgverlening aan Klaagster toen reeds beëindigd. Tijdens de intervisie is de zorgvraag van Klaagster besproken.

### **Klacht 3**

#### *Klachtonderdeel a*

[zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] hebben overlegd over zowel de inhoud van de zorgvraag van Klaagster als over bij hen bestaande twijfels over deze zorgvraag. [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] hebben tezamen een plan opgesteld en dit ten uitvoer gelegd zonder toestemming en medeweten van [persoonlijk begeleider] en Klaagster. Anders dan [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] stellen, heeft [persoonlijk begeleider] enkel aan [zorgverlener 4] voorgedragen de verbeterpunten met Klaagster te bespreken. [persoonlijk begeleider] heeft niet voorgesteld om met een plan te komen en dat door te voeren. Volgens [persoonlijk begeleider] stond Klaagster er namelijk voor open om verbeterpunten te bespreken.

#### *Klachtonderdeel b*

[zorgverlener 3] heeft zonder overleg met Klaagster de zorg in maart 2019 geminderd en daarmee de eigen regie van Klaagster ontnomen.

#### **Klacht 4**

De inzet van uren door [zorgverlener 3] is niet volgens de wensen van Klaagster verlopen en uren zijn door [zorgverlener 3] niet juist gedeclareerd. [zorgverlener 3] heeft nauwelijks inzage gegeven in welke werkzaamheden zij heeft verricht, ook niet nadat daarnaar meermaals werd gevraagd.

Klaagster geeft aan in december 2018 reeds uren te hebben willen minderen door uren anders in te vullen, maar [zorgverlener 3] werkte hier niet aan mee.

[zorgverlener 3] verleende eveneens geen medewerking aan de vraag van Klaagster om tijd in te zetten voor specifieke werkzaamheden.

[zorgverlener 3] heeft tegen de afspraken in uren gedeclareerd die zij niet heeft gewerkt, bijvoorbeeld indirecte overleguren.

#### **Klacht 5**

Door geen van de zorgverleners, dan wel [de coöperatie] zelf, is een zorgovereenkomst gesloten met Klaagster. Ook zijn haar geen algemene voorwaarden overgelegd.

#### **Klacht 6**

Klaagster heeft van [de coöperatie] geen klachtenregeling ontvangen. Die klachtenregeling stond ook niet op de website van [de coöperatie]. Hetzelfde geldt voor de individuele zorgverleners: ook van hen heeft Klaagster geen klachtenregelingen ontvangen.

### **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.

Aangeklaagde voert aan dat [de coöperatie] enkel faciliteert tussen de cliënt en de zorgverlener(s). Klaagster kan aldus niet ageren jegens [de coöperatie], maar enkel jegens de individuele zorgverleners. De zorgovereenkomst wordt namelijk tussen de cliënt en elk van de individuele zorgverleners afzonderlijk gesloten.

#### **Klacht 1**

Voor wat betreft de opmerking van [psychotherapeute] dat zij in een multidisciplinair overleg zou hebben gezegd dat de zorgverleners voor vervanging zouden moeten zorgen bij beëindiging van de zorg, stellen de zorgverleners zich op het standpunt dat er op papier niets was geregeld en ook mondeling niet is gesproken over de wijze van beëindiging van een zorgovereenkomst. De opzegtermijn van twee weken waar Klaagster het over heeft, is de zorgverleners niet bekend.

#### *Klachtonderdeel a*

[zorgverlener 1] deelt mee naar aanleiding van haar drie diensten bij Klaagster meermaals contact te hebben gezocht met [persoonlijk begeleider]. Bij [zorgverlener 1] bestonden namelijk ernstige zorgen en twijfels over het te volgen zorgbeleid. [persoonlijk begeleider] heeft de door [zorgverlener 1] geuite zorgen kenbaar gemaakt bij [psychotherapeute]. [psychotherapeute] achtte nadere actie niet noodzakelijk. Anders dan Klaagster stelt, heeft [zorgverlener 1] bij beëindiging van de zorg gedeeltelijke vervanging geregeld. Een lid van [de coöperatie] heeft de zorg voor korte duur op zich genomen.

[zorgverlener 1] deelt verder mee dat zij in januari 2019 haar indicatiestelling heeft geëvalueerd.

### *Klachtonderdeel b*

[zorgverlener 2] heeft één dienst gedraaid bij Klaagster. Tijdens die dienst dissocieerde Klaagster en zonderde Klaagster zich compleet af. Het gevoel van onveiligheid dat [zorgverlener 2] hierdoor ervaarde heeft zij kenbaar gemaakt aan [persoonlijk begeleidster]. [zorgverlener 2] voelde zich door collega [persoonlijk begeleidster] onvoldoende gehoord. Toen nadien bleek dat Klaagster [zorgverlener 2] verdacht van het toedienen van slaappillen aan Klaagster, besloot [zorgverlener 2] de zorg per direct te beëindigen. Zij wilde Klaagster echter niet met open diensten laten zitten. In overleg met [persoonlijk begeleidster] heeft [zorgverlener 2] de zorg beëindigd en hierover is gecommuniceerd met Klaagster. Aan [persoonlijk begeleidster] heeft [zorgverlener 2] gevraagd of haar diensten vervangen konden worden. [persoonlijk begeleidster] heeft toen voor vervanging gezorgd, althans is zelf vaker gegaan.

### *Klachtonderdeel c*

Volgens [zorgverlener 3] is zij samen met Klaagster overeengekomen de zorg te beëindigen. Klaagster zocht contact met [zorgverlener 3] en gaf aan het vertrouwen in [zorgverlener 3] kwijt te zijn. Diezelfde dag liet [zorgverlener 3] per WhatsApp-bericht weten dat de situatie voor haar niet langer werkbaar was. Klaagster reageerde hierop bevestigend en begripvol. [zorgverlener 3] benaderde [persoonlijk begeleidster] om mede te delen dat de zorg in overleg is beëindigd. Of de diensten die [zorgverlener 3] zou draaien uiteindelijk zijn ingevuld door een vervanger, is [zorgverlener 3] niet bekend.

## **Klacht 2**

### *Klachtonderdeel a*

[zorgverlener 1] had zorgen over de zelfredzaamheid van Klaagster en de inzet van de behandeling. [zorgverlener 1] vreesde dat de situatie van Klaagster chronisch zou worden. [zorgverlener 1] heeft gepoogd hierover overleg te voeren met [persoonlijk begeleidster].

[zorgverlener 2], [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] deelden de zorgen over de zelfredzaamheid van Klaagster en de inzet van de behandeling. Deze zorgverleners hebben [zorgverlener 1] benaderd met hun zorgen; [zorgverlener 1] heeft hen niet zelf benaderd.

[zorgverlener 1] stelt in april 2018, in overleg met [persoonlijk begeleidster], [psychotherapeute] te hebben benaderd voor overleg voor wat betreft de hiervoor genoemde zorgen. Dit contact heeft nooit plaatsgevonden.

[zorgverlener 1] stelt dat op 11 april 2018 een overleg heeft plaatsgevonden tussen haar, [persoonlijk begeleidster] en [zorgverlener 2]. Dit overleg had betrekking op de bestaande zorgen over Klaagster en haar dochtertje. In dit overleg is besloten om Porthos te benaderen voor (nader) overleg. [persoonlijk begeleidster] heeft nadien aangegeven hier toch niet achter te staan. Porthos is niet benaderd.

### *Klachtonderdeel b*

[zorgverlener 3] erkent WhatsApp-berichten tussen Klaagster en [persoonlijk begeleidster] op het computerscherm van Klaagster te hebben gelezen. [zorgverlener 3] wilde conform haar takenpakket voor Klaagster boodschappen bestellen toen een tabblad verscheen met daarin de WhatsApp-geschiedenis tussen Klaagster en [persoonlijk begeleidster]. In die gesprekken stond de naam van [zorgverlener 3] veelvuldig vermeld. [zorgverlener 3] heeft de gesprekken toen gelezen en haar taak om boodschappen te bestellen afgemaakt. In de gesprekken werd [zorgverlener 3] door haar collega [persoonlijk begeleidster] in twijfel getrokken. [zorgverlener 3] heeft haar collega [zorgverlener 4] toen benaderd met de vraag wat ze hier mee aan moest. [zorgverlener 3] heeft niet met Klaagster besproken dat ze de gesprekken heeft gelezen, omdat dat haars inziens tot escalatie zou leiden. In plaats daarvan heeft [zorgverlener 3] haar collega [persoonlijk begeleidster] benaderd met de vraag waarom zij niet rechtstreeks aan [zorgverlener 3] haar twijfels heeft geuit over haar handelen.

[zorgverlener 3] ontkent dat foto's zijn gemaakt van het WhatsApp-gesprek tussen Klaagster en [persoonlijk begeleidster]. [zorgverlener 3] zegt tijdens een teamoverleg - niet een intervisie - wel te hebben opgemerkt dat

Klaagster en [persoonlijk begeleider] via WhatsApp praatten over [zorgverlener 3]. Dit om te benadrukken dat teamleden zich niet veilig voelden bij de zorgverlening aan Klaagster.

#### *Klachtonderdeel c*

[zorgverlener 3] erkent contact te hebben gezocht met twee zorgverleners via de Siilo-app na beëindiging van de zorgverlening aan Klaagster. [zorgverlener 3] ontkent dat over zorginhoudelijke aspecten is gesproken. [zorgverlener 3] heeft deze twee zorgverleners geïnformeerd over de zorgbeëindiging, het feit dat er verschil van mening bestond over de zorgvraag en heeft de zorgverleners bedankt voor de samenwerking.

#### *Klachtonderdeel d*

[zorgverlener 1] was tot en met mei 2019 indicatiesteller voor wat betreft het deel Zvw-zorg. In die hoedanigheid heeft [zorgverlener 1] haars inziens terecht deelgenomen aan de intervisie. [zorgverlener 2] geeft aan als bestuurslid terecht te hebben deelgenomen aan de intervisie, gezien de problemen die destijds bestonden binnen het team en met name in de samenwerking met [persoonlijk begeleider]. Het is, aldus [zorgverlener 2], in dergelijke situaties noodzakelijk om overleg te voeren, waarbij soms ook zorgvragen aan bod komen.

### **Klacht 3**

#### *Klachtonderdeel a*

[zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] erkennen tezamen overleg te hebben gevoerd over de zorgvraag van Klaagster. Zij stellen een recht op intercollegiaal overleg te hebben, zeker bij een hele complexe zorgvraag. [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] erkennen voorts een ‘plan’, althans verbeterpunten, te hebben opgesteld. Vanuit het team bestond behoefte aan duidelijke richtlijnen en structuur; er was geen echt zorgplan voorhanden. Volgens [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] zijn de verbeterpunten echter met medeweten van Klaagster en [persoonlijk begeleider] opgesteld. In een teamoverleg waarbij ook [persoonlijk begeleider] en [zorgverlener 1] aanwezig waren, is besproken of dingen anders zouden kunnen ten behoeve van zelfstandigheidsbevordering van Klaagster. [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] wilden kijken of met kleine aanpassingen een andere richting ingeslagen kon worden. [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] stelden bijvoorbeeld voor de inzet van zorg aan Klaagster te minderen of de zorg anders in te vullen. [persoonlijk begeleider] zei tijdens dit gesprek dat [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] dit op papier aan Klaagster moesten voorleggen, en dus niet aan [persoonlijk begeleider]. [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] stelden vervolgens samen een WhatsApp-bericht op, gericht aan Klaagster, met daarin een aantal punten voor verbetering ten behoeve van zelfstandigheidsbevordering. Over de verbeterpunten is (nadien) geen mondeling gesprek gevoerd met Klaagster, gezien het risico op escalatie toentertijd.

#### *Klachtonderdeel b*

[zorgverlener 3] ontkent Klaagster zorg te hebben ontzegd. [zorgverlener 3] heeft altijd alle zorg zoals omschreven in de zorgmap verleend aan Klaagster. Dit is ook terug te lezen op de aftekenlijst in de zorgmap, waarop alle taken per dagdeel vermeld stonden.

### **Klacht 4**

[zorgverlener 3] heeft altijd de aftekenlijst in de zorgmap afgetekend, waarop alle taken per dagdeel stonden vermeld. Veranderingen van uren werden altijd met [persoonlijk begeleider] besproken; zij maakte immers het werkrooster. [zorgverlener 3] heeft meerdere keren gesuggereerd dat de uren wellicht anders ingedeeld c.q. verdeeld zouden kunnen worden. Hier was Klaagster het niet mee eens.

[zorgverlener 3] heeft niets gehoord over de wens om uren te minderen.

Er was geen ruimte om extra taken aan te nemen. Dit is meerdere malen gecommuniceerd naar Klaagster.

[zorgverlener 3] geeft aan in overleg met [de coöperatie] uren te hebben gedeclareerd, nadat zij in overleg met Klaagster eerder naar huis is gegaan. Deze uren stonden reeds gereserveerd voor Klaagster, waardoor geen andere werkzaamheden konden worden ingepland.

### **Klacht 5**

[bestuurder coöperatie] geeft aan dat bij aanvang van de zorgverlening aan Klaagster per abuis geen zorgovereenkomsten tussen de individuele zorgverleners en Klaagster zijn gesloten. De oorzaak hiervan is de acute situatie van Klaagster en de moeilijke opstart, waardoor geen aandacht was voor het opstellen van de zorgovereenkomsten. Normaliter zorgt de EVV'er dat zorgovereenkomsten klaarliggen voor de individuele zorgverleners.

### **Klacht 6**

[de coöperatie] deelt mee dat de klachtenprocedure via de Geschilleninstantie van De Zorgprofessional verloopt. De klachtenprocedure is inmiddels te vinden op de website van [de coöperatie].

## **VI. Beoordeling van het geschil**

De Geschilleninstantie heeft het volgende overwogen.

### **Bevoegdheid van de Geschilleninstantie**

Op grond van artikel 4 lid 8 onder b van haar Reglement is de Geschilleninstantie gehouden te onderzoeken of zij bevoegd is het geschil te behandelen.

De Geschilleninstantie van De Zorgprofessional is ingesteld krachtens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz geldt ingevolge artikel 1 lid 1 onder 'zorg' voor aanbieders van Wlz-zorg, Zvw-zorg en andere zorg.

In de onderhavige kwestie werd Zvw-zorg geleverd in de vorm van één uur persoonlijke verzorging per dag. De Geschilleninstantie acht zich aldus bevoegd om het geschil in behandeling te nemen. De Geschilleninstantie constateert dat de gemeente [plaats] voorschrijft dat Wmo-aanbieders een regeling vaststellen voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van alle voorzieningen. In de onderhavige kwestie is een dergelijke regeling er niet. De Geschilleninstantie acht zich gelet op het voorgaande eveneens bevoegd voor wat betreft het deel Wmo-zorg.

### **Ontvankelijkheid van het geschil**

*Begrip 'zorgaanbieder'*

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

In verweerschrift 1 heeft [de coöperatie] aangevoerd dat [de coöperatie] als zodanig niet is aangesloten bij De Zorgprofessional; de ZZP'ers zijn elk afzonderlijk lid. Om die reden zouden de klachten bij de afzonderlijke ZZP'ers moeten worden neergelegd en niet bij [de coöperatie].

Aan verweerschrift 1 is als bijlage gehecht het document 'Bewijs van deelname in de Klachten- en Geschillenregeling 2019'. In dit document staat dat [de coöperatie] is aangesloten bij de Geschilleninstantie van De Zorgprofessional.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat [de coöperatie] kwalificeert als 'zorgaanbieder' in de zin van de Wkkgz. [de coöperatie] contracteert namens de ZZP'ers met de zorgverzekeraar voor de levering van ZIN. [de coöperatie] is in die hoedanigheid genoodzaakt om met de ZZP'ers afspraken te maken over de inhoud van de zorg. Als aanbieder van Zvw-zorg is [de coöperatie] gehouden om zich bij een Wkkgz-geschilleninstantie aan te sluiten. Dit heeft [de coöperatie] ook gedaan, zoals blijkt uit het Bewijs van deelname in de Klachten- en Geschillenregeling 2019. Voor zover de coöperatie ook contracteert voor Wmo-zorg dient [de coöperatie] op grond van de gemeentelijke verordening overigens ook zelf een klachtenregeling te hebben. Het verweer van [bestuurder coöperatie] dat Klaagster bij de ZZP'ers afzonderlijk een klacht had moeten indienen, slaagt gelet op het voorgaande niet, nog daargelaten of daarmee de facto aan de doelstelling van de wet, namelijk het bieden van een laagdrempelige klachtenprocedure, zou zijn voldaan.



De ZZP'ers zijn elk lid of partner (geweest) van [de coöperatie] en konden bij de zorgverlening kiezen voor levering op basis van ZIN of pgb. De ZZP'ers zelf kwalificeren eveneens als zorgaanbieders in de zin van de Wkkgz. Uit dien hoofde dienen zij tevens over een eigen klachtenregeling te beschikken. De klachtenregelingen van de ZZP'ers zijn in de voorliggende kwestie niet relevant, nu de klachten zijn geadresseerd aan [de coöperatie]. De klachten van Klaagster hebben betrekking op (het handelen van) verschillende individuele zorgverleners die zijn aangesloten bij [de coöperatie]. Daarnaast zien enkele klachten op de organisatie van [de coöperatie].

#### *Rechtstreekse indiening klacht*

Uit (de parlementaire geschiedenis van) de Wkkgz blijkt dat een cliënt zich met een klacht over een zorgaanbieder in de regel eerst tot de zorgaanbieder moet wenden, zodat de klacht zoveel mogelijk daar wordt opgelost waar deze ook is ontstaan. Een cliënt heeft in beginsel dus geen rechtstreekse toegang tot de Geschilleninstantie. Een uitzondering doet zich voor indien van de cliënt in redelijkheid, onder de gegeven omstandigheden, niet kan worden verlangd dat hij zich eerst tot de zorgaanbieder wendt met zijn klacht.

In het onderhavige geval stelt Klaagster de klachten (mondeling) te hebben voorgelegd aan Aangeklaagde. Hierna heeft Klaagster zich tot [de coöperatie] gewend. [de coöperatie] nam de klacht niet in behandeling, omdat Klaagster zich tot elk van de ZZP'ers afzonderlijk zou moeten wenden. Dit heeft [de coöperatie] ook in verweerschrift 1 aangevoerd. De Geschilleninstantie heeft [de coöperatie] eveneens meermaals verzocht een afschrift van haar klachtenregeling te verstrekken. Aan deze verzoeken heeft [de coöperatie] geen gehoor gegeven. Klaagster heeft van [persoonlijk begeleider] de contactgegevens van de klachtenfunctionaris ontvangen.

Uit de overgelegde stukken en hetgeen is besproken op de mondelinge behandeling, blijkt dat Klaagster haar best heeft gedaan om de juiste procedure te volgen. Onder de voorgaande omstandigheden kon redelijkerwijs niet van Klaagster worden verlangd dat zij zich eerst (nogmaals) tot de zorgaanbieder zou wenden. De Geschilleninstantie gaat derhalve over tot inhoudelijke behandeling van de klachten.

#### **Klacht 1**

##### *Klachtonderdelen a, b en c*

De klachtonderdelen a, b en c lenen zich voor gezamenlijke behandeling. Deze klachtonderdelen zien op het ontbreken van de waarborg van continuïteit van zorg. Tussen partijen is niet in geschil dat tussen de individuele zorgverleners afzonderlijk en Klaagster geen schriftelijke zorgovereenkomsten zijn gesloten. Het voorgaande neemt niet weg dat wel degelijk zorg is verleend en de zorg door [zorgverlener 1], [zorgverlener 2] en [zorgverlener 3] op enig moment terstond is beëindigd.

[zorgverlener 1] en [zorgverlener 2] stellen - al dan niet in overleg met [persoonlijk begeleider] - vervanging te hebben geregeld. Het voorgaande neemt niet weg dat eenmaal aangevangen zorg niet zomaar mag worden beëindigd, gelet op het belang van de cliënt bij continuïteit van zorg. Op grond van de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (artikel 7:460 BW) mag een zorgverlener de zorg niet eenzijdig beëindigen, behoudens gewichtige redenen. Een ernstige vertrouwensbreuk, mits objectiveerbaar, kan op zichzelf reden zijn om de overeenkomst te beëindigen. Die beëindiging dient vervolgens zorgvuldig gestalte te krijgen. In dat kader hadden de zorgverleners in ieder geval een termijn in acht moeten nemen voor beëindiging en moeten meezoeken naar vervanging, onder gelijktijdige voortzetting van de noodzakelijke zorg.

[zorgverlener 3] stelt de zorg in overleg met Klaagster te hebben beëindigd. Dit neemt niet weg dat [zorgverlener 3] er (eveneens) verantwoordelijkheid voor droeg dat de zorg werd gecontinueerd. [zorgverlener 3] is acuut gestopt met de zorgverlening. Zij heeft geen vervanging geregeld, maar heeft dit geheel overgelaten aan [persoonlijk begeleider] en Klaagster.

De klachtonderdelen tezamen bezien, komt de Geschilleninstantie tot het eindoordeel dat de waarborg van de continuïteit van zorg voor Klaagster heeft ontbroken, althans dat de beëindiging van de zorgverlening door betrokkenen niet zorgvuldig is verlopen. In het algemeen heeft een goede organisatie van de zorg en regie over

(de continuïteit van) de zorgverlening aan Klaagster ontbroken. De Geschilleninstantie zal deze klacht gegrond verklaren.

## **Klacht 2**

### *Klachtonderdeel a*

Klachtonderdeel a ziet op verschillende vermeende privacyschendingen door [zorgverlener 1]. Partijen zijn het niet eens over de feiten. Naar het oordeel van de Geschilleninstantie heeft [zorgverlener 1] de verwijten voldoende gemotiveerd betwist.

De Geschilleninstantie zal dit klachtonderdeel ongegrond verklaren.

### *Klachtonderdeel b*

Klachtonderdeel b ziet op het ten onrechte lezen van een persoonlijk WhatsApp-gesprek tussen Klaagster en [persoonlijk begeleider] door [zorgverlener 3], alsmede het maken van foto's daarvan, het delen van deze foto's met derden en het inbrengen van deze foto's in een intervisie met betrekking tot [persoonlijk begeleider].

[zorgverlener 3] erkent dat zij WhatsApp-berichten tussen Klaagster en [persoonlijk begeleider] op het computerscherm van Klaagster heeft gelezen. Tussen partijen staat voorts vast dat [zorgverlener 3] zich niet tot Klaagster heeft gewend na het lezen van het WhatsApp-gesprek, maar zich wel tot [persoonlijk begeleider] heeft gewend. Naar het oordeel van de Geschilleninstantie had [zorgverlener 3] zich geheel moeten onthouden van het bewust lezen van het WhatsApp-gesprek. [zorgverlener 3] had vervolgens aan Klaagster moeten melden dat het gesprek (per ongeluk) open stond op het scherm. [zorgverlener 3] ontkent foto's te hebben gemaakt van de gesprekken. Klaagster heeft dit verwijt niet nader onderbouwd.

De Geschilleninstantie zal dit klachtonderdeel gegrond verklaren voor zover het betrekking heeft op het ten onrechte lezen van het WhatsApp-gesprek. Voor het overige oordeelt de Geschilleninstantie het klachtonderdeel ongegrond.

### *Klachtonderdeel c*

Klachtonderdeel c ziet op het zoeken van contact met twee zorgverleners van Klaagster door [zorgverlener 3] nadat de zorgverlening door [zorgverlener 3] reeds was beëindigd. Partijen zijn het niet eens over de feiten. [zorgverlener 3] heeft het verwijt naar het oordeel van de Geschilleninstantie voldoende gemotiveerd betwist.

De Geschilleninstantie zal dit klachtonderdeel ongegrond verklaren.

### *Klachtonderdeel d*

Klachtonderdeel d ziet op de deelname van [zorgverlener 1] en [zorgverlener 2] aan een intervisie nadat zij de zorgverlening aan Klaagster reeds hadden beëindigd. Tussen partijen is niet in geschil dat [zorgverlener 1] en [zorgverlener 2] na beëindiging van de zorg hebben deelgenomen aan een intervisie met betrekking tot het handelen van [persoonlijk begeleider]. Tussen partijen is ook niet in geschil dat gedurende die intervisie de zorgvraag van Klaagster is besproken. De Geschilleninstantie constateert dat partijen niet altijd een even duidelijk onderscheid hebben gemaakt tussen een intervisie en een teamoverleg. De bedoeling is dat tijdens een intervisie de werkwijze van de betreffende medewerker wordt besproken, oftewel een collegiale toetsing plaatsvindt. Naar het oordeel van de Geschilleninstantie konden [zorgverlener 1] en [zorgverlener 2] deelnemen aan een intervisie met betrekking tot de werkwijze van [persoonlijk begeleider]. Dat de intervisie achteraf gezien inhoudelijk verkeerd is ingevuld omdat zorginhoudelijke aspecten zijn besproken, betekent niet dat [zorgverlener 1] en [zorgverlener 2] destijds onterecht hebben deelgenomen aan de beoogde intervisie.

De Geschilleninstantie zal dit klachtonderdeel ongegrond verklaren.

### **Klacht 3**

#### *Klachtonderdeel a*

Klachtonderdeel a ziet op het overleg tussen [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] met betrekking tot de zorgvraag van Klaagster en het plan dat zij tezamen hebben opgesteld en ten uitvoer gelegd. Tussen partijen is niet in geschil dat [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] verbeterpunten hebben bedacht en geformuleerd en deze zonder mondeling overleg met Klaagster ten uitvoer hebben gelegd. Naar het oordeel van de Geschilleninstantie hadden [zorgverlener 3] en [zorgverlener 4] deze punten eerst inhoudelijk met Klaagster moeten bespreken alvorens deze ten uitvoer te leggen.

De Geschilleninstantie zal dit klachtonderdeel gegrond verklaren.

#### *Klachtonderdeel b*

Klachtonderdeel b ziet op het zonder overleg minderen van zorgverlening in de maand maart 2019 door [zorgverlener 3]. Klaagster heeft dit klachtonderdeel onvoldoende onderbouwd. [zorgverlener 3] heeft dit verwijt voldoende gemotiveerd betwist.

De Geschilleninstantie zal dit klachtonderdeel ongegrond verklaren.

### **Klacht 4**

Klacht 4 ziet op de ureninzet en -declaratie door [zorgverlener 3]. Voor wat betreft de verwijten dat [zorgverlener 3] nauwelijks inzage heeft gegeven in de door haar verrichte werkzaamheden, dat [zorgverlener 3] niet heeft meegewerkt aan het voornemen van Klaagster om uren te minderen door uren anders in te vullen en dat [zorgverlener 3] niet heeft voldaan aan de vraag van Klaagster om tijd in te zetten voor specifieke werkzaamheden, geldt het volgende. Naar het oordeel van de Geschilleninstantie heeft [zorgverlener 3] deze verwijten voldoende gemotiveerd betwist. Voor wat betreft het verwijt dat [zorgverlener 3] uren heeft gedeclareerd die zij niet heeft gewerkt, merkt de Geschilleninstantie het volgende op. Tussen partijen is niet in geschil dat [zorgverlener 3] de zorg in overleg met Klaagster heeft beëindigd. De zorg is met andere woorden in wederzijds overleg beëindigd. Naar het oordeel van de Geschilleninstantie heeft [zorgverlener 3] de reeds geplande uren daarom rechtens gedeclareerd. In die uren kon [zorgverlener 3] immers geen werkzaamheden voor een andere cliënt uitvoeren.

De Geschilleninstantie zal deze klacht ongegrond verklaren. Dit laat onverlet het oordeel van de Geschilleninstantie over de wijze van zorgbeëindiging door [zorgverlener 3], als omschreven onder Klacht 1.

### **Klacht 5**

Klacht 5 ziet op het ontbreken van (een) zorgovereenkomst(en) met Klaagster en het onbekend zijn van de algemene voorwaarden. Tussen partijen staat vast dat op geen enkel moment een schriftelijke zorgovereenkomst met Klaagster is gesloten. Aangeklaagde heeft overigens - voor het oordeel van de Geschilleninstantie in de voorliggende kwestie niet relevant - naar voren gebracht dat normaliter wel schriftelijke zorgovereenkomsten worden gesloten tussen de individuele zorgverleners en de cliënt. Aangeklaagde heeft geen verweer gevoerd voor wat betreft het ontbreken van algemene voorwaarden.

Zoals gezegd, heeft het [de coöperatie] naar het oordeel van de Geschilleninstantie in het algemeen aan een goede organisatie van de zorg en regie over de zorgverlening aan Klaagster ontbroken. De Geschilleninstantie zal deze klacht gegrond verklaren.

### **Klacht 6**

Klacht 6 ziet op het ontbreken van een klachtenregeling van [de coöperatie] en de individuele zorgverleners. Tussen partijen staat vast dat Klaagster van geen der betrokken zorgaanbieders een klachtenregeling heeft ontvangen. De Geschilleninstantie is van oordeel dat de klachtenprocedure van [de coöperatie] onduidelijk en ontoegankelijk was voor Klaagster. De Geschilleninstantie acht het bovendien de verantwoordelijkheid van [de coöperatie] om - indien en voor zover - de aangesloten of voor haar werkzame ZZP'ers een eigen

klachtenregeling behoren te hebben te (doen) regelen dat die klachtenregelingen voor cliënten kenbaar zijn en voor cliënten ook inzichtelijk is wanneer zij waar moeten klagen.

De Geschilleninstantie acht deze klacht gegrond. De Geschilleninstantie constateert dat [de coöperatie] inmiddels een hyperlink naar de website van De ZorgProfessional heeft opgenomen op haar website. De Geschilleninstantie beveelt Aangeklaagde aan om de flyer van de klachtenregeling van De ZorgProfessional te kopiëren naar haar website. Ook adviseert de Geschilleninstantie Aangeklaagde om duidelijk te communiceren over het feit dat voor wat betreft de klachtenprocedure een andere regeling geldt voor de Wmo 2015 dan voor de Zvw. De grondslag voor de Wmo 2015 is een gemeentelijk voorschrift. De grondslag voor de Zvw is de Wkkgz, op grond waarvan de Geschilleninstantie van De ZorgProfessional is ingesteld.

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

## **VII. Beslissing**

De Geschilleninstantie:

- verklaart de klacht onder 1., de klacht onder 3., onderdeel a., en de klachten onder 5. en 6. gegrond;
- verklaart de klacht onder 2., onderdelen a., c. en d., de klacht onder 3., onderdeel b. en de klacht onder 4. ongegrond;
- verklaart de klacht onder 2., onderdeel b., gegrond, voor zover dit klachtonderdeel betrekking heeft op het ten onrechte lezen van het WhatsApp-gesprek op het computerscherm van Klaagster;
- verklaart de klacht onder 2., onderdeel b., voor het overige ongegrond;
- beveelt Aangeklaagde aan om de flyer van de klachtenregeling van De ZorgProfessional op te nemen op haar website.

Aldus beslist door de Geschilleninstantie van De Zorgprofessional op 7 november 2019.

*Op de behandeling van dit geschil en deze uitspraak is het Reglement van de Geschilleninstantie van De Zorgprofessional van toepassing.*