

Geschillencommissie Landbouwzorg

Geschilnummer 24/001

Uitspraak inzake:

[naam],
te [plaatsnaam],
hierna te noemen: Klaagster,
gemachtigde: [naam]

tegen

[naam zorgaanbieder],
te [plaatsnaam], vertegenwoordigd door [naam zorgverlener], manager/zorgverlener
hierna te noemen: Beklaagde,
gemachtigde: [naam], advocaat

De Commissie die voor het onderhavige geschil is ingesteld op basis van artikel 4 van het Reglement geschillen in de landbouwzorg (hierna: Geschillenreglement) bestaat uit:

- mevrouw mr. J.W.M. Post (voorzitter);
- de heer mr. A. van der Horst (lid);
- de heer B. Simmelink (lid).

Mevrouw mr. W.M.A.K. Parmet is aangesteld als ambtelijk secretaris van de Commissie.

1. Bevoegdheid, onafhankelijkheid en ontvankelijkheid

Partijen zijn overeengekomen geschillen naar aanleiding van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz) te laten beslechten door de Geschillencommissie Landbouwzorg bij bindend advies. De klacht van Klaagster heeft betrekking op de zorgverlening die valt onder de bevoegdheid van de Geschillencommissie Landbouwzorg. De Commissie is bevoegd.

De Commissieleden en ambtelijk secretaris hebben geen rechtstreeks of zakelijk belang bij de afloop van het geschil en voldoen aan de vereisten van het Geschillenreglement.

De Commissie constateert dat voldaan is aan artikel 7, 8 en 9 van het Geschillenreglement voor ontvankelijkheid.

2. Verloop van de procedure

- De Geschillencommissie Landbouwzorg ontving op 31 juli 2024 per e-mail de klacht van Klaagster met als bijlage een brief van de klachtenfunctionaris van [naam overkoepelende organisatie] van 5 juni 2024;
- Klaagster heeft conform artikel 11 van het Geschillenreglement € 50,-- overgemaakt en conform artikel 10 lid 2 van het Geschillenreglement het vragenformulier ingevuld en toegezonden;
- Per brief van 15 augustus 2024 is Beklaagde in de gelegenheid gesteld uiterlijk 15 september 2024 een standpunt over het geschil kenbaar te maken alsmede gevraagd € 5.000,-- over te maken;
- Per e-mail van 7 september 2024 heeft Klaagster laten weten zich bij te laten staan door [naam].
- Per e-mail van 9 september 2024 heeft [naam] van [naam overkoepelende organisatie] gevraagd de termijn voor verweer met een maand te verlengen om daarmee tijd te krijgen om hierover in contact te treden met Klaagster.
- Per e-mail van 9 september 2024 is een uitstel verleend tot 15 oktober 2024.
- Op 14 oktober 2024 is per e-mail het verweer van Beklaagde ontvangen.
- Per e-mail van 30 oktober 2024 is Klaagster in de gelegenheid gesteld op het verweerschrift te reageren en is Klaagster verzocht haar zorgovereenkomst met Beklaagde te overleggen.
- Op 6 november 2024 heeft Klaagster telefonisch verzocht om een uitstel van 4 weken voor het indienen van een reactie op de gemachtigde van het verweer. Dit uitstel is haar verleend tot 18 december 2024.
- Per e-mail van 29 november 2024 verzoekt Klaagster wederom om een uitstel voor verweer en verzoekt de hoorzitting niet eerder te laten plaatsvinden dan in februari of maart 2025.
- Per brief van 3 december 2024 is een uitstel verleend tot 15 januari 2025. Per e-mail van 14 januari 2025 is van Klaagster een reactie op het verweerschrift ontvangen.
- Per e-mail van 21 januari 2025 overlegt Klaagster de zorgovereenkomst.
- Per e-mail van 28 januari 2024 overlegt Klaagster de namen van 3 getuigen.
- Per e-mail van 28 januari 2025 geeft de Geschillencommissie aan dat er tijdens de hoorzitting van 10 februari 2025 geen ruimte is voor het horen van getuigen.

Op 10 februari 2025 vond te Wageningen een mondelinge behandeling plaats. Aan de zijde van Klaagster verschenen [naam], Klaagster, bijgestaan door [naam] voornoemd. Aan de

zijde van Beklaagde verschenen [naam zorgverlener], mede-eigenaar, bijgestaan door [naam] voornoemd, en [naam], directeur [overkoepelende organisatie].

De mondelinge behandeling is kort geschorst om te onderzoeken of Klaagster bereid zou zijn tot een gesprek met Beklaagde en de klacht daarmee in te trekken. Beklaagde zou in dat gesprek duidelijk willen maken wat hij bedoelde met zijn uitspraken in zijn gesprek met Klaagster op 12 maart 2024. Klaagster heeft dat afgewezen.

3. Feiten en omstandigheden

De Commissie gaat, op grond van de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht, uit van de volgende feiten en omstandigheden:

- Klaagster is vanaf de zomer 2019 een aantal dagdelen per week als cliënt bij Beklaagde op de zorgboerderij werkzaam in verband met psychische klachten. Beklaagde biedt dagbestedingsactiviteiten aan aan mensen met psychische en/of psychiatrische problematiek;
- [naam overkoepelende organisatie] heeft een opdrachtovereenkomst met [bv] om ten behoeve van Klaagster de zorg door Beklaagde te leveren;
- Klaagster heeft in de zomer van 2022 een relatie gekregen met [naam partner], ook een cliënt van Beklaagde;
- Op 26 februari 2024 vindt een begeleidingsgesprek plaats tussen Klaagster, [naam begeleider], begeleider bij Beklaagde en Beklaagde;
- Op 12 maart 2024 vindt een gesprek plaats tussen Klaagster, haar partner [naam partner], Beklaagde en [naam begeleider];
- Op 12 maart 2024 verzoekt Beklaagde [bv] per e-mail de indicatie van Klaagster de week daarna stop te zetten. De indicatie is m.i.v. 18 maart 2024 stopgezet.
- Op 27 maart 2024 dient Klaagster een klacht in bij [naam overkoepelende organisatie]. Deze wordt op 10 juni 2024 ongegrond verklaard met het advies een gesprek te organiseren met Beklaagde, Klaagster met ondersteuning van een derde en eventueel een gespreksleider.
- Een gesprek heeft niet plaatsgevonden.

4. Standpunt Klaagster

Voor het standpunt van Klaagster verwijst de Commissie naar de overgelegde stukken en naar hetgeen zij tijdens de mondelinge behandeling naar voren heeft gebracht. De standpunten zijn hierna verkort weergegeven, voor zover volgens de Commissie relevant voor de beoordeling van het geschil.

- Klaagster stelt dat er sprake is van zorgweigering door Beklaagde omdat zonder geldige reden de zorg plotseling is stopgezet.
- Daarnaast eist Klaagster schadevergoeding voor psychisch leed.

Zorgweigering

Klaagster verblijft sinds 2019 een aantal dagdelen per week bij Beklaagde, de laatste indicatieverlenging tot juni 2024 betrof 6 dagdelen. Klaagster is daar steeds met veel plezier geweest en haar psychische klachten werden minder. Er was een goed en vertrouwelijk contact met [naam zorgverlener], [naam begeleider] en [naam], medewerkers bij Beklaagde. Klaagster noemt het haar eerste veilige plek in haar leven. Op de zorgboerderij heeft Klaagster haar partner [naam partner] leren kennen waarmee ze is gaan samenwonen, [naam partner] is ook cliënt van Beklaagde.

Op 26 februari 2024 vond een begeleidingsgesprek plaats met [naam begeleider] en Beklaagde. Inzet was een nieuw begeleidingsplan. Klaagster heeft dat gesprek als erg vervelend ervaren. Ze ging ervan uit dat het een gebruikelijk evaluatiegesprek zou zijn maar ze ervaarde de sfeer als gespannen door de opstelling van Beklaagde en [naam begeleider]. Klaagster kwam te laat wat haar enorm verweten werd terwijl die gesprekken meestal niet aan tijd gebonden waren, haar was geen tijd bekend. Klaagster kreeg na het gesprek een onderbuikgevoel dat ze weggestuurd zou worden van de zorgboerderij. Ze heeft slechts 10% van het gesprek meegekregen door de stress. Haar werd verteld dat de grenzen van de zorg bereikt waren maar niet dat de zorg zou stoppen.

Klaagster kreeg via whatsapp een uitnodiging van [naam zorgverlener] voor een gesprek op 12 maart 2024, samen met haar partner, met Beklaagde en [naam begeleider]. Haar behandelaar [naam behandelaar] was niet welkom. Klaagster vond het vreemd dat ze samen met haar partner op gesprek werd gevraagd. Volgens Klaagster heeft Beklaagde aan het begin van het gesprek direct gezegd “exit, het is klaar”. De grens van de zorg zou bereikt zijn volgens Beklaagde en [naam begeleider]. Klaagster heeft dit helemaal niet zien aankomen en heeft ook geen gegronde redenen gekregen waarom ze moest vertrekken. Dit heeft enorme gevolgen voor Klaagster. Klaagster had ineens geen dagbesteding meer. Ze kreeg geen kans afscheid te nemen van mededeelnemers. De indicatie van de dagbesteding is per direct gestopt bleek uit een telefoontje met [bv]. Psychische klachten zijn toegenomen. Klaagster heeft nog geen nieuwe dagbesteding kunnen vinden.

[naam behandelaar] heeft na 12 maart herhaaldelijk geprobeerd een gesprek te plannen met Beklaagde maar dat is niet gelukt, hij heeft ook aangegeven niet meer in gesprek te willen gaan. Toen een gesprek niet lukte heeft Klaagster op 25 maart 2024 een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris van [overkoepelende organisatie]. Het duurde erg lang voordat Klaagster haar verhaal kon doen, pas in een gesprek van 30 mei 2024. Klaagster

heeft per mail op 5 juni 2024 de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris ontvangen met de volgende conclusie:

“Mijn conclusie is dat de ingediende klacht door [naam] (stoppen van de zorg op de boerderij, zorgweigering door [naam zorgaanbieder] op grond van de gesprekken niet gegrond is. De conclusie die [naam] heeft getrokken uit het gesprek van 12 maart, dat zij direct de zorgboerderij moest verlaten is in mijn ogen dus niet juist. Wat ik wel merk is dat er veel behoefte is aan onderbouwing, motivatie waarom [naam zorgaanbieder] besloten heeft de zorg aan [naam] niet meer voort te zetten. Ik adviseer dan ook om een gesprek te organiseren met vertegenwoordigers van [naam zorgaanbieder], [naam] met eventueel ondersteuning van derde en een gespreksleider.”

Een gesprek heeft nooit plaatsgevonden.

Schadevergoeding

Klaagster eist in haar klachtbrief een schadevergoeding voor psychisch leed. Tijdens de mondelinge behandeling heeft Klaagster aangegeven dat ze niet uit is op een schadevergoeding, de hoofdreden van de klacht is de zorgweigering.

5. Standpunt Beklaagde

Voor het standpunt van beklagde verwijst de Commissie naar de overgelegde stukken en naar hetgeen zij tijdens de mondelinge behandeling naar voren heeft gebracht. In de kern komt het standpunt op het volgende neer.

- Beklaagde stelt dat het verzoek niet ontvankelijk is omdat het geschil behoort bij een Commissie gespecialiseerd in de zorg.
- Beklaagde heeft Klaagster tijdens het gesprek van 12 maart 2024 niet weggestuurd en derhalve geen zorg geweigerd.

Beklaagde geeft een overzicht van de zorg die Klaagster sinds de zomer van 2019 bij Beklaagde kreeg. Daarin wordt aangegeven dat haar relatie met [naam partner] sinds de zomer van 2022 heeft gezorgd voor een kantelpunt. Vanaf de zomer van 2023 ging Klaagster zich steeds meer afzonderen van de groep bij Beklaagde wat leidt tot onderhuidse spanningen in de groep. De houding van Klaagster in verschillende situaties zijn zeer tegenstrijdig en wordt steeds ingewikkelder.

Beklaagde bereikt steeds meer de grenzen van zorg voor Klaagster wat besproken wordt in een gesprek op 26 februari 2024. Tijdens dat gesprek lukt het niet tot Klaagster door te dringen en vertoont ze manipulatief gedrag. Op 27 februari 2024 geeft Klaagster aan maar 10% van het gesprek te hebben onthouden terwijl ze anders alles onthoudt. Dit is aanleiding

voor Beklaagde om op 12 maart 2024 Klaagster samen met haar partner uit te nodigen voor een gesprek met als doel tot een oplossing te komen. Voor Beklaagde was de grens van zijn zorg voor Klaagster bereikt. Klaagster heeft dat gesprek opgevat als een exitgesprek maar daar was geen sprake van. Klaagster is zelf met haar partner vertrokken. Op 13 maart stuurde ze samen met haar partner een lijst met spullen die ze terug wilden waarmee het voor Beklaagde duidelijk was dat Klaagster de zorg wilde beëindigen. Op 19 maart 2024 informeert [bv] dat de zorgindicatie voor Klaagster per 18 maart is stopgezet. Beklaagde geeft aan dat er medewerkers van [bv] aanwezig waren toen het gesprek op 12 maart plaatsvond, wellicht hebben die het gesprek verkeerd geïnterpreteerd en de indicatie stopgezet.

Beklaagde heeft na de uitspraak van de klachtenfunctionaris van 5 juni 2024 geen initiatief genomen met Klaagster in gesprek te gaan omdat Klaagster de klacht had ingediend. Op een verzoek tot een gesprek door [naam begeleider] is Beklaagde ook niet ingegaan door de betrokkenheid van [naam begeleider].

Kosten procedure

Beklaagde verzoekt Klaagster te veroordelen in de kosten van de procedure, het salaris van de advocaat daaronder begrepen.

6. Beoordeling van het geschil

Beklaagde stelt dat het verzoek niet ontvankelijk is. De Geschillencommissie Landbouwzorg is in 2017 door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkend als Geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). De Geschillencommissie Landbouwzorg behandelt en beoordeelt klachten over zorgboerderijen die zijn aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg. Het geschil is bij de juiste Commissie aangebracht, de Commissie is bevoegd.

Uit hetgeen schriftelijk en mondeling door klaagster naar voren is gebracht onderscheidt de Commissie drie klachten als onderdelen van geschil:

1. klaagster stelt dat de zorg eenzijdig is opgezegd
2. die opzegging heeft onvoldoende grond en is daarom onterecht
3. de wijze van opzegging was onzorgvuldig, m.n. door onvoldoende communicatie en overleg.

De Commissie beoordeelt deze klachten als gegrond en motiveert dit als volgt.

1.

Het gesprek van 12 maart 2024 en de vervolgacties staan centraal in dit geschil. Uit de stukken en hetgeen tijdens de mondelinge behandeling naar voren is gebracht, concludeert

de Commissie dat partijen van mening verschillen of de zorg in dit gesprek is opgezegd. De Commissie concludeert dat gelet op wat er tijdens dit gesprek en nadien van de kant van Beklaagde is gezegd en gedaan, Klaagster genoeg redenen had om aan te nemen dat Beklaagde de zorg wilde stopzetten. De Commissie wijst in deze ook op de actie van Beklaagde, op 12 maart 2024 na het gesprek om de zorgindicatie te doen intrekken. Dat Beklaagde volhoudt dat hij dit zo niet heeft bedoeld, doet daar niets aan af. De indruk van stopzetten van de zorg was gewekt. Zodra Beklaagde bemerkte dat - zoals hij stelt - Klaagster een onjuiste interpretatie had van wat Beklaagde bedoelde, had hij (Beklaagde), met woord en daad duidelijk moeten maken dat hij wèl verder wilde met de zorg. Dat behoorde tot zijn professionele verantwoordelijkheid en daarvan heeft de Commissie onvoldoende opgemerkt.

2.

Voor het eenzijdig beëindigen van een zorgovereenkomst dienen gewichtige redenen te zijn, die samengevat moeten inhouden dat cliënt door woord en gedrag de zorg onmogelijk maakt. Anders gezegd dat van Beklaagde in redelijkheid niet verlangd kan worden om de zorg voort te zetten. Dat hiervan sprake is heeft Beklaagde naar de Commissie meent onvoldoende aangetoond in dit geschil. Beklaagde heeft wel laten weten dat er ondanks al zijn inspanningen de werkrelatie met Klaagster er niet beter op werd, maar dat acht de Commissie in dezen niet voldoende.

3.

Ten slotte vereist eenzijdige beëindiging van zorg een zorgvuldige procedure, waarbij de cliënt tijdig gewaarschuwd wordt en er een concreet aanbod wordt gedaan door de zorgverlener voor het realiseren van een zorgalternatief. Van een dergelijke zorgvuldigheid heeft de Commissie onvoldoende gezien.

Schadevergoeding

Over de vordering tot schadevergoeding oordeelt de Commissie dat er onvoldoende grond is om deze toe te kennen. Beklaagde heeft de vordering onvoldoende onderbouwd en bovendien heeft Beklaagde ter zitting verklaard dat het hem in deze zaak niet om geld gaat. De Commissie wijst de vordering af.

Kosten procedure

Nu de klacht gegrond is dient Beklaagde de kosten van het geding te betalen. Deze zijn vastgesteld op € 4.000,-- excl. BTW.

Beslissing

De Commissie acht de klacht gegrond.

De Commissie wijst de vordering tot schadevergoeding af.

Omdat de klacht gegrond is verklaard, oordeelt de Commissie dat Beklaagde, overeenkomstig artikel 16 lid 4 onder e, gehouden is tot betaling van de kosten van het geding ad € 4.000,-- excl. BTW.

Omdat de klacht gegrond is verklaard, dient Beklaagde, overeenkomstig artikel 19 lid 1 van het Geschillenreglement, het door Klaagster aan de Stichting Geschillen in de Landbouw c.s. betaalde bedrag van € 50,-- te vergoeden. Beklaagde dient het klachtengeld ad € 50,-- aan Klaagster te betalen binnen 7 dagen nadat zij in kennis is gesteld van de wijze waarop betaling dient plaats te vinden.

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies conform art 16 van het Geschillenreglement.

Aldus gegeven op 20 maart 2025 door de Geschillencommissie Landbouwzorg, bestaande uit mr. J.W.M. Post (voorzitter), mr. A. van der Horst en B. Simmelink, bijgestaan door ambtelijk secretaris mr. W.M.A.K. Parmet.