

Geschillencommissie Landbouwzorg

Geschilnummer 24/002

Uitspraak inzake:

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

tegen

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

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 Klager 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 21 juli 2024 per e-mail de klacht van Klager;
- Klager 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 6 september 2024 heeft Klager 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 Klager.
- 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 Klager in de gelegenheid gesteld op het verweerschrift te reageren en is Klager verzocht zijn zorgovereenkomst met Beklaagde te overleggen.
- Op 6 november 2024 heeft Klager telefonisch verzocht om een uitstel van 4 weken voor het indienen van een reactie op de gemachtigde van het verweer. Dit uitstel is hem verleend tot 18 december 2024.
- Per e-mail van 29 november 2024 verzoekt Klager 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 Klager een reactie op het verweerschrift ontvangen.
- Per e-mail van 15 januari 2025 overlegt klager een verslag van zijn neuroloog d.d. 8 januari 2025.
- Per e-mail van 21 januari 2025 overlegt Klager de zorgovereenkomst.
- Per e-mail van 28 januari 2025 overlegt Klager 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 heeft te Wageningen een mondelinge behandeling plaatsgevonden. Aan de zijde van Klager zijn verschenen [naam], Klager, bijgestaan door [naam] voornoemd. Aan

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

De mondelinge behandeling is kort geschorst om te onderzoeken of Klager 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 Klager op 12 maart 2024. Klager 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:

- Klager is sinds augustus 2018 bij Beklaagde op de zorgboerderij vanwege psychische problemen;
- [naam overkoepelende organisatie] heeft een opdrachtovereenkomst met [bv] om ten behoeve van Klager de zorg door Beklaagde te leveren;
- Klager heeft in de zomer van 2022 een relatie gekregen met [naam partner], ook een cliënt van Beklaagde;
- Op 12 maart 2024 vindt een gesprek plaats tussen Klager, zijn partner [naam partner], Beklaagde en [naam begeleider], begeleider bij Beklaagde;
- Op 12 maart 2024 verzoekt Beklaagde [bv] per e-mail de indicatie van Klager de week daarna stop te zetten. De indicatie is m.i.v. 18 maart 2024 stopgezet.
- Op 27 maart 2024 dient Klager een klacht in bij [naam overkoepelende organisatie]. Deze wordt op 10 juni 2024 ongegrond verklaard met het advies een gesprek te organiseren met Beklaagde, Klager met ondersteuning van een derde en eventueel een gespreksleider.
- Een gesprek heeft niet plaatsgevonden.

4. Standpunt Klager

Voor het standpunt van Klager verwijst de Commissie naar de overgelegde stukken en naar hetgeen hij 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.

- Klager stelt dat er sprake is van zorgweigering door Beklaagde omdat zonder geldige redenen de zorg plotseling is stopgezet.
- Daarnaast eist Klager schadevergoeding voor psychisch schade.

Zorgweigering

Klager verblijft sinds augustus 2018 bij Beklaagde. Klager geeft aan dat de zorgboerderij in de periode van 5,5 jaar heeft bijgedragen aan zijn herstel en persoonlijke groei en hij een goed contact had met begeleiders en deelnemers. Op de zorgboerderij heeft Klager zijn partner [naam partner] leren kennen waarmee hij is gaan samenwonen, [naam partner] is ook cliënt van Beklaagde.

Klager kreeg via whatsapp een uitnodiging van Beklaagde voor een gesprek op 12 maart 2024, samen met zijn partner, met Beklaagde en [naam begeleider]. Volgens Klager heeft Beklaagde aan het begin van het gesprek direct gezegd “exit, het is klaar”. De zorgvraag voor Klager en zijn partner zou te groot zijn volgens Beklaagde en [naam begeleider]. Het is Klager niet duidelijk wat daarmee bedoeld wordt omdat de zorg de afgelopen jaren alleen maar was afgenomen. Daarbij begrijpt Klager niet waarom hij tegelijkertijd met zijn partner is weggestuurd. Klager heeft dit helemaal niet zien aankomen. Klager en zijn partner zijn met ruzie vertrokken uit het gesprek van 12 maart. Het plotseling stoppen met de dagbesteding heeft voor Klager grote gevolgen.

Klager geeft aan dat na 12 maart meerdere pogingen zijn ondernomen in gesprek te komen met Beklaagde maar dat werd afgehouden. Op 26 maart heeft Klager een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris van de [overkoepelende organisatie]. Het proces van klachtenafhandeling duurde lang en was weinig transparant volgens Klager. Klager 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 hij 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 de [naam zorgaanbieder], [naam] met eventueel ondersteuning van derde en een gespreksleider.”

Een gesprek heeft nooit plaatsgevonden, Beklaagde weigert daaraan mee te werken.

Schadevergoeding

Klager eist in zijn klachtbrief een schadevergoeding voor alle geleden psychisch schade sinds het gesprek van 12 maart. Tijdens de mondelinge behandeling heeft Klager aangegeven dat hij niet uit is op een schadevergoeding, de hoofdreden van de klacht is de zorgweigering.

5. Standpunt Beklaagde

Voor het standpunt van Beklaagde verwijst de Commissie naar de overgelegde stukken en naar hetgeen hij 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 Klager tijdens het gesprek van 12 maart 2024 niet weggestuurd en derhalve geen zorg geweigerd.

Beklaagde geeft aan dat de spanningen met Klager begin 2022 beginnen op te lopen. Oorzaak is volgens Beklaagde de relatie van Klager met [naam] die in de zomer van 2022 een relatie krijgen. Vanaf de zomer van 2023 gaat Klager zich steeds meer afzonderen van de groep bij Beklaagde wat leidt tot onderhuidse spanningen in de groep. Eind 2023 begin 2024 merkt Beklaagde steeds meer onvrede bij Klager wat blijkt uit zijn houding en Whatsapp berichten. Klager is steeds minder aanwezig bij groepsactiviteiten.

Beklaagde heeft op 14 maart een evaluatiegesprek met Klager gepland. Op 12 maart 2024 wordt Klager samen met zijn partner uitgenodigd voor een gesprek met Beklaagde waarbij ook [naam begeleidster], aanwezig is. Het gesprek gaat over beiden maar het doel was tot een oplossing te komen omdat Beklaagde aan de grenzen zat qua zorg voor de partner van Klager. De zorg voor Klager was niet te zwaar maar voor zijn partner wel. Klager heeft dat gesprek opgevat als een exitgesprek maar daar was geen sprake van. Klager is zelf met zijn partner vertrokken. Op 13 maart stuurden ze samen een lijst met spullen die ze terug wilden waarmee het voor Beklaagde duidelijk was dat Klager de zorg wilde beëindigen. Het gesprek van 14 maart stond nog gepland maar voor Beklaagde was het duidelijk dat Klager niet meer zou komen. Op 19 maart 2024 informeert [bv] dat de zorgindicatie voor Klager 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 Klager in gesprek te gaan omdat werd verwacht dat Klager zelf het initiatief zou nemen. Beklaagde heeft niet geweigerd in gesprek te gaan.

Kosten procedure

Beklaagde verzoekt Klager 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 Klager naar voren is gebracht onderscheidt de Commissie drie klachten als onderdelen van geschil:

1. Klager 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, Klager 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 - Klager een onjuiste interpretatie had van wat Beklaagde bedoelde, had hij (Beklaagde), met woord en daad duidelijk moeten maken dat hij wél 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 voor hem de zorg voor Klager niet te zwaar was maar dat hij (Beklaagde) de zorg voor Klager niet los kan zien van de zorg voor diens partner. En de zorg voor haar (de partner van Klager) werd voor

Beklaagde wèl te zwaar. Voor zover dit klopt acht de Commissie die omstandigheid evenwel niet voldoende voor een eenzijdig beëindigen van de zorgrelatie.

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

Ten aanzien van de vordering tot schadevergoeding merkt de Commissie op dat deze vordering niet is onderbouwd en Klager ter zitting heeft aangegeven dat het hem niet om geld gaat. Er is onvoldoende grond een schadevergoeding toe te kennen.

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 zijn.

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 Klager aan de Stichting Geschillen in de Landbouw c.s. betaalde bedrag van € 50,-- te vergoeden. Beklaagde dient het klachtengeld ad € 50,-- aan Klager 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.