

Uitspraak Geschillencommissie Eza 16 juli 2021 (geanonimiseerd)

inzake het geschil tussen
(naam indiener) en Villa ExpertCare

De procedure

De Geschillencommissie-Eza (hierna: de Commissie) heeft op 28 april 2021 een klacht van (naam indiener) ontvangen met het verzoek om daarover een uitspraak te doen. Blijkens de inhoud van de klacht en de daarop gegeven toelichting heeft (naam indiener) deze klacht mede namens zijn partner, (naam indiener2), ingediend. Zij zullen in deze uitspraak daarom als klagers worden aangeduid.

Klagers hebben een klacht ingediend tegen Villa ExpertCare (hierna verder VEC te noemen).

VEC heeft schriftelijk verweer gevoerd.

De Commissie heeft de klacht ter zitting behandeld op 14 juni 2021, waar klagers zijn verschenen. Namens VEC zijn verschenen: (naam manager), manager VEC, tevens kinderverpleegkundige, (naam kwaliteitsfunctionaris), kwaliteitsfunctionaris en (naam bestuurder), bestuurder van VEC.

De feiten

1. Klagers zijn de ouders van (naam kind), die op (geboortedatum) is geboren. In verband met een aangeboren hartafwijking heeft (naam kind) na haar geboorte een tweetal openhartoperaties moeten ondergaan. Daardoor is zij lange tijd afhankelijk geweest van non-invasieve beademing. Daarnaast heeft (naam kind) ook nog verschillende hersenbloedingen gehad waardoor zij schade aan overige organen heeft opgelopen, hoewel de aard en omvang daarvan nog niet precies kunnen worden vastgesteld. Door dit alles is (naam kind) lange tijd sonde-afhankelijk geweest, waardoor het voor de opvang van (naam kind) noodzakelijk was om een medisch kinderdagverblijf (MKD) in te schakelen.

2. De kinderopvang voor (naam kind) is per 1 september 2020 bij VEC gestart voor 18 uur per week en zou volgens de aanvankelijke planning doorlopen tot 1 juni 2021. Aanvankelijk kreeg (naam kind) sondevoeding, maar na de jaarwisseling 2020/2021 kon zij overgaan op normale voeding. Wel diende er daarbij vanwege haar medische voorgeschiedenis in het bijzonder op te worden gelet dat zij de juiste hoeveelheden eten en drinken binnenkreeg teneinde goed op gewicht te komen en te blijven. Doordat (naam kind) moeizaam at en dronk en daardoor een groeiachterstand had, was met name een zeer zorgvuldige wijze van aanbieden van voedsel en drinken van groot belang. Klagers waren daarin bijzonder consequent en streng en hebben VEC op het belang daarvan gewezen. Zij hadden voor de voeding van (naam kind) frequent contact met een diëtiste en dienden dagelijks voedingsvoorschriften in bij VEC, per e-mail, per WhatsApp en bij de overdracht,

waarbij het zorgleefplan het uitgangspunt vormde. Ook hebben klagers bepaalde regels opgesteld omtrent de wijze van voeden van (naam kind) waaronder de manier waarop moest worden bijgehouden hoeveel eten en drinken (naam kind) per keer ontving; deze regels hebben zij aan VEC doorgegeven.

3. In de periode van september 2020 tot medio februari 2021 zijn verschillen van inzicht tussen klagers en VEC ontstaan die voor een belangrijk deel te maken hadden met de voeding die (naam kind) in het medisch kinderdagverblijf ontving en de wijze waarop daarover namens VEC gecommuniceerd werd. Daarnaast vormden ook enkele andere gebeurtenissen voor klagers aanleiding voor een groeiende ongerustheid over de opvang van (naam kind) door VEC. Voor klagers vormde een breekpunt dat (naam kind) op 11 februari 2021 op het medisch kinderdagverblijf van VEC de voeding (een potje Olvarit) van een ander kind heeft gekregen, waarbij aanvankelijk onduidelijk was of die voeding voor (naam kind) wel de juiste voeding was. Dat bleek later overigens wel het geval te zijn. Bij klagers was het vertrouwen in de opvang door VEC na het voorval op 11 februari 2021 geheel verdwenen. Daarom hebben zij een klacht ingediend bij VEC en besloten om de opvang van (naam kind) door VEC met ingang van 1 maart 2021 te beëindigen. Indien nodig, zouden klagers (naam kind) op ad hoc basis tot 1 juni 2021 aanmelden voor opvang. (naam kind) wordt inmiddels elders, op een regulier kinderdagverblijf, opgevangen.

4. Partijen hebben in de aanloop naar de zitting van de Commissie nog onderhandeld over een schikking welke zou kunnen worden bereikt, indien VEC een bepaald bedrag aan klagers zou vergoeden. Zij zijn het echter over de hoogte van dat bedrag niet eens kunnen worden. Ook tijdens de zitting konden partijen geen overeenstemming bereiken over een mogelijke schikking.

Standpunten partijen

Klagers

5. In aanvulling op voornoemde feiten hebben klagers het volgende naar voren gebracht. Zij hebben indertijd de tijd genomen om een goede opvang te regelen voor (naam kind) en hebben daartoe diverse zorgaanbieders gesproken. Klagers hadden bij hun keuze voor VEC een goed gevoel en ook vertrouwen in de wijze waarop VEC de opvang van kinderen verzorgde. Maar al snel begonnen er dingen niet goed te gaan, zoals het gebruik van normale pleisters bij de sondevoeding in plaats van siliconenpleisters, de wijze van voeden van (naam kind) en daarbij ook de aan (naam kind) aangeboden hoeveelheid eten en drinken.

6. Het was het doel van klagers dat (naam kind) zo snel mogelijk voor haar eten en drinken niet meer afhankelijk behoefde te zijn van de sonde, zodat zij een normaal leven zou kunnen leiden. Toen dat doel was bereikt, hebben klagers in overleg met en na advies van de diëtiste, die daartoe de noodzakelijke hoeveelheden eten en drinken had bepaald, een strak eet- en drinkplan opgesteld voor (naam kind), waaraan iedereen, dus ook VEC, zich stipt diende te houden.

7. Klagers ervoeren echter een opeenstapeling van slordigheden van de zijde van VEC, met als dieptepunt de gebeurtenissen op 11 februari 2021, een dag waarop echt alles fout ging. Niet alleen werd (naam kind) op die dag een potje Olvarit aangeboden van een ander kind, zij had ook slechts de helft van de noodzakelijke hoeveelheid voeding gegeten en had voedsel uit een poedertoren van een ander kindje gekregen, waarbij het onduidelijk was of daarin medicatie van dat andere kind had gezeten. In het licht van de al eerder voorgekomen slordigheden van de zijde van VEC bij de communicatie en de overdracht hebben klagers toen alle vertrouwen in VEC verloren.

8. Klagers hebben VEC diverse keren op de onzorgvuldigheden aangesproken, maar een bevredigende reactie werd niet ontvangen noch werd verbetering geconstateerd. De communicatie van de zijde van VEC bleef onzorgvuldig en klagers hadden de indruk dat VEC, als (naam kind) te weinig had gegeten of iets verkeerd te eten aangeboden had gekregen, dit met opzet niet altijd aan hen meldde.

9. Klagers maken aanspraak op schadevergoeding vanwege de hiervoor genoemde gebreken en problemen bij de opvang van (naam kind) door VEC. In de eerste plaats eisen zij een bedrag van € 6.480 bij wijze van “boete” voor VEC. Dit bedrag is geen schade die door klagers zelf is geleden, maar betreft de zorgomzet die VEC vergoed heeft gekregen voor de opvang van (naam kind). Verder vorderen zij betaling door VEC van een deel van hun ouderbijdrage over twee maanden, zijnde € 618. Daarnaast vorderen klagers vergoeding van schade wegens inkomensderving doordat zij (naam kind) vanaf 1 maart 2021 op andere wijze hebben moeten opvangen en daardoor minder uren aan hun werk hebben kunnen besteden. Zij begroten die inkomensderving op één maand salaris van beiden ofwel een bedrag van € 6.338. Hierdoor beloopt de totale schadevordering van klagers een bedrag van € 13.466.

VEC

10. VEC geeft in de eerste plaats aan dat zij een medisch kinderdagverblijf is, waar alle kinderen een eigen behandeling nodig hebben en krijgen. Voor elk kind is er een individueel zorgplan dat afhankelijk is van de zorgvraag en rekening houdt met de medische achtergrond van het kind, de daarbij behorende verwijzingen alsmede de daarbij behorende medicatie. Daarnaast is er voor elk kind een eigen map, waarin alles is beschreven (zorgplan, voedingsschema etc.), normaliter gebaseerd op wat medische (zorg-)professionals bepalen, maar in het geval van (naam kind), vanwege de rol van de diëtiste, gebaseerd op input van klagers. VEC ziet haar rol als enkel uitvoerend, waarbij VEC geen keuzes maakt en geen bevoegdheid heeft.

11. VEC heeft ten aanzien van (naam kind) geen signalen ontvangen dat er iets extra's nodig was, er bestonden medisch gezien geen risico's of problemen. VEC heeft er wel begrip voor dat ouders af en toe heel specifieke wensen of eisen hebben, maar in de praktijk kunnen de wensen van ouders niet altijd worden gevolgd, omdat dit niet haalbaar is. VEC is als zorgprofessional weliswaar gericht op de wensen van ouders, maar een realistische afstemming is de norm, waarbij de medische aspecten van de verzorging voorop staan. In het geval van (naam kind) was het doel een optimaal leven voor (naam kind) en daar werd naar gehandeld, met slapen als extra zorgpunt.

12. VEC erkent dat er dingen bij de opvang van (naam kind) niet goed zijn gegaan. Bij het plakken van de pleister bij de sonde is wel eens een andere pleister gebruikt, omdat (naam kind) regelmatig naar de sonde greep en die daarbij los dreigde te gaan; daar moest wat aan worden gedaan. Ook werd wel eens een andere pleister geplakt dan de door klagers gewenste siliconenpleister, omdat het behoud van de sonde op dat moment zwaarder woog dan het zoeken van de juiste (siliconen)pleister. Ook bij het geven van de juiste hoeveelheid voeding is het volgens VEC niet altijd goed gegaan vanwege het regelmatig door klagers aanpassen van het voedingsschema van (naam kind), maar ook omdat soms het belang van slapen boven voeding ging. Het geven van het verkeerde potje Olvarit aan (naam kind) op 11 februari 2021 is volgens VEC een fout die niet gemaakt had mogen worden. VEC ontkent echter ten stelligste dat medewerkers zaken of informatie bewust zouden hebben achtergehouden. VEC is een medisch kinderdagverblijf, dat alle dagen van de week zorg aanbiedt en daarom met veel medewerkers werkt in wisselende diensten. Dat kan er de oorzaak van zijn dat de overdracht aan het eind van de dag, ondanks dat daarvoor een vaste lijn wordt aangehouden, mogelijk wel eens onvolledig is uitgevoerd, hetgeen een onvolledige communicatie richting ouders, en dus ook klagers, met zich mee kon brengen. Overigens wordt per kind wel alles van de dag bijgehouden, zodat opvolgende medewerkers (en ouders) altijd kunnen lezen wat er met het kind is gebeurd.

13. VEC heeft aangegeven dat zij over een interne klachtenregeling beschikt, maar toen klagers een klacht indienden was er tijdelijk geen afzonderlijke klachtenfunctionaris, waardoor de directeur, (naam bestuurder), die rol op zich heeft genomen. Aan een eindconclusie met betrekking tot de klacht is hij echter niet toegekomen en er is dan ook geen formeel besluit met betrekking tot de klacht genomen. De fout is wel erkend en de klacht met betrekking tot de gebeurtenissen op 11 februari 2021 is door VEC gegrond bevonden, waarna verbeteringen zijn doorgevoerd. Tot een eindconclusie ten aanzien van de klacht van de ouders van (naam kind) is het niet gekomen, omdat het contact met hen vrij snel na 11 februari 2021 is afgebroken. Ook omdat klagers inmiddels de Commissie hadden ingeschakeld, is er door VEC met de klachtenbehandeling verder niks meer gedaan. VEC heeft derhalve wel een procedure voor de behandeling van klachten, welke in dit geval ook is gestart, maar die heeft in dit geval niet geleid tot een formeel besluit.

14. VEC betwist de door klagers ingediende schadevordering. In de eerste plaats is er volgens VEC in dit geval geen plaats voor een “boete”, al was het maar omdat het bedrag van € 6.480 aan zorgomzet van VEC geen schade is die door klagers zelf is geleden. VEC meent verder dat de vordering wegens inkomensderving onvoldoende is onderbouwd.

Beoordeling

15. De Commissie merkt op dat VEC een aantal van de klachten van klagers niet dan wel onvoldoende gemotiveerd heeft betwist. Het gaat hierbij om de klachten ter zake van het aan (naam kind) geven van het verkeerde potje Olvarit, de voor (naam kind) gebruikte melkpoeder van een ander kind, de tekortschietende communicatie, bijvoorbeeld ter zake van de door VEC al dan niet doorgevoerde verbeterpunten en klachten over de soms

onvoldoende zorgvuldige overdracht van (naam kind). De Commissie acht die klachten daarom gegrond, waarbij zij meeweegt dat het juist in het geval van een kind als (naam kind) van meet af aan voor VEC als professionele zorgverlener duidelijk had moeten zijn dat de voeding voor (naam kind) en haar ouders van het grootste belang was sinds de sondevoeding was beëindigd. Indien de aanwijzingen van klagers te veel in aantal waren of te vaak wisselend of anderszins te onduidelijk om goed mee te werken had van VEC mogen worden verwacht dat zij dat tijdig bij klagers had aangekaart en hen had duidelijk gemaakt op welke wijze de informatie wel diende te geschieden. Ook de terugkoppeling aan klagers over de gang van zaken rond de verzorging en opvang van (naam kind) verdiende onder deze omstandigheden meer aandacht dan vaak in de praktijk is gegeven door medewerkers van VEC.

16. De klacht over de wijze van omgaan met de sonde door VEC acht de Commissie ongegrond. Zij overweegt daartoe dat de afweging om de sonde snel vast te zetten om herplaatsing te voorkomen en daarom voor de snelheid gebruik te maken van een minder geschikt soort pleister een professionele afweging is, waarbij de opgetreden allergische reactie mee kan worden gewogen. Dat een gecalculeerd risico ook optreedt kan aan de professionals niet worden aangerekend, indien er vanuit een professioneel oogpunt andere en goede redenen zijn om dat risico te nemen, zoals in dit geval. Ook de klacht met betrekking tot het laten slapen van (naam kind) in een maxicosi acht de Commissie ongegrond, omdat dit slechts één keer lijkt te zijn voorgekomen en alleen al daarom geen situatie betreft die nadelig voor (naam kind) was, nog daargelaten dat de Commissie begrip heeft voor de beslissing om die bewuste keer (naam kind) even door te laten slapen.

17. Hoewel VEC beschikt over een eigen klachtenregeling en (normaal gesproken) ook over een klachtenfunctionaris, heeft dat in dit geval niet geleid tot een voor klagers duidelijke klachtprocedure en evenmin tot een helder aan klagers gecommuniceerde uitkomst daarvan, waaronder mogelijk genomen besluiten om verbeteringen door te voeren. Wil een mogelijkheid om een klacht bij een zorgaanbieder in te dienen betekenis hebben voor een klager, dan zal aan die voorwaarden moeten worden voldaan, hetgeen in dit geval niet is gebeurd. Ook dit onderdeel van de klacht is daarom gegrond.

18. De Commissie verklaart de klachten op vorenstaande gronden daarom deels gegrond.

19. Met betrekking tot de door klagers gevorderde schadevergoeding oordeelt de Commissie als volgt. De vordering om aan VEC een “boete” op te leggen, dient te worden afgewezen. De Commissie is niet bevoegd om boetes op te leggen, terwijl het hier ook geen schade betreft die door klagers is geleden. De door klagers gevorderde schadevergoeding vanwege inkomensderving is niet zodanig onderbouwd dat daaruit kan blijken dat er door hen daadwerkelijk in de maanden maart en april 2021 salaris is gemist en dan ook nog als gevolg van extra uren die zij aan de opvang van (naam kind) hebben moeten besteden. De door klagers gevorderde vergoeding van hun eigen bijdrage, na verrekening van de kinderopvangtoeslag, in voornoemde twee maanden ten bedrage van € 618 komt naar het oordeel van de Commissie wel voor toewijzing in aanmerking, nu klagers gegronde klachten

hadden over de opvang door VEC en hun besluit om (naam kind) elders onder te brengen daarom te billijken was.

20. De Commissie zal bepalen dat VEC aan klagers het klachtengeld vergoeden.

Slotsom

21. Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat de klachten deels gegrond zijn en dat VEC aan klagers bij wijze van schadevergoeding een bedrag van € 618 dient te betalen. De klachten en de schadevordering zijn voor het overige ongegrond.

Beslissing

De Commissie:

- verklaart de klachten deels gegrond en voor het overige ongegrond, een en ander zoals hiervoor is overwogen;
- bepaalt dat VEC aan klagers een bedrag van € 618 zal vergoeden;
- bepaalt voorts dat VEC het door klagers betaalde klachtengeld van € 50 aan hen zal vergoeden.

Aldus opgemaakt te Zeist op 16 juli 2021 namens de Geschillencommissie EZA, bestaande uit de leden, (namen commissieleden).

De voorzitter,

De secretaris,

(naam voorzitter)

(naam secretaris)