

Uitspraak Geschillencommissie EZA van 12 juni 2022

inzake het geschil tussen
(naam klaagster) (wonend in (plaatsnaam)) en Care to Change

De procedure

Bij de Geschillencommissie EZA (hierna: de Commissie) is op 25 februari 2022 een geschil ingediend door mevrouw (naam klaagster) (hierna verder klaagster te noemen) met het verzoek om daarover een uitspraak te doen.

Klaagster heeft dit geschil ingediend in verband met een klacht tegen Care to Change, een GGZ-instelling met diverse vestigingen, waaronder in Hilversum.

Namens Care to Change heeft de heer (naam vertegenwoordiger) bij e-mail van 25 april 2022 verweer gevoerd.

Klaagster heeft hierop bij e-mail van 8 mei 2022 gereageerd.

De Voorzitter heeft op de voet van artikel 13 van het Reglement van de Commissie besloten dat de zaak zonder zitting en enkelvoudig kan worden beoordeeld en afgedaan, omdat de oorzaken van de klacht voldoende duidelijk zijn.

De feiten

1. Klaagster heeft in september 2021 een online-aanmeldingsformulier bij Care to Change ingestuurd, waarvan de ontvangst door Care to Change is bevestigd. Volgens de standaardprocedure van Care to Change volgt na een dergelijke aanmelding binnen drie weken een telefonische screening. Klaagster heeft Care to Change telefonisch benaderd met het verzoek om dit op kortere termijn te doen, maar dat heeft niet tot resultaat geleid. Na de telefonische screening zijn door Care to Change vervolgafspraken ingepland voor een intakegesprek met de zorgcoördinator, voor een psychiatrisch onderzoek en voor een adviesgesprek.
2. In oktober 2021 heeft klaagster Care to Change telefonisch verzocht om een gesprek met de regiebehandelaar. In plaats daarvan is klaagster teruggebeld door de betrokken psycholoog. Dat gesprek is voor klaagster aanleiding geweest om de al gemaakte afspraken af te zeggen. Care to Change heeft daarom geen behandelplan voor klaagster opgesteld en het dossier van klaagster en de mailwisseling met haar verwijderd.

3. In februari 2022 heeft klagster Care to Change op de hoogte gebracht van haar voornemen om een klacht in te dienen over deze gang van zaken, maar Care to Change heeft haar daarop laten weten dat dit niet mogelijk was, omdat zij geen cliënt van Care to Change was. Wel is haar in plaats daarvan een gesprek met de medisch directeur aangeboden, welk gesprek ook heeft plaatsgevonden. In dit gesprek heeft klagster haar ongenoegen geuit over de gang van zaken bij de intake.

Standpunten partijen

4. Klagster stelt zich op het standpunt dat Care to Change niet heeft gereageerd op duidelijke signalen van haar kant over de penibele situatie waarin zij zich toen bevond en zodoende heeft nagelaten zorg te bieden aan een patiënt die in een crisissituatie verkeerde. Volgens klagster wekt Care to Change in haar reactie ten onrechte de indruk dat klagster de contacten slechts zou hebben verbroken omdat het haar allemaal niet snel genoeg ging. Voor klagster was de wijze waarop Care to Change met haar serieuze klachten omging de reden om de contacten te verbreken. Zij wijst er ook op dat het eerste telefonische contact tussen haar en een medewerker van Care to Change na de online-aanmelding onaangenaam is geweest. Klagster heeft daarover (onder meer via e-mails) haar onvrede geuit, maar daar is vervolgens niets mee gedaan.

5. Ook is klagster van mening dat Care to Change niet voldoet aan de eisen die artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna verder de Wkkgz te noemen) stelt, omdat zij als zorgaanbieder niet beschikt over een klachtenfunctionaris. De medisch directeur, (naam directeur), heeft dit tijdens het gesprek met haar ook bevestigd.

6. Care to Change heeft aangevoerd dat er naar aanleiding van de telefonische screening een serie vervolgsafspraken met klagster is gemaakt. Klagster vond dat echter allemaal te lang duren en heeft de afspraken daarop afgezegd en gevraagd om haar dossier te verwijderen.

7. Care to Change beschikt wel over een klachtenprocedure, die het cliënten mogelijk maakt om een klacht in te dienen. Klagster was echter geen cliënt, zodat haar in plaats daarvan een gesprek met de medisch directeur van Care to Change is aangeboden.

Beoordeling

8. De Voorzitter zal in de eerste plaats ingaan op de klacht dat klagster in deze zaak geen gebruik heeft kunnen maken van een klachtprocedure.

9. Artikel 15 Wkkgz lid 1 luidt als volgt: *De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikte personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.*

10. Uit deze wetsbepaling blijkt dat een zorgaanbieder de mogelijkheid van het indienen van klachten moet openstellen voor personen, ongeacht of deze als cliënt bij de zorgaanbieder zijn geregistreerd. Hierdoor is het mogelijk voor personen om een klacht in te dienen met betrekking tot de wijze waarop de intake in hun geval heeft plaatsgevonden, ook als die niet heeft geleid tot een behandeling door de zorgaanbieder. Dat is in deze zaak ook het geval geweest en klaagster had daarom door Care to Change toegelaten moeten worden tot de klachtprocedure waarover Care to Change zegt te beschikken.

11. Nu dit niet is gebeurd, acht de Voorzitter deze klacht gegrond.

12. Met betrekking tot de wijze waarop de intake van klaagster destijds is verlopen verschillen partijen van inzicht. Care to Change meent dat klaagster de gemaakte afspraken heeft afgezegd, omdat het haar niet snel genoeg ging, maar klaagster betwist dat. Zij verwijst naar andere redenen voor het afzeggen van de afspraken, welke in e-mails zouden staan beschreven. Zij heeft echter nagelaten om deze e-mails over te leggen en in haar klaagschrift verder ook geen toelichting daarop gegeven. Het was echter aan klaagster om in deze geschilprocedure haar klacht te voorzien van een nadere toelichting en onderbouwing. Nu zij dit heeft nagelaten, dient deze klacht ongegrond te worden verklaard.

13. Volgens klaagster zijn verschillende telefoongesprekken tussen haar en medewerkers van Care to Change vervelend verlopen, maar het is de Voorzitter niet duidelijk geworden waarom dat zo was en wie daarvoor een verwijt zou kunnen worden gemaakt. Klaagster heeft ook in dit geval nagelaten een nadere onderbouwing van deze klacht te geven. Op grond daarvan dient ook dit klachtonderdeel ongegrond te worden verklaard.

14. Samenvattend acht de Voorzitter de klacht over het feit dat geen klachtprocedure is gevolgd, gegrond en de klachten voor het overige ongegrond.

15. In het feit dat de eerste klacht gegrond is, ziet de Voorzitter aanleiding om te bepalen dat Care to Change het door klaagster betaalde klachtgeld aan haar dient te vergoeden.

Beslissing

De Voorzitter:

- verklaart de klacht over het niet openstaan van een klachtprocedure voor klaagster gegrond;

- verklaart de klachten voor het overige ongegrond;

- bepaalt dat Care to Change het door klaagster betaalde klachtgeld ten bedrage van € 50,-- aan haar terugbetaalt binnen twee weken na dagtekening van deze uitspraak.

Aldus opgemaakt te Zeist op 12 juni 2022 door de Voorzitter van de Geschillencommissie EZA, (naam voorzitter).

De Voorzitter,

De secretaris,

(naam voorzitter)

(naam secretaris)