



Klachtencommissie Zorg Midden-Holland

Samenvatting uitspraak in zaak: [naam]

Jaar 2018

De Klachtencommissie Zorg Midden- Holland heeft de klacht in behandeling genomen van [naam klager], hierna: klager, over bejegening op locatie [naam locatie]

In deze uitspraak wordt de klacht samengevat weergegeven en wordt het verloop van de procedure kort toegelicht.

Daarna wordt – verkort en voor zover relevant– het standpunt van klager en van de aangeklaagde weergegeven. Vervolgens worden de onderzoeksbevindingen, overwegingen en het oordeel van de klachtencommissie vermeld.

Tot slot wordt het oordeel in de conclusie samengevat.

De klacht

Klager verwijt aangeklaagde dat hij hem onjuist heeft bejegend, en klager is bang om de deur open te doen als hij alleen is.

Klager omschrijft dit als: bejegening als een kind of iemand met een geestelijke handicap terwijl hij prima een gesprek kan voeren en dingen kan aangeven.

Klager geeft de volgende voorbeelden aan:

- Aangeklaagde heeft 'getierd' dat hij teleurgesteld in hem is, waarbij hij zegt dat we volwassen mensen moeten zijn.
- Als klager zegt dat zijn memorecorder niet aanstaat geeft aangeklaagde aan hier niets mee te maken te hebben en zegt dat klager het zelf maar moet uitzoeken.
- Dat als klager een afspraak heeft of op het alarm heeft gedrukt, hij op zijn hoede is en opgelucht is als aangeklaagde niet voor de deur staat. Hij merkt dat dit steeds erger wordt.

2. Verloop van de procedure

De klachtencommissie heeft de volgende procedure gevolgd:

- De klachtencommissie heeft na telefonisch overleg met klager de klacht ontvankelijk verklaard.
- De klachtencommissie heeft locatiemanager [naam locatiemanager] en [aangeklaagde] schriftelijk op de hoogte gesteld van de klacht en informatie opgevraagd.
- De volgende informatie is (in kopie) ontvangen:
 - Schriftelijk verweer
 - Getekend contract [naam contractant] met [naam locatie]
 - Gedragscode [naam zorginstelling]
 - Gespreksverslag [datum] 2018
- De klachtencommissie heeft een hoorzitting gehouden met de klager en aangeklaagde in een gezamenlijke zitting. Naast klager waren tijdens de hoorzitting aanwezig [naam], vriendin van klager, en [naam], vriend van klager. Naast aangeklaagde was het hoofd zorg van de locatie aanwezig tijdens de hoorzitting.



3. Onderzoeksbevindingen, overwegingen en oordeel

De Klacht

Klager verwijt aangeklaagde dat hij hem minstens drie keer onjuist heeft bejegend en klager bang is om de deur open te doen als hij alleen is.

Standpunt van de klager

Klager geeft tijdens de hoorzitting aan dat hij door een visuele en verstandelijke beperking moeite heeft hoofd- en bijzaken te onderscheiden en dat hij informatie daarom niet direct kan verwerken. Hij maakt om deze reden gebruik van een memorecorder als hulpmiddel, zodat hij gesprekken kan terugluisteren of hij vraagt een vriend of vriendin bij het gesprek aanwezig te zijn. De gesprekstoon waarop informatie wordt gegeven is eveneens van belang omdat klager visueel beperkt is.

Desgevraagd licht klager toe dat hij met het woord 'tieren' in de klacht bedoelt: kattig, boos of kortaf praten. In het besproken voorbeeld m.b.t. de beëindiging van de dagactiviteit bij [naam contractant] was daar sprake van en klager voelde zich overvallen door het bezoek van aangeklaagde en hij vergat de memorecorder aan te zetten. Aangeklaagde kwam boos op klager over en heeft gezegd: 'ik trek mijn handen ervan af'. Klager geeft aan dat het niet aan staan van de memorecorder hem angstig en onzeker heeft maakt. Het genoemde incident maakt dat hij bang is als er gebeld wordt omdat dan mogelijk aangeklaagde voor de deur staat.

Standpunt van de aangeklaagde

Aangeklaagde geeft in het verweer en tijdens de hoorzitting aan dat hij teleurgesteld was over het stoppen van de dagbesteding bij [naam contractant] zonder de opzegtermijn in acht te nemen. Verder had hij de indruk dat klager en zijn vriend niet eerlijk waren geweest. Hij heeft zich ingezet voor klager om deze dagbesteding te krijgen en te behouden. Iedereen mag eigen keuzes maken, dat begrijpt hij, al moet iedereen zich ook aan regels en afspraken houden.

Aangeklaagde is van mening dat klager een volwassene is die zich aan regels en afspraken moet houden net zoals aangeklaagde dit zelf van medewerkers en zichzelf verwacht.

Aangeklaagde heeft aangegeven dat hij aan het einde van het gesprek op [datum] heeft gezegd dat hij 'er klaar mee was' en vervolgens naar de deur is gelopen en heeft gezegd dat hij wegging. Op dat moment kwam klager erachter dat hij de memorecorder niet had aangezet en aangeklaagde heeft toen gezegd dat hij het gesprek niet meer wilde herhalen omdat alles besproken was.

Aangeklaagde heeft in het verweerschrift en op de hoorzitting excuses gemaakt aan klager omdat het nooit de bedoeling is geweest om klager bang te maken.

Overwegingen en verdere bevindingen uit onderzoek

[Naam locatie] is een zorgcentrum waar bewoners op basis van een WLZ (Wet Langdurige Zorg) indicatie verblijven. Via een WLZ-indicatie krijgen cliënten alle zorg die zij nodig hebben voor hun aandoening of beperking. Welke zorg dit precies is, bespreekt de cliënt met de zorgaanbieder. De uitkomsten van dit gesprek legt de zorgaanbieder vast in een zorgplan. Het totale plan omvat naast de benodigde zorg ook maaltijden, huishoudelijke hulp, (dag)activiteiten en uitstapjes.



Het mee helpen zorgen voor een passende dagbesteding is vanuit de WLZ een taak voor de zorginstelling.

Aanleiding van de klacht is gelegen in de situatie die ontstaan is door het stoppen van klager bij de georganiseerde dagactiviteit bij [naam contractant] Klager had twee jaar bij [naam] gewerkt en was toe aan een nieuwe uitdaging. De nieuwe dagbesteding werd gevonden bij [naam contractant] waar klager is begonnen maar vroegtijdig stopte zonder in achtneming van een maand opzegtermijn. Dit bracht de betrokken manager in een moeilijke situatie waar hij zich met emotie over uit sprak naar klager.

De bejegening is door de klager als onjuist ervaren en heeft hem naar eigen zeggen bang gemaakt voor een mogelijk nieuwe confrontatie. Voor een deel van de klacht geldt dat hier sprake is van hoe een en ander is ervaren en heeft daarmee een subjectieve kant.

Feitelijk is vast te stellen dat aangeklaagde geweigerd heeft in te gaan op het verzoek van de klager het gesprek te herhalen. Uit het excuus van aangeklaagde bij de zitting over zijn bejegening in de richting van de klager valt af te leiden dat het aangeklaagde spijt dat e.e.a. zo is overgekomen.

4. Conclusie

De klachtencommissie concludeert dat door de plotselinge beëindiging van de dagactiviteit, de bejegening van aangeklaagde naar klager door emotie en teleurstelling in het gesprek niet conform de gedragscode is verlopen. Klager is door dit gesprek angstig en onzeker geworden onder meer omdat hij het hulpmiddel, de memorecorder, niet aan had staan.

Aangeklaagde heeft inmiddels tweemaal excuus aangeboden aan klager en gereflecteerd t.a.v. dit gesprek.

Oordeel van de klachtencommissie

De klachtencommissie beoordeelt de klacht **gegrond**.

5. Aanbevelingen

- Bij aanvang van gesprekken met cliënten checken of het gebruik van een hulpmiddel zoals een memorecorder nodig is en vervolgens even tijd nemen om de cliënt dit te laten pakken/aanzetten alvorens het gesprek te starten.
- Extra alert zijn op de gesprekstoon bij cliënten met een visuele beperking die immers de gezichtsuitdrukking niet kunnen aflezen.