

Geschillencommissie Erisietsmisgegaan

Uitspraak in de zaak met Dossiernummer 20ERI000023-GC

Partijen in het geschil

De heer [naam], wonende te [plaats], (hierna te noemen: klager) mede als schriftelijk gevolmachtigde van zijn dochter (machtiging d.d. 9 februari 2020)

En

[Naam zorgaanbieder], gevestigd te [plaats] (hierna te noemen: zorgaanbieder)

Behandeling van het geschil

Zorgaanbieder is aangesloten bij de Geschillencommissie Erisietsmisgegaan.nl.

Bevoegdheid

Beide partijen hebben verklaard zich te onderwerpen aan het Geschillenreglement Erisietsmisgegaan.nl en het oordeel van de geschillencommissie, hierna te noemen de commissie, als bindend te aanvaarden.

Daarmee staat vast dat de commissie bevoegd is om over dit geschil te oordelen.

Ontvankelijkheid

De commissie heeft geen aanleiding gezien klager in zijn klacht niet ontvankelijk te verklaren. Het beroep van zorgaanbieder op niet-ontvankelijkheid faalt nu klager het klachtgeld tijdig heeft betaald en klager het geschil zo snel als redelijkerwijs van hem kon worden verwacht heeft ingediend, eerst bij De Geschillencommissie in Den Haag, waar zorgaanbieder hem naar had verwezen, en uiteindelijk naar de Geschillencommissie Erisietsmisgegaan, waar zorgaanbieder inmiddels is aangesloten.

Het beroep op het niet kunnen klagen over de behandeling van de dochter omdat zij daar geen toestemming voor heeft gegeven faalt eveneens. De dochter van klager heeft haar vader gemachtigd om de lopende klachten tegen zorgaanbieder voort te zetten, zo blijkt uit de door dochter ondertekende verklaring van 9 februari 2020.

Het argument dat de dochter om vernietiging van haar dossier heeft gevraagd, kan de inhoudelijke beoordeling van het geschil bemoeilijken of onmogelijk maken, maar is op zich geen grond voor niet-ontvankelijkheid. De commissie zal hier onder Beoordeling van het geschil aandacht aan besteden.

Nu ook aan de andere vereisten voor ontvankelijkheid is voldaan, kan de commissie overgaan tot een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

De commissie heeft kennis genomen van de overgelegde stukken, te weten:

Van de kant van klager

- het ingevulde en ondertekende geschilformulier met bijlagen;
- de reactie op het verweer met bijlagen;

Van de kant van zorgaanbieder:

- het verweerschrift met bijlagen.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 21 april 2021, via video conference.

Bij de behandeling waren van de kant van partijen aanwezig:

- [Naam klager], bijgestaan door [naam onafhankelijk vertrouwenspersoon jeugdhulp],
- [Naam], namens zorgaanbieder
- [Naam], namens zorgaanbieder
- [Naam], namens zorgaanbieder

Partijen hebben ter zitting hun standpunt toegelicht.

Onderwerp van het geschil

Het geschil betreft in hoofdzaak de onduidelijkheid rondom de behandeling van de dochter van klager, de communicatie tussen zorgaanbieder en klager, en de klachtenprocedure bij zorgaanbieder.

Standpunt van klager

In de kern komt het standpunt zakelijk weergegeven op het volgende neer.

De behandeling van de dochter

De dochter van klager is in april 2018 aangemeld bij zorgaanbieder.

Klager voelt zich door zorgaanbieder niet gehoord en niet serieus genomen in zijn zorgen over zijn dochter. Het dossier is niet op orde.

Klager heeft vragen gesteld over de (voorgenomen) behandeling van zijn dochter, o.a. of degene die met haar zou gaan werken gespecialiseerd is op het gebied van autisme, meer specifiek: MCDD. Deze vragen bleven onbeantwoord, terwijl dit volgens klager essentieel is voor de behandeling.

Het verzoek van zijn dochter tot vernietiging van het dossier moet worden gezien in de context van de aandoening MCDD. Een van de aspecten van die aandoening is dat bij haar door welke prikkel dan ook, inwendig of van buiten af komend, angst of boosheid kan ontstaan, ongeacht of zij dit nu wel of niet wil. Met deze kennis over MCDD in het achterhoofd is de beslissing van zorgaanbieder om het dossier te vernietigen zeer kwalijk: dat verzoek heeft de dochter gedaan tijdens een gesprek tussen zorgaanbieder, klager, dochter en vertrouwenspersoon [naam]. Zorgaanbieder zette in dat gesprek een sfeer neer welke onrechtgevoelens bij klager naar boven liet komen. Zijn dochter had het daar erg moeilijk mee en wilde dat haar vader zich weer oké zou voelen. Om dit te realiseren wilde ze wel haar handtekening zetten om haar dossier te laten vernietigen. Daar komt nog bij dat zorgaanbieder wist dat er een klachtencommissie naar de klacht moest kijken.

Communicatie tussen zorgaanbieder en klager

Klager voelt zich niet serieus genomen in zijn onvrede over de communicatie en bereikbaarheid van zorgaanbieder. Klager is daarnaast door zorgaanbieder zowel schriftelijk als mondeling onheus bejegend.

De brieven van hem en zijn vrouw aan hun dochter in de Ardennen zijn tijdig volgens voorschrift naar de gezinsbegeleider gestuurd, maar door toedoen van zorgaanbieder heeft het doorsturen naar de dochter tot twee keer toe vertraging opgelopen. Dit heeft de relatie tussen dochter en ouders ernstig onder druk gezet.

Het regelen van een gesprek met de directeur verliep zeer moeizaam. Eerst stelde de gezinsbegeleider voor dat klager zijn vragen zou bespreken met de directeur. Vervolgens werd de zaak omgedraaid en moest klager uitleggen waarom hij per se met de directeur wilde praten. Het duurde een aantal weken voordat er uiteindelijk een afspraak gepland kon gaan worden.

Inzage in het dossier kon niet anders dan in [plaats] en werd op het laatste moment onmogelijk gemaakt. Toen klager en zijn dochter al onderweg waren naar [plaats] werd de dochter gebeld met de mededeling dat zij het dossier kon komen ophalen.

Er was onduidelijkheid rond het stoppen en weer starten van de behandeling. De zorgaanbieder zegt in een mail al op 6 september 2018 dat de dochter “vorige week vrijdag met ontslag is gegaan”, dat zij zich nu weer heeft aangemeld, dat hij dus nu een behandelaar voor haar gaat regelen en dat het bedoelde overleg met cliënt, ouders en manege gepland kan gaan worden. In zijn reactie op de klacht op 23 september 2019 zegt hij dat hij haar niet zonder meer terug in behandeling wilde nemen. Zorgaanbieder wilde eerst een gesprek met cliënt en ouders met als vraag wat er veranderd was, nu cliënt zich weer had aangemeld, omdat cliënt en ouders ontevreden waren over de geleverde zorg en de behandelrelatie met zorgaanbieder. Het herstellen van deze relatie was voor zorgaanbieder

een voorwaarde om de her-aanmelding te accepteren. Dat is lijnrecht in strijd met wat hij op 6 september 2018 mailde.

De klachtenprocedure bij zorgaanbieder

Noch de eerste noch de tweede klachtenfunctionaris heeft eigen onderzoek gedaan. In plaats daarvan zijn de vragen van klager voorgelegd aan de directeur en diens antwoorden daarop naar klager doorgestuurd. Klager is niet afzonderlijk door de klachtenfunctionaris gehoord. Op 23 september 2019 kwam het document met de vragen en de antwoorden terug. Met daarbij de mededeling dat een hoorzitting beter licht op de zaak zou werpen.

De klachtencommissie die uiteindelijk de klacht in het gesprek van 6 november 2019 (zorgaanbieder noemde het een hoorzitting) behandelde was niet onafhankelijk. Het werd gepresenteerd als een klachtencommissie Jeugdwet, maar het voldeed niet aan de eisen van die wet. De voorzitter was in dienst van zorgaanbieder en de enige andere aanwezige van de kant van zorgaanbieder was de directeur, tegen wie de klachten grotendeels zijn gericht.

Standpunt van de zorgaanbieder

In de kern komt het standpunt van zorgaanbieder zakelijk weergegeven op het volgende neer. Klager zou op een aantal gronden niet ontvankelijk moeten worden verklaard, nl.

1. als hij niet tijdig het klachtgeld heeft betaald;
2. de onredelijk lange termijn van indiening van een klacht: pas een half jaar na de vernietiging van het dossier van zijn dochter (vier weken na de hoorzitting van 6 november 2019);
3. de klachten gaan niet over de behandeling van zijn dochter.

Niet is gebleken dat de dochter instemming heeft verleend met de klachten. Dit is wel noodzakelijk op grond van art. 7:447 Burgerlijk Wetboek. Zonder die toestemming is inhoudelijke reactie op de klachten niet mogelijk. Ook heeft de dochter tijdens haar behandeling aangegeven dat zorgaanbieder geen informatie met de ouders mocht delen. Voor zover voorbij wordt gegaan aan het argument van niet-ontvankelijkheid noemt zorgaanbieder nog het volgende inhoudelijke verweer.

Klager verwijt zorgaanbieder dat hij onheus is bejegend. Dit terwijl klager zelf, zowel in de richting van de gezinsbegeleider als tijdens de hoorzitting van 6 november 2019 naar de directeur en de voorzitter zich onbehoorlijk heeft uitgelaten. De gezinsbegeleider is al snel na de systeem-intake bedreigd met de woorden "Ik knoop je aan de hoogste boom". Dergelijke uitingen zijn ontoelaatbaar en kunnen dan ook niet worden getolereerd.

Klager probeerde de hoorzitting naar zijn hand te zetten, daar waar voorzitter trachtte het principe van hoor en wederhoor doorgang te laten vinden.

Wat betreft het geen antwoord krijgen op zijn vragen:

De gezinsbegeleider heeft klager duidelijk uitgelegd dat zij geen antwoord kon geven op vragen die gaan over de behandeling en behandelaar van de dochter. Deze informatie mocht

zij op grond van artikel 7:447 BW ook niet geven, omdat de dochter de leeftijd van 16 jaar al had bereikt en had aangegeven geen informatie met ouders te willen delen.

Wel is er mogelijk verwarring ontstaan over wie de gezinsbegeleider van klager was.

[Naam gezinsbegeleider] heeft de intake gedaan. Vervolgens heeft zij zich tijdelijk teruggetrokken omdat er vanwege een ondertoezichtstelling een gezinsvoogd van een andere instelling was aangewezen. Daarna is er toch weer gezinsbegeleiding vanuit zorgaanbieder in gang gezet. Vanwege een vakantie van [naam gezinsbegeleider] is dit tijdelijk overgenomen door [naam].

De briefwisseling met de dochter in de Ardennen waaraan klager refereert is een onderdeel van het programma. De brieven moeten positief zijn en volgens een bepaald tijdschema worden aangeleverd. Er is geen sprake van het bewust achterhouden van de brieven door zorgaanbieder. De procedure is duidelijk gecommuniceerd.

Beoordeling van het geschil

Ten aanzien van de ontvankelijkheid verwijst de commissie naar hetgeen zij onder ***Behandeling van het geschil*** heeft gesteld.

De commissie baseert haar inhoudelijke beoordeling van de klacht op de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht.

De klacht heeft betrekking op:

1. de diagnose, behandeling en dossiervoering ten aanzien van de dochter;
2. de communicatie van zorgaanbieder naar klager en
3. de klachtenprocedure.

1. Diagnose, behandeling en dossiervoering

Voor de commissie staat als onweersproken vast dat het zorgdossier van de dochter is vernietigd op basis van een door haar ondertekend verzoek.

Klager heeft gemotiveerd aangegeven dat de diagnose MCDD van invloed kan zijn geweest op het zetten van de handtekening onder het verzoek. Zorgaanbieder heeft, althans zo leest de commissie in het door de klachtenfunctionaris naar klager gestuurde document van 23 september 2019, in zijn reactie op de klachten aangegeven dat de dochter is gediagnosticeerd met Borderline, en dat dat is vastgesteld door een regiebehandelaar die psychiater was. Ter zitting voor de geschillencommissie heeft zorgaanbieder echter aangegeven niets te weten van een diagnose Borderline, dat hij dit nu voor het eerst van klager hoorde.

Nu onvoldoende duidelijk is geworden wat de diagnose was, kan de commissie niet vaststellen dat de aandoening mogelijk van invloed is geweest op het ondertekenen van het verzoek tot

vernietiging van het dossier.

Wel heeft de commissie vraagtekens bij de manier waarop het verzoek tot vernietiging tot stand is gekomen. De commissie neemt daarbij het volgende in overweging:

De sfeer tijdens de hoorzitting op 6 november 2019, waar het verzoek ter tafel kwam, is door beide partijen gekenschetst als zeer gespannen. De relatie tussen klager en zorgaanbieder was al enige tijd slecht. Er liep een klachtenprocedure waar de bewuste hoorzitting onderdeel van uitmaakte.

Zorgaanbieder voert ter verweer aan dat iedere patiënt / cliënt het recht heeft om vernietiging van het dossier te vragen. In zijn algemeenheid is dat juist. In dit geval was zorgaanbieder echter herhaaldelijk door klager gewezen op de diagnose MCDD. Het had dan ook op de weg van zorgaanbieder gelegen om zich – al dan niet nogmaals - te vergewissen van de diagnose alvorens tot vernietiging van het dossier over te gaan.

De diagnose vormt immers de basis van de behandeling. En als daar iets niet goed is gegaan is vernietiging van het dossier niet per se in het belang van cliënt.

Daar komt bij dat zorgaanbieder wist of had moeten weten dat op het moment van de hoorzitting de klachten nog niet waren afgehandeld en het dossier in het vervolg van die procedure nog van belang zou kunnen zijn.

De commissie acht het onzorgvuldig dat zorgaanbieder onder deze omstandigheden het verzoek tot vernietiging ter plekke tijdens de hoorzitting aan de dochter ter tekening heeft voorgelegd, wetende dat er onduidelijkheid bestond over de diagnose en wetende dat het dossier nog een rol zou kunnen gaan spelen in het vervolg van de klachtenprocedure.

De commissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

Nu vast staat dat het dossier is vernietigd, kan de commissie geen uitspraak doen over de klachten met betrekking tot behandeling en dossiervoering ten aanzien van de dochter.

2. De communicatie van zorgaanbieder naar klager

Het tweede onderdeel van de klacht betreft de manier waarop zorgaanbieder met klager is omgegaan. Er is sprake van gebrekkige communicatie en onheuse bejegening. Wat betreft het laatste stelt de commissie in algemene zin vast dat partijen elkaar over en weer onheus hebben bejegend. Meer specifiek onderscheidt de commissie de volgende klachten:

- a. klager voelt zich vanaf het eerste contact met zorgaanbieder niet gehoord;
- b. het niet tijdig doorsturen van brieven aan de dochter en het wisselen van gezinsbegeleiders zonder daarover te informeren;
- c. het niet krijgen van antwoorden op vragen aan zorgaanbieder;
- d. gebrekkige communicatie rond inzage in het dossier;

De commissie overweegt het volgende.

Ad a.

Klager voelt zich als bezorgde vader vanaf het eerste contact met zorgaanbieder niet gehoord en niet serieus genomen. Dit gevoel werd ingegeven door een aantal factoren, door klager uitgebreid beschreven.

Voor de commissie staat het volgende vast.

Op vragen van de commissie over het proces rond de aanmelding bij en de intake door zorgaanbieder heeft zorgaanbieder slechts in algemene zin een toelichting gegeven zonder op dit concrete geval in te gaan.

De commissie is van oordeel dat bij een situatie waarin gezinsbegeleiding een onderdeel vormt van de behandeling, voor kind en ouders duidelijk moet zijn met welke vorm van hulpverlening zij te maken krijgen en wat zij daarvan wel en niet mogen verwachten. In dit geval heeft zorgaanbieder niet duidelijk gemaakt dat dat ook in dit geval is gebeurd.

Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Ad b.

Over het al dan niet tijdig doorsturen van de brieven van klager en zijn vrouw naar hun dochter in de Ardennen: uit de door klager overgelegde mailcorrespondentie is de commissie gebleken dat de brieven van de ouders d.d. vrijdag 10 augustus 2018 en vrijdag 17 augustus 2018 op die data zijn gestuurd naar de gezinsbegeleider, rechtstreeks dan wel via een vervanger. Dit is in lijn met de procedure zoals zorgaanbieder die heeft geschetst in zijn reactie op de via de klachtenfunctionaris voorgelegde vragen. Zorgaanbieder heeft noch aan klager noch aan de commissie duidelijk kunnen maken in welk opzicht klager zich niet aan die procedure heeft gehouden. De commissie is niet gebleken van het bewust achterhouden van brieven door zorgaanbieder. Wel is de commissie op grond van de door klager overgelegde correspondentie van oordeel dat de communicatie van zorgaanbieder naar klager op dit punt aan duidelijkheid te wensen overliet. De commissie rekent dit zorgaanbieder in het bijzonder aan, nu deze ten aanzien van het wisselen van gezinsbegeleiders zonder daarover te informeren in zijn verweer heeft erkend dat dit misschien niet helemaal duidelijk was.

De commissie is van oordeel dat voor de ouders cruciaal is dat zij weten wat hun rol is in het proces rond de behandeling van hun dochter. Daar hoort bij dat zij in staat worden gesteld die rol naar behoren te vervullen. Weten wie op welk moment als gezinsbegeleider fungeert is daar een voorwaarde voor.

Voor de commissie staat vast dat hierover door de betrokken zorgverleners naar klager toe niet eenduidig is gecommuniceerd.

Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Ad c.

Wat betreft het verwijt van klager dat hij geen antwoord kreeg op zijn vragen overweegt de commissie het volgende.

Klager heeft aan de gezinsbegeleider gevraagd of degene die zijn dochter zou behandelen gespecialiseerd is in autisme, meer specifiek MCDD. Of zorgaanbieder nog zorg kan verlenen als de dochter naar [plaats] verhuist. En of het mogelijk is dat die persoon dat op papier zet. Zorgaanbieder voert ter verweer aan dat de dochter ouder was dan 16 jaar en dat om die reden de gezinsbegeleider geen zorginhoudelijke informatie kon geven over de dochter. Dat is door de gezinsbegeleider ook aan klager meegedeeld met verwijzing naar artikel 7:447 Burgerlijk Wetboek, aldus zorgaanbieder.

De commissie is van oordeel dat in ieder geval de vraag of de behandeling ook in [plaats] zou kunnen plaatsvinden van feitelijke aard is en los staat van de inhoudelijke kant van de behandeling. Niet duidelijk is waarom op die vraag geen antwoord is gekomen vanuit zorgaanbieder, terwijl deze had kunnen weten en begrijpen dat dit voor klager belangrijk was: hij wilde dat zijn dochter zo snel mogelijk kon worden geholpen en heeft dat ook meermaals aan zorgaanbieder duidelijk gemaakt.

Terzijde merkt de commissie op dat binnen de organisatie van zorgaanbieder kennelijk verschillend wordt omgegaan met het verstrekken van zorginhoudelijke informatie aan anderen dan de cliënt. De commissie verwijst ook in dit verband naar hetgeen zij bij klachtonderdeel 1 (Diagnose, behandeling en dossiervoering) heeft gesteld met betrekking tot de diagnose Borderline.

Voorts staat voor de commissie het volgende als onweersproken vast:

Een gesprek met de directeur kon slechts met veel moeite tot stand komen, terwijl vanuit de organisatie werd uitgestraald dat dat gemakkelijk zou kunnen.

Er was onduidelijkheid over het stoppen en weer starten van de behandeling van de dochter en over de reden waarom de directeur van zorgaanbieder een gesprek met haar en haar vader wilde hebben.

Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Ad d.

De gebrekkige communicatie rond inzage in het dossier en de vergeefse autorit naar [plaats] in dit verband is door zorgaanbieder erkend en behoeft om die reden geen nadere beschouwing. Zorgaanbieder heeft hiervoor excuses aangeboden en zich bereid verklaard reiskosten van de dochter te vergoeden, maar niet de kosten voor het kapot gooien van de

telefoon nu geen causaal verband is aangetoond tussen het gooien en het annuleren van de afspraak.

De commissie bevestigt de erkenning door zorgaanbieder en acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

De commissie stelt zorgaanbieder in het gelijk wat betreft het niet aantonen door klager van causaal verband zoals door zorgaanbieder gesteld.

3. De klachtenprocedure

Het derde onderdeel van de klacht betreft de klachtenprocedure van zorgaanbieder.

Daarover, en over de communicatie daaromtrent overweegt de commissie het volgende.

Zorgaanbieder beschikte ten tijde van de indiening van de klacht (16 augustus 2018) over een klachtenfunctionaris. Dit blijkt uit de mails van zorgaanbieder aan klager in antwoord op de klacht, van 17 respectievelijk 27 augustus.

Vast staat dat een half jaar na indiening van de klacht, op 5 februari 2019, er een reactie is gekomen van zorgaanbieder, ondertekend door de directeur, waarin deze erkent dat er procedurele fouten zijn gemaakt in de klachtafhandeling tot dat moment. Ook legt zorgaanbieder in grote lijnen uit wat er fout is gegaan. Zorgaanbieder biedt hiervoor zijn excuses aan, met daarbij de kanttekening dat klager overigens in elk geval twee maal is gewezen op de mogelijkheid zich tot De Geschillencommissie in Den Haag te wenden.

Wat daarvan ook zij, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna te noemen Wkkgz) schrijft voor dat een klacht zorgvuldig moet worden onderzocht (art. 16). De commissie leest het document van 23 september 2019 zo dat de klachtenfunctionaris de klachten heeft doorgestuurd naar de directeur en de vragen met diens antwoorden erachter vervolgens naar klager heeft gestuurd. De commissie is van oordeel dat deze werkwijze niet kan worden gekwalificeerd als onderzoek in de zin van genoemd wetsartikel. Voor zover zorgaanbieder zich erop beroept dat hierna nog een hoorzitting zou volgen houdt dit beroep geen stand nu de hoorzitting plaatsvond bij een klachtencommissie die door zorgaanbieder werd gekwalificeerd als een klachtencommissie Jeugdwet.

Volgens art. 17 van de Wkkgz mag de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris maximaal zes weken duren, met de mogelijkheid voor zorgaanbieder tot eenmalige verlenging als het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt. Zorgaanbieder heeft onvoldoende aangetoond dat daarvan sprake was.

In totaal mag de klachtafhandeling niet langer duren dan 10 weken. Zorgaanbieder moet de klager over dat uitstel informeren binnen zes weken na indiening van de klacht. Ook daaraan heeft zorgaanbieder niet voldaan.

Klager geeft aan dat door zorgaanbieder zou zijn gecommuniceerd over een klachtencommissie Jeugdwet. Zorgaanbieder is onduidelijk, ook in het verweer, over de formele status van de klachtencommissie. Ook geeft zorgaanbieder aan dat beide wetten, Wkkgz en Jeugdwet, van toepassing zijn.

De commissie stelt vast dat ook de Jeugdwet specifieke bepalingen kent waaraan klachtafhandeling moet voldoen. Zo mag ingevolge artikel 4.2.1 een ouder klagen over de gedragingen van de jeugdhulpaanbieder, en moet een jeugdhulpaanbieder voorzien in een klachtencommissie, bestaande uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder; ook mag aan de behandeling van een klacht niet worden deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft. Aan deze laatste eis is in het onderhavige geval niet voldaan nu de directeur de enige andere aanwezige was bij het gesprek en juist tegen hem een groot deel van de klachten zijn gericht.

Voor zover de klachtenregeling van zorgaanbieder aan de genoemde wettelijke bepalingen van de Wkkgz en de Jeugdwet voldoet, stelt de commissie vast dat zorgaanbieder in deze zaak niet overeenkomstig die klachtenregeling heeft gehandeld.

Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Beslissing

De commissie

- oordeelt ten aanzien van klachtonderdeel 1
 - o dat zij geen uitspraak kan doen over de inhoudelijke klachten met betrekking tot behandeling en dossiervoering ten aanzien van de dochter, nu het dossier is vernietigd;
 - o dat zorgaanbieder onzorgvuldig heeft gehandeld ten aanzien van het verzoek tot vernietiging van het dossier en verklaart klachtonderdeel 1 op dit punt gegrond;
- verklaart de klacht op alle overige onderdelen gegrond.

Ten aanzien van de door klager gevorderde schadevergoeding oordeelt de commissie als volgt. De reiskosten van de dochter van klager komen voor vergoeding in aanmerking. Deze post bedraagt in totaal € 26,= (100 km a € 0,26 per km).

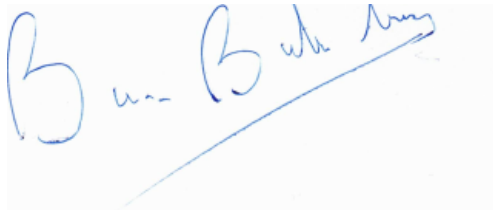
Ter compensatie van de andere gevorderde kosten kent de commissie een vergoeding van € 1.500,= toe.

De commissie oordeelt verder dat er geen grondslag is om de gevorderde smartengeldvergoeding toe te kennen zodat deze vordering wordt afgewezen.

De commissie

- bepaalt dat zorgaanbieder een bedrag van € 1.526,= dient te vergoeden aan klager;
- bepaalt dat zorgaanbieder het betaalde klachtengeld ten bedrage van € 35,= aan klager moet vergoeden, nu klager in het gelijk wordt gesteld;
- bepaalt dat betaling van € 1.561,= dient plaats te vinden binnen een maand na de verzenddatum van dit bindend advies;

Aldus beslist op 17 juni 2021 door de Geschillencommissie Erisietsmisgegaan, bestaande uit de heer mr. F.B. van Batenburg, voorzitter, mevrouw N.E. Sijm, en de heer mr R.P.H. Gerzon, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. E.E. Abersson, secretaris.



F.B. van Batenburg