



Uitspraak 09-01-2024

Commissie Zorgklacht en Geschil NIBIG Ommen

Uitspraak op de klachten van

mevrouw [naam]

wonende te [plaats],

verder te noemen: klaagster.

De klachten zijn gericht tegen

mevrouw [naam],

wonende te [plaats],

verder te noemen: aangeklaagde.

1. Het verloop van de procedure

- a. het afsluitbericht van [klachtenfunctionaris] van 23 oktober 2023, waaruit blijkt dat hij telefonisch contact heeft gehad met klaagster en aangeklaagde, dat klaagster geen gesprek wilde met aangeklaagde, dat zij hem gevraagd heeft naar de wijze waarop zij haar klachten aan de commissie zou moeten neerleggen en dat hij haar daarover geïnformeerd heeft;
- b. de klachten van klaagster van 19 september 2023;
- c. verschillende e-mails met bijlagen van klaagster;
- d. het verweer van aangeklaagde van 8 november 2021 met bijlagen.



De mondelinge behandeling van de klachten heeft plaatsgevonden op 14 december 2023 in Zwolle. Klaagster is niet verschenen (met kennisgeving). Aangeklaagde is verschenen, tezamen met haar echtgenoot en een collega, mevr. [naam]

2. De klachten

Klaagster heeft drie klachten geformuleerd die als volgt kunnen worden samengevat:

- a. Aangeklaagde had op haar website niet (juist) aangegeven aan welke instantie een klacht geadresseerd moet worden;
- b. Aangeklaagde is haar toezeggingen klaagster te behandelen zodra zij daar aan toe zou zijn na het gebeuren op 25 december 2021 niet nagekomen;
- c. Aangeklaagde heeft verzuimd te reageren op e-mails, apps en de aangetekende brief waarin verzocht werd afspraken te maken over de behandeling.

3. Schadevergoeding

Klaagster vordert vergoeding van door haar geleden schade tot een bedrag van 5000 euro.

4. Het verweer

Aangeklaagde erkent dat op haar website (destijds) niet correct was aangegeven aan welke instantie een klacht geadresseerd zou moeten worden. Zij betwist dat is afgesproken dat na 25 december 2021 de therapie zou worden opgestart. Zij heeft het contact met klaagster verbroken toen de contacten van haar kant steeds dwingender en onaangener werden. Zij is van oordeel dat de vordering tot het betalen van schadevergoeding ongegrond is.

5. De beoordeling van de klachten

a. Op de website van aangeklaagde was niet juist aangegeven aan welke instantie een klacht geadresseerd zou moeten worden.

Deze klacht is gegrond. Aangeklaagde heeft ook erkend dat de informatie ter zake op haar website niet correct was.

b. Aangeklaagde is haar toezeggingen niet nagekomen.

Klaagster is van medio 2018 tot 21 december 2021 bij aangeklaagde in behandeling geweest. Aangeklaagde stelt dat de behandeling op laatstgenoemde datum geëindigd is omdat klaagster de benadelingen niet meer kon betalen. Klaagster ontkent dat de



behandeling op genoemde datum beëindigd is. Aangeklaagde heeft haar stelling onderbouwd door te verklaren dat op genoemde datum geen afspraak is gemaakt voor een volgende behandeling. De commissie stelt vast dat ook klaagster geen datum genoemd heeft waarop de behandeling voortgezet zou worden. Klaagster is op 25 december 2021 slachtoffer geworden van een misdrijf. Klaagster stelt van aangeklaagde daarna in geheel 2022 contact met haar heeft onderhouden en haar verzekerd heeft er voor haar te zijn zodra zij daar klaar voor was. Aangeklaagde had haar enkele keren gemasseerd en een keer een bloemetje meegebracht. Zij verwijst in het bijzonder naar de verklaring van 1 augustus 2022 die aangeklaagde geschreven heeft ten behoeve van de zitting van 16 augustus 2022 van de rechtbank, waar de strafzaak tegen haar belager zou worden behandeld. In die zaak had klaagster zich gesteld als benadeelde partij. De verklaring had zij nodig om de door haar gestelde, geleden schade te onderbouwen. In die verklaring heeft aangeklaagde geschreven: 'De hoop is dat zij dan langzaamaan kan beginnen met de therapie onder begeleiding van mij'. Aangeklaagde stelt dat zij inderdaad in januari 2022 bij klaagster op bezoek is geweest, vooral uit mededogen, omdat zij het slachtoffer was geworden van een geweldsmisdrijf en nauwelijks over een netwerk beschikt. Zij heeft geen professionele massages gegeven, maar meer als troost een paar keer haar schouders 'gemasseerd'. Zij heeft inderdaad geschreven dat er de hoop was dat klaagster weer met de therapie kon beginnen onder haar begeleiding, maar dat moet niet worden opgevat als een afspraak. Desalniettemin zou een vervolgbehandeling tot de mogelijkheden hebben gehoord, ware het niet dat gaandeweg het contact wrevelig is geworden, hetgeen er uiteindelijk toe geleid heeft dat aangeklaagde het contact met klaagster feitelijk verbroken heeft.

De commissie oordeelt het aannemelijk dat de medio 2018 begonnen behandeling op 21 december 2021 geëindigd is, omdat klaagster geen datum voor een volgende behandeling genoemd heeft en aangeklaagde stelt dat er geen vervolgafspraak gemaakt is. Het is aannemelijk dat door aangeklaagde bewoordingen zijn gebruikt die bij klaagster de verwachting hebben gewekt dat zij zodra zij daar aan toe zou zijn weer bij aangeklaagde voor een behandeling terecht zou kunnen, maar naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat er in feite een afspraak is gemaakt waaraan aangeklaagde gebonden zou zijn. De klacht is naar het oordeel van de commissie ongegrond.

c. Aangeklaagde heeft niet gereageerd op e-mails, een aangetekende brief, apps.

Aangeklaagde verwijst in de eerst plaats naar de appberichten die klaagster in juni en juli 2022 gestuurd heeft met het verzoek om een verklaring ten behoeve van de strafzitting te sturen. Zij heeft die als dwingend ervaren. Verder stelt zij, dat klaagster in november 2022 een app gestuurd heeft waarin zij vroeg of aangeklaagde zich in burn-out problemen kon verdiepen. Aangeklaagde stelt dat zij klaagster heeft laten weten dat zij dat kon. Vervolgens zijn de contacten wreveliger geworden. Zij heeft nog wel een e-mail gestuurd waarin zij



verwijst naar eerder appcontact en herhaalt dat zij tot de conclusie is gekomen dat 'onze therapeutische relatie niet meer werkt'.

Verder stelt aangeklaagde dat klaagster zelf ook heeft laten weten een andere therapeut te gaan zoeken. Zij heeft ook op 29 juni 2023 nog gereageerd op een e-mail van klaagster van 28 juni 2023. Op de in januari 2023 ontvangen aangetekende brief heeft zij niet (meer) gereageerd.

De commissie is van oordeel dat aangeklaagde, omdat zij in 2022 en 2023 niet meer de behandelaar van klaagster was, niet gehouden was op elk bericht van haar kant te reageren. Aannemelijk is dat de toon van de berichten in de loop van de tijd onaangenamer werd. Het voicemailbericht van 1 juli 2023 is zelfs ronduit beledigend voor aangeklaagde. Ook deze klacht is ongegrond.

d. Schadevergoeding

Enkel de klacht onder a. is gegrond. Hoewel het vanzelfsprekend tot ergernis bij klaagster heeft geleid dat aangeklaagde niet de juiste informatie op haar website had vermeld, is de gegrondheid van de klacht geen reden om tot toekenning van schadevergoeding te komen omdat er onvoldoende verband is tussen de aard van de klacht en de gestelde schade. De commissie wijst de vordering af.

5. De beslissingen

De commissie verklaart de klacht onder 2a. gegrond en de klachten onder 2b. en 2c. ongegrond.

Zij wijst de vordering tot schadevergoeding af.

Deze beslissing is gegeven op 9 januari 2024 door Mr. H. de Ruijter, voorzitter, en G.I. Hoekendijk – de Wal en J. Koezen, leden, bijgestaan door mevrouw S. van Beek, secretaris.

Commissie Zorgklacht en Geschil NIBIG

