

In naam van de Koning

vonnis



RECHTBANK AMSTERDAM

Afdeling privaatrecht, voorzieningenrechter civiel

zaaknummer / rolnummer: C/13/708074 / KG ZA 21-816 MDvH/MV

Vonnis in kort geding van 26 oktober 2021

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

ZUSTER

gevestigd te

eiseres bij conceptdagvaarding,

advocaat mr. C. Erasmus te

tegen

1. de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

NOORDKAAP TV PRODUKTIES BV,

gevestigd te

2. de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

TALPA TV B.V.,

gevestigd te

gedaagden, vrijwillig verschenen,

advocaat mr. J.A.K. van den Berg te

Partijen zullen hierna ook Zuster

Noordkaap en Talpa worden genoemd.

1. De procedure

Tijdens de mondelinge behandeling van dit kort geding op 14 oktober 2021 heeft Zuster de dagvaarding toegelicht. Noordkaap en Talpa hebben verweer gevoerd.

Beide partijen hebben producties en een pleitnota in het geding gebracht.

Op de mondelinge behandeling is (een voorlopige montage van) de voorgenomen televisie-uitzending over Zuster in het programma Undercover in Nederland bekeken. Een dag voor de zitting was deze uitzending reeds getoond aan de advocaat en een aantal medewerkers van Zuster.

Bij de mondelinge behandeling waren – voor zover van belang – aanwezig:

aan de zijde van Zuster | N. : (bestuurder en aandeelhouder), R. |

(bestuurder en aandeelhouder) en A. met mr. Erasmus;

aan de zijde van gedaagden: St (bestuurder en aandeelhouder van Noordkaap) en mr. C. (jurist bij Talpa) met mr. B. Na verder debat is vonnis bepaald op 26 oktober 2021.

2. De feiten

2.1. In 2014 heeft N. (hierna ook) Zuster opgericht. Zuster biedt kleinschalige zorg aan ouderen met een vorm van dementie. Haar zoon R. is algemeen directeur. Haar zoon A. is werkzaam in de keuken. Zuster biedt plaats aan twintig bewoners, verdeeld over twee woonhuizen in

2.2. Noordkaap produceert het televisieprogramma Undercover in Nederland dat wordt gepresenteerd door St. Dit programma wordt uitgezonden onder verantwoordelijkheid van Talpa.

2.3. Noordkaap is voornemens om op 4 november 2021 een uitzending van het programma Undercover in Nederland te wijden aan Zuster. In die uitzending worden onder meer gesprekken gevoerd met drie oud-medewerksters en met K. , van wie de vader en de moeder tijdelijk bij Zuster (in) hebben verbleven. Ook heeft Noordkaap twee van haar eigen medewerkers *undercover* als vrijwilliger bij Zuster laten werken, met name in . Hiervan zijn beelden gemaakt met een verborgen camera die in de voorgenomen uitzending te zien zijn. Op 18 mei 2021 heeft S. vermomd als dementerende 'oude man' en onder een gefingeerde naam, samen met 'zijn dochter' Zuster bezocht. Op enig moment heeft hij zich bij deze 'overval' bekend gemaakt als journalist van het programma Undercover in Nederland en heeft hij Zuster geconfronteerd met (in zijn ogen) een aantal misstanden. Hiervan zijn beelden gemaakt die te zien zijn in de voorgenomen uitzending.

2.4. Bij e-mail van 21 juni 2021 heeft de advocaat van Zuster onder meer het volgende aan Noordkaap geschreven:

"(...) Het is voor cliënte dringend gewenst om de andere kant van het verhaal toe te lichten. Ik heb daartoe ook diverse stukken en correspondentie, die ik in overleg met de programmamaker zal kunnen delen, zodat de maker een beter en vooral volledig beeld krijgt van de feiten. (...)."

2.5. Bij brief van 24 juni 2021 heeft de advocaat van Zuster onder meer aan Noordkaap geschreven dat K. ; een persoonlijke vete voert tegen Zuster a en ook al een ander televisieprogramma bereid had gevonden ongevraagd bij Zuster te komen filmen. Ook staat in de brief dat K. ; een ware stroom van negatieve uitingen heeft geplaatst op *social media*, waarbij zeer grof taalgebruik niet wordt geschuwd, en dat zij een klacht heeft ingediend bij de Inspectie

Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Volgens de advocaat heeft K het programma Undercover in Nederland enkel benaderd als onderdeel van een campagne om Zuster te benadelen.

2.6. Bij brief van 21 september 2021 heeft de advocaat van Noordkaap 14 vragen gesteld aan Zuster (via haar advocaat). Op 30 september 2021 heeft Zuster deze vragen beantwoord. In de begeleidende brief van de advocaat van Zuster is onder meer opgenomen dat zij vreest dat haar onderneming zeer negatief zal worden geportretteerd en dat dit zeer schadelijke gevolgen zal hebben. Voor het geval Noordkaap niet bereid is de uitzending in te trekken, is een kort geding aangekondigd.

2.7. Zuster heeft een brief in het geding gebracht die de cliëntenraad aan St heeft geschreven naar aanleiding van zijn onderzoek en de voorgenomen uitzending, waarin onder meer het volgende staat:

"(...)
Wij nodigen u (...) graag uit voor een gesprek (...). Zodat wij vanuit ons perspectief – familie van bewoners – kunnen schetsen hoe bewoners hier een fijne oude dag hebben. Dan kunnen we het ook hebben over de dilemma's die er zijn. Want onze familieleden die hier wonen hebben vaak ouderdomsgerelateerde klachten (...). Dat brengt de nodige gedragsproblemen met zich mee. Wij vinden het belangrijk dat u een eerlijk verhaal krijgt van hoe het er hier aan toe gaat. Zodat u de casus in perspectief ziet. Wij vertrouwen erop dat dit beeld/ verhaal wordt meegenomen of zal leiden tot herbezinning inzake de casus die u thans meent te hebben opgebouwd.

(...)
Zr. ... is wellicht een iets afwijkende organisatie (...). Afwijkend omdat onder de vleugels van de familie R een andere manier is gevonden om cliënten op te vangen en verzorgen. Voortgekomen uit een diepe vorm van menslievendheid (...). De aanwas van cliënten is vooral ontstaan door mond op mond reclame of aanbevelingen van artsen, casemanagers of ziekenhuizen. U snapt, dat komt je niet aanwaaien. De goede referenties zorgden voor een behoorlijke instroom. Dit had echter ook een nadeel, de familie R heeft weleens iets te laat opgeschakeld op zaken die in de zorg minutieus moeten worden bijgehouden (...). Veelal werd de tijd gestoken in de zorg en in het wonen en welzijn van bewoners. (...)
Bij een inspectiebezoek van het IGJ in mei 2019 bleek dat een aantal zaken niet op orde waren. Sinds augustus 2020 voldoet zr. ... volledig aan de normen van goede en veilige zorg. (...)

Nog steeds zouden we iedere dag opnieuw de keuze maken, om mijn vrouw en mijn vader hier te laten wonen. In gewicht aankomen (terwijl bij andere verzorgingshuizen vaak juist afgevallen wordt), en met zo min mogelijk medicatie en beperkende maatregelen. Verder zijn er prima kamers en er is een prettige gemeenschappelijke ruimte. Maar bovenal ervaren de bewoners en wij als familie veel liefde, betrokkenheid en warmte van de medewerkers.

(...)

*U heeft met uw programma grote impact en daarbij lijken zaken goed onderbouwd. Wij gaan er vanuit dat u ook dit item maakt met de beste bedoelingen. Daarom hopen we dat u met deze brief en ons aanbod voor een gesprek, open staat om de casus in perspectief te zien.
(...)"*

2.8. Op 2 september 2021 heeft IGJ een (aangekondigd) inspectiebezoek gebracht aan Zuster (vestiging s). Naar aanleiding hiervan heeft IGJ een conceptrapport opgesteld. Blijkens dat rapport voldoet op zes onderdelen aan de norm. Dit betreft de onderdelen: (i) zorgverleners kennen de cliënt zijn wensen en behoeften; (ii) cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over leven en welbevinden; (iii) cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip; ze worden met respect behandeld; (iv) zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt; (v) (medicatieveiligheid) zorgverleners beschikken over een actuele toedienlijst van de apotheek; en (vi) de zorgverlener parafeert de toegediende of aangereikte medicatie per medicijn en toedientijd op de toedienlijst. Op vier onderdelen voldoet grotendeels aan de norm. Dit betreft de volgende onderdelen: (i) de zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen; (ii) zorgverleners handelen volgens de afspraken zoals beschreven in protocollen, richtlijnen en handreikingen; ze weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken; (iii) de zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg; en (iv) de zorgaanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren. Op twee onderdelen voldoet volgens het conceptrapport grotendeels niet aan de norm. Dit zijn de volgende onderdelen: (i) zorgverleners werken methodisch; zij leggen het hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier; en (ii) zorgverleners werken multidisciplinair en schakelen tijdig disciplines en specifieke expertise in van binnen of buiten de organisatie; in deze samenwerking maken zorgverleners afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is.

3. Het geschil

3.1. Zuster vordert:

primair

- I. Noordkaap en Talpa te verbieden de voorgenomen uitzending voor zover Zuster daarin op enige wijze voorkomt en/of voor zover daarin film- of geluidsfragmenten worden gebruikt die op enige wijze in relatie staan tot Zuster of haar medewerkers of bewoners, uit te (doen) zenden of op enige andere wijze openbaar te maken;
- II. Noordkaap en Talpa te verbieden de beelden en/of geluidsopnamen van Zuster of haar medewerkers of bewoners uit te zenden of anderszins

openbaar te maken;

III. een en ander op straffe van een dwangsom van € 100.000,-;

subsidiair

IV. Noordkaap en Talpa te gebieden de naam van Zuster [redacted] alsmede de voor- en achternamen van medewerkers en bewoners op geen enkele wijze in de uitzending te noemen of anderszins openbaar te maken;

V. Noordkaap en Talpa te gebieden alle medewerkers en bewoners niet dan wel volledig onherkenbaar in beeld te brengen, althans hun kapsel en gelaat te blurren en hun stemmen te vervormen;

VI. Noordkaap en Talpa te gebieden het bedrijfspand van Zuster [redacted] of gedeelten daarvan niet of niet herkenbaar in beeld te brengen;

VII. een en ander op straffe van een dwangsom van € 25.000,- per overtreding;

primair en subsidiair

VIII. Noordkaap en Talpa te veroordelen in de proceskosten, te vermeerderen met de wettelijke rente; en

IX. Noordkaap en Talpa te veroordelen in de volledige proceskosten, zoals bedoeld in artikel 1019h Rv.

3.2. Zuster [redacted] stelt hiertoe – samengevat weergegeven – het volgende. Toen S [redacted] op 18 mei 2021 zijn vermomming afdeed, was [redacted] totaal verbouwereerd. S [redacted] sprak op zeer verwijtende toon tegen haar. Zo zei hij onder meer: “*Wij gaan er voor zorgen dat die tent dicht gaat*”. Dit geeft aan dat S [redacted] vooringenomen is en dat van zorgvuldige onderzoeksjournalistiek geen sprake is. Noordkaap heeft zich voor het karretje laten spannen van K [redacted] die ontvreden was over Zuster [redacted]. Ook van oprechte wederhoor is geen sprake geweest. Zuster [redacted] kan alle beweerde misstanden weerleggen, mede aan de hand van het rapport van IGJ (zie 2.8), maar dat lijkt niet te passen in de plannen van Noordkaap om het programma hoe dan ook uit te zenden, waarschijnlijk alleen uit commerciële overwegingen. Al met al is Zuster [redacted] van mening dat de uitzending onrechtmatig is. De reputatieschade zal van dien aard zijn dat Zuster [redacted] vreest voor haar voortbestaan. Ook tast uitzending van het programma de persoonlijke levenssfeer van medewerkers en bewoners aan. Een afweging van alle belangen dient dan ook in het voordeel van Zuster [redacted] uit te vallen.

3.3. Noordkaap en Talpa hebben – samengevat weergegeven – als volgt verweer gevoerd. Zij betwisten dat zij zich voor het karretje van K [redacted] hebben laten spannen. Noordkaap heeft een uitgebreide en zorgvuldige *undercover* actie opgezet en met verschillende bronnen gesproken. De inzet van een verborgen camera is in dit geval gerechtvaardigd, omdat daarmee allerhande ernstige misstanden zijn vastgelegd. Zuster [redacted] trekt onjuiste conclusies uit de opmerking van S [redacted] over “het sluiten van de tent”. Deze opmerking kwam enkel voort uit zijn wens om te voorkomen dat Zuster [redacted] in de toekomst ook nog andere mensen schade berokkent. In de te maken belangenafweging dient de vrijheid van meningsuiting te prevaleren. De uitzending draagt bij aan het maatschappelijk debat. Voor alle beschuldigingen aan het adres van Zuster [redacted] kan steun worden gevonden in het

feitenmateriaal. Ook heeft Noordkaap Zuster voldoende mogelijkheden gegeven tot wederhoor. Bij de inkleding van de uitzending is rekening gehouden met de gerechtvaardigde belangen van derden. Van alle bewoners en medewerkers zijn hun gezichten onherkenbaar gemaakt en hun stemmen vervormd. Ook hun voor- en achternamen worden niet genoemd. Voor en de algemeen directeur geldt dat alleen hun voornamen worden genoemd en dat hun gezichten onherkenbaar zijn gemaakt. De naam Zuster ... wordt wel genoemd, maar daarvoor bestaat ook alle aanleiding. Ook de buitenkant van het pand wordt in beeld gebracht. De vrees van Zuster ... dat zij ernstige reputatieschade zal lijden is niet terecht. Uit in het geding gebrachte perspublicaties uit 2019 (waarin onder meer is opgenomen dat Zuster ... onder toezicht stond van IGJ) volgt dat haar reputatie al was beschadigd. Ook heeft IGJ op 16 maart 2020 openbaar gemaakt dat aan Zuster ... een last onder dwangsom is opgelegd en dat IGJ zorgen heeft over de kwaliteit van de zorg.

3.4. Op de stellingen van partijen wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. De beoordeling

4.1. Gezien de voorgenomen datum van uitzending (4 november 2021) heeft Zuster ... in dit kort geding een spoedeisend belang bij het in behandeling nemen van haar vorderingen.

4.2. Uitgangspunt is dat toewijzing van de vorderingen van Zuster ... een beperking inhoudt van het in artikel 10 lid 1 van het EVRM neergelegde grondrecht van Noordkaap en Talpa op vrijheid van meningsuiting. Dit recht kan slechts worden beperkt indien dit bij de wet is voorzien en noodzakelijk is in een democratische samenleving, bijvoorbeeld ter bescherming van de goede naam en de rechten van anderen (artikel 10 lid 2 EVRM). Van een beperking die bij wet is voorzien is sprake, indien de voorgenomen uitzending onrechtmatig is in de zin van artikel 6:162 BW. Voor het antwoord op de vraag of dit het geval is, moeten alle wederzijdse – in beginsel gelijkwaardige – belangen tegen elkaar worden afgewogen. Het belang van Noordkaap en Talpa is er met name in gelegen dat zij zich in het openbaar kritisch, informerend, opiniërend en waarschuwend moeten kunnen uitlaten over misstanden die de samenleving raken. Het belang van Zuster ... is er met name in gelegen dat haar reputatie niet lichtvaardig wordt blootgesteld aan verdachtmakingen en dat de privacy van haar bewoners en medewerkers (gewaarborgd in artikel 8 EVRM) niet onnodig wordt geschonden. Bij deze belangenafweging dienen alle omstandigheden van het geval in ogenschouw te worden genomen.

4.3. Bij de beoordeling is tevens van belang dat Zuster ... een verbod vordert van een *voorgenomen* en dus *toekomstige* uitzending. Noordkaap en Talpa hebben terecht aangevoerd dat een dergelijk verbod op gespannen voet staat met

artikel 7 van de Grondwet, waarin is bepaald dat er geen voorafgaand toezicht is op de inhoud van een radio- of televisie-uitzending. Als echter voldoende bekend is over de voorgenomen publicatie om de onrechtmatigheid te kunnen vaststellen, kan in uitzonderlijke omstandigheden, uit het oogpunt van effectieve rechtsbescherming, een verbod vooraf worden uitgesproken (zie het Mosley-arrest van 10 mei 2011 van het EHRM, EHRC 2011/108).

4.4. Op de mondelinge behandeling van dit kort geding is de voorgenomen uitzending getoond. Hierin worden achtereenvolgens de volgende uitlatingen gedaan:

- *ongediplomeerd personeel doet handelingen die het niet mag doen (bijvoorbeeld een gastvrouw die koffie en thee schenkt), zoals het verstrekken van medicijnen;
- *de moeder van K. lag negen van de tien keer de hele dag in bed, ook om 14.00 uur 's middags, zonder ontbijt en lunch en in haar eigen vuil; er is een foto van haar te zien dat zij met haar benen uit bed ligt;
- *de vader van K. werd niet, zoals de bedoeling was, gerevalideerd, en heeft een paar dagen geen medicijnen gehad;
- *in 2019 is Zuster op de vingers getikt door IGJ, onder meer omdat belangrijke gegevens ontbraken in de dossiers en er geen scholingsbeleid was;
- *ook een oud-medewerkster verklaart dat Zuster onbevoegd personeel in dienst heeft;
- *aan de undercover vrijwilligster is geen overeenkomst aangeboden en haar identiteit is niet gecheckt;
- *volgens deze vrijwilligster voldoet de lunch niet (geen kaas of worst, alleen zoet beleg);
- *ook een oud-medewerkster verklaart dat het eten en drinken slecht is; soms is er geen avondeten en worden er alleen goedkope pannenkoeken geserveerd;
- *een oud-medewerkster verklaart dat zij niet bevoegd was om medicijnen te verstrekken, maar dit toch moest doen (het ging onder meer om insuline); het toedienen van medicijnen ging vaak mis of niet op tijd, zodat er onvoldoende tijd zat tussen twee 'medicijnenrondes'; ook verklaart zij dat de moeder van K. s was gedrogeerd;
- *een oud-medewerkster verklaart dat zij insuline moest geven wat zij niet mocht doen;
- *de vrijwilligster constateert op haar eerste werkdag dat onbevoegd personeel medicijnen toedient;
- *op de tweede werkdag van de vrijwilligster weet niemand dat zij komt; een medewerkster vertelt tegen haar op die dag dat het er bij Zuster chaotisch en rommelig aan toe gaat, dat de nachtzuster normaal tot 7.00 uur 's ochtends werkt, maar nu tot 10.00 uur omdat er anders geen bevoegd personeel is;
- *de vader van K. s verklaart dat hij bijna twee maanden bij Zuster heeft verbleven, dat je in bed kon blijven zolang je wilde en dat er niks gebeurde; iedere avond diende hij een trombosespuit te krijgen, maar dat ging mis of gebeurde te laat; één keer heeft hij die spuit helemaal niet gekregen;
- *er wordt melding gemaakt van doorligplekken, dat er dan een wondverpleegster

nodig was, maar dat die er niet was; er worden ook foto's getoond van ernstige wonden;

*een bewoonster moest na een val naar het ziekenhuis; in een rapport over haar is vermeld dat zij ondervoed was, dat haar wonden slecht verzorgd zijn en dat zij met veel pijn is overleden;

*een bewoonster van 102 jaar oud kreeg geen insuline toegediend of door een onbevoegde medewerkster;

*een oud-medewerkster vertelt dat er in de coronatijd een groot tekort was aan handschoenen en schorten etc. waarbij zij insinueert dat in één keer vijf bewoners aan corona zijn overleden;

*een oud-medewerkster vertelt dat het testen op corona veel te laat gebeurde; personeel dat in de coronatijd niet wilde werken vanwege verkoudheidsklachten werd onder druk gezet om toch te werken;

*op de derde werkdag van de vrijwilligster kreeg zij te maken met een gestreste teamleider die er alleen voorstond en er niet van op keek dat de 102-jarige bewoonster haar medicijnen niet had gekregen; de volgende dag liepen de irritaties op omdat niet bevoegd personeel had geweigerd medicijnen toe te dienen;

*een oud-medewerkster vertelt dat medewerkers uit eigen zak extra boodschappen betalen omdat het eten zo slecht is; soms bestaat het avondeten drie dagen achter elkaar uit pannenkoeken;

*K _____ verklaart dat zij zelf eten meenam voor haar ouders omdat zij te weinig kregen en er geen geld was voor boodschappen; het avondeten bestond soms uit brood met banaan;

*de tweede *undercover* vrijwilliger hoefde ook geen overeenkomst te tekenen;

*te zien is dat een demente bewoonster aan tafel een forse uitbrander krijgt van een medewerkster en wordt afgesnauwd, waarna zij gaat snikken; de tweede vrijwilliger schrikt van de slechte sfeer aan tafel;

*een oud-medewerkster verklaart dat zij het schrijnend vindt dat de demente bewoners niet voor zichzelf op kunnen komen;

*S _____ i verklaart dat sprake is van een slechte behandeling en van misstanden en dat dit moet ophouden; zijn vader of moeder zou hij niet bij Zuster _____ onderbrengen; ook de moeder van K _____ is overgeplaatst;

*te zien is dat S _____ i vermomd als dementerende bijna 70-jarige man met 'zijn dochter' een bezoek brengt aan Zuster _____ ; wanneer hij zich aan _____ bekend maakt, zegt hij dat het werkelijk schrikbarend is wat hij heeft aangetroffen, dat het verschrikkelijk is hoe zij met ouderen omgaat en dat hij tal van misstanden heeft vastgelegd;

*ook zegt S _____ i dat bij Zuster _____ i volgens de papieren alles in orde is maar dat het in de praktijk een rotzootje is.

4.5. Volgens Noordkaap en Talpa is de rode draad van de uitzending dat sprake is van drie ernstige misstanden:

- (i) er is te weinig bevoegd personeel, waardoor bewoners niet, niet op tijd, niet de juiste doses of van een onbevoegd personeelslid medicijnen krijgen toegediend;
- (ii) de kwaliteit van de zorg is ondermaats, hetgeen blijkt uit de slechte

voedselvoorziening, de niet-liefdevolle behandeling die bewoners krijgen, doorligwonden en het gebrek aan adequate hygiëne-maatregelen in coronatijd; (iii) de administratie van Zuster is niet op orde, zo is de vrijwilligers niet om een VOG en identiteitsbewijs gevraagd en hebben zij geen overeenkomst hoeven ondertekenen; ook waren de personeelsleden er niet van op de hoogte dat zij kwamen.

4.6. Zuster heeft hier het volgende tegenin gebracht:

*Zuster bevindt zich in het door de overheid ondersteund verbetertraject, Waardigheid en Trots; twee keer per week komt op beide locaties van Zuster een coach die de voortgang in kaart brengt; de last onder dwangsom die was opgelegd door IGJ is opgeheven;

*het werken in de zorg is momenteel zwaar; er is sprake van een groot personeelstekort;

*IGJ houdt Zuster nauwlettend in de gaten; uit het rapport van IGJ (zie 2.8) blijkt dat Zuster inmiddels zeer goed op weg is om op alle relevante punten goede zorg te bieden; tien van de twaalf onderdelen zijn als goed of voldoende aangemerkt;

*de uitzending geeft door de manier van monteren – waarin verschillende incidenten achter elkaar worden geplakt, zaken uit hun verband worden gehaald of een logische verklaring wordt weggelaten – geen reëel beeld van de werkelijkheid;

*met verschillende oud-medewerkers die in de uitzending worden geïnterviewd was een conflict of zijn met een conflict vertrokken (bijvoorbeeld omdat zij niet in aanmerking kwamen voor een promotie of voor de zogenoemde corona-bonus);

*in de eerste coronagolf kampte de gehele zorg met een tekort aan beschermingsmiddelen; tijdens de tweede coronagolf was er wel voldoende beschermingsmateriaal voorhanden; uit een in het geding gebracht verslag van de GGD van 11 november 2020 blijkt dat Zuster tijdens de tweede coronagolf haar zaken op orde had;

*er zijn geen vijf bewoners aan corona overleden; in de afgelopen twee jaar zijn drie bewoners overleden (niet aan corona, maar als gevolg van een andere aandoening of eenvoudigweg op hoge leeftijd);

*de medewerkster die een bewoonster heeft afgesnauwd is daarop aangesproken en er worden maatregelen tegen haar getroffen; Zuster betreurt dit incident en zij zal er alles aan doen om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen;

*de foto's van de wonden geven een verkeerd beeld; er is wel degelijk een wondverzorgster ingeschakeld; dit blijkt aan de hand van in het geding gebrachte facturen;

*Zuster kiest er niet voor bewoners in bed te fixeren; de houding waarin de moeder van K werd aangetroffen is de houding die zij zelf comfortabel vond en waarin zij rustig sliep;

*het is onjuist dat niets is gedaan aan de revalidatie van de vader van K, dit is uitbesteed aan een fysiotherapeut en daarvan zijn bewijzen;

*K is de enige persoon die ernstige klachten heeft geuit en wel op een bijzonder onbeschofte manier; zij maakt ruzie met alle (zorg)instanties; omdat

sprake was van een onhoudbare situatie heeft Zuster 1 de zorgovereenkomst met de moeder van K opgezegd;

- *Zuster bevindt zich soms in een duivels dilemma; bij een ziekmelding om 7.00 uur 's ochtends is het moeilijk een vervanger te vinden; de vraag is dan of er in het geheel geen medicijnen worden toegediend of door een onbevoegd personeelslid; het toedienen door medicijnen door onbevoegden komt, althans kwam, niet structureel voor; thans is bij Zuster bovendien een verpleegkundige in dienst die per week vijf dagen van acht uur werkt;
- *op dit moment is er geen personeelstekort meer en zijn er voldoende bevoegde personeelsleden voor het toedienen van medicijnen;
- *er wordt iedere dag gezond gekookt in overleg met een diëtist; er wordt gekeken naar wat bewoners nodig hebben, maar Zuster lringt mensen geen eten op als ze bijvoorbeeld geen groenten willen; soms zijn er problemen omdat bijvoorbeeld de supermarkt de boodschappen niet op tijd levert;
- *Zuster kijkt naar het ritme van de bewoners; er zijn geen vaste tijden en zij mogen uitslapen of een hele dag in hun badjas lopen, als zij dat willen; wel wordt erop gelet dat zij niet in hun eigen viezigheid liggen;
- *Zuster wijst op de brief van haar cliëntenraad aan S (zie 2.7) waarin onder meer is opgenomen dat eerder geconstateerde problemen zijn opgelost en dat in 2020 structurele verbeteringen zijn doorgevoerd; ook is in de brief opgenomen dat de bewoners veel liefde, betrokkenheid en warmte van de medewerkers ervaren;
- *uit e-mails blijkt dat aan de vrijwilligster wel degelijk is gevraagd om haar identiteitsbewijs en VOG; ook zijn beide vrijwilligers erop aangesproken een overeenkomst te tekenen, maar zij gaven niet thuis.

4.7. Geoordeeld wordt als volgt. Noordkaap heeft in dit geval haar journalistiek onderzoek voldoende zorgvuldig uitgevoerd. Zij is niet alleen afgegaan op de klachten van K die zoals Zuster voorshands terecht heeft aangevoerd, wel erg zwaar en eenzijdig zijn aangezet, maar zij heeft ook gesproken met drie oud-medewerksters. Daarnaast heeft zij twee vrijwilligers *undercover* bij Zuster laten werken; de eerste vrijwilligster heeft in de periode februari-mei 2021 elf dagen of dagdelen bij Zuster gewerkt en de tweede vrijwilliger heeft in de periode april-mei 2021 drie dagen of dagdelen bij Zuster gewerkt. Deze vrijwilligers hebben ten behoeve van Noordkaap een dagboek bijgehouden en zij hebben beelden gemaakt met een verborgen camera. Dat in dit geval het middel van de verborgen camera is ingezet is voorshands terecht. Zonder die camera was een aantal van de onder 4.4 genoemde zaken niet aan het licht gekomen.

4.8. Noordkaap heeft met haar journalistieke onderzoek voldoende feitenmateriaal boven water gekregen op grond waarvan het aannemelijk is dat bij Zuster sprake is (of in ieder geval tot recent is geweest) van een gebrek aan bevoegd personeel, ondermaatse zorg en een gebrekkige administratie. Met andere woorden: de in de uitzending geuite beschuldigingen vinden voldoende steun in het feitenmateriaal. Noordkaap kenmerkt dit terecht als misstanden die zij als bijdrage

aan het maatschappelijk debat in de openbaarheid moet kunnen brengen. In de belangenafweging komt dan ook veel gewicht toe aan haar vrijheid van meningsuiting.

4.9. Daar staat het volgende tegenover. Zuster [redacted] heeft erkend dat bepaalde zaken bij haar niet op orde waren, maar zij heeft aannemelijk gemaakt dat zij thans in een verbetertraject zit en dat zij vooruitgang boekt. Zij heeft een aantal feiten en omstandigheden naar voren gebracht (zie onder 4.6) die de ernst van de misstanden (kunnen) relativeren en waaruit mogelijk volgt dat de uitzending ook feitelijke onjuistheden bevat. Zo is bijvoorbeeld niet vast komen te staan dat vijf bewoners zijn overleden aan corona, zoals een van de oud-medewerksters in de uitzending insinueert. Dat de door Noordkaap geconstateerde misstanden die in de uitzending naar voren komen naar alle waarschijnlijkheid kunnen worden gerelativeerd (en dat de situatie mogelijk sinds de opnames is verbeterd), heeft Zuster [redacted] tevens aannemelijk gemaakt aan de hand van door haar in het geding gebrachte stukken, waaronder het conceptrapport van IGJ (zie 2.8), het verslag van de GGD en de brief van de cliëntenraad (zie 2.7). De last onder dwangsom die haar is opgelegd is opgeheven. Daar komt bij dat Zuster [redacted] kan worden gevolgd in haar standpunt dat de wijze van monteren van de uitzending mogelijk een te negatief beeld schetst. Bij iedere organisatie waar met een verborgen camera wordt gefilmd, zullen incidenten worden gefilmd. Indien al die incidenten achter elkaar worden uitgezonden, ontstaat al snel een negatief beeld. Dit alles neemt echter niet weg dat de misstanden zijn geconstateerd, en dat deze zich hebben voorgedaan in het recente verleden.

4.10. Aannemelijk is dat Zuster [redacted] reputatieschade zal lijden als gevolg van de uitzending. Gezien de misstanden waarvan sprake is (geweest) en gezien de negatieve publiciteit in het verleden, heeft zij die schade echter tot op zekere hoogte aan zichzelf te wijten. Dit is dan ook geen reden om de uitzending te verbieden. Om diezelfde reden mag Zuster [redacted] ook bij naam worden genoemd in de uitzending. Dat de buitenkant van het pand in beeld wordt gebracht, zal voorshands niet tot extra schade lijden, nu ook de naam Zuster [redacted] mag worden genoemd. Aan de privacybelangen van medewerkers en bewoners wordt voldoende tegemoetgekomen door het onherkenbaar maken van hun gezichten en het vervormen van hun stemmen (op de wijze als in de getoonde montage is gedaan). Ook hun voor- en achternamen worden niet genoemd. Aan de privacybelangen van [redacted] en haar zoon (de algemeen directeur) wordt eveneens voldoende tegemoetgekomen nu alleen hun voornamen worden genoemd en hun gezichten onherkenbaar worden gemaakt.

4.11. Het betoog van Zuster [redacted] dat onvoldoende wederhoor is geboden, kan haar niet baten. Wel komt het enigszins slordig over dat Noordkaap kennelijk niets heeft geadmistreerd over het gesprek dat een van haar medewerkers heeft gehad met de voorzitter van de Raad van Toezicht van Zuster [redacted]. Zuster [redacted] heeft echter niet gesteld in welke zin de inhoud van dat gesprek relevant is voor de beoordeling van de (rechtmatigheid van de) uitzending. Onduidelijk is verder

gebleven waarom S niet is ingegaan op de uitnodiging van de cliëntenraad voor een gesprek, maar ook daarvoor geldt dat Zuster onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat en hoe dat gesprek de geconstateerde misstanden zou kunnen wegnemen. Ook wordt het standpunt van Noordkaap dat Zuster wederhoor is geboden ten tijde van de 'overval' op 18 mei 2021 niet gevolgd. Aannemelijk (en begrijpelijk) is – gezien de beelden in de uitzending – dat toen zij werd overvallen door medewerkers van *Undercover in Nederland*, dermate geschrokken was dat zij niet in staat was haar reactie op adequate wijze te formuleren. Gezien de reactie van en haar beide zoons is aan de andere kant ook weer begrijpelijk dat S op dat moment niet is ingegaan op de uitnodiging van R. om binnen op kantoor verder te praten. Op zich is verder juist dat Noordkaap aanvankelijk niet adequaat heeft gereageerd op de e-mail en de brieven van de raadsman van Zuster van 21 respectievelijk 24 juni 2021, maar dit is later goed gemaakt door de brief van de advocaat van Noordkaap van 21 september 2021. In die laatste brief zijn veertien vragen gesteld die Zuster bij brief van 30 september 2021 op uitgebreide wijze heeft beantwoord. Met die uitgebreide beantwoording heeft Zuster – zoals Noordkaap en Talpa tijdens de mondelinge behandeling hebben aangevoerd – (de zorgen over) de misstanden (genoemd onder 4.5) echter onvoldoende weg kunnen nemen, zodat zij terecht daarin geen aanleiding hebben gezien de (voorgenomen) uitzending aan te passen of de reactie van Zuster uitgebreider in de uitzending aan bod te laten komen.

4.12. St heeft ten slotte bij de confrontatie inderdaad gezegd: “*Wij gaan er voor zorgen dat die tent dicht gaat*”. Een dergelijke uitspraak past bij de stijl van St en de stijl van het programma. Dat wil echter niet zeggen dat St geen degelijk journalistiek onderzoek heeft gedaan en slechts uit is op het ‘kapot maken’ van Zuster.

4.13. Al met al wordt geoordeeld dat de onder 4.2 genoemde belangenafweging in het voordeel uitvalt van Noordkaap en Talpa. In dit geval wordt niet voldaan aan de hoge eisen die worden gesteld aan een preventief uitzendverbod als bedoeld onder 4.3. Dit leidt tot afwijzing van de primaire vorderingen van Zuster. Aan de subsidiaire vorderingen heeft Noordkaap gedeeltelijk voldaan. Voor zover zij daaraan niet heeft voldaan, volgt uit hetgeen hiervoor is overwogen dat geen aanleiding bestaat die vorderingen toe te wijzen.

4.14. Ten slotte wordt overwogen dat Noordkaap ter zitting, bij monde van St heeft verklaard dat in de uitzending zal worden gemeld dat is gesproken met drie oud-medewerksters (omdat uit de beelden die tijdens de mondelinge behandeling zijn bekeken, de indruk kan ontstaan dat met een groter aantal is gesproken). Ook heeft St toegezegd dat melding zal worden gemaakt van het concept-rapport van IGJ van 2 september 2021. Dit laatste acht de voorzieningenrechter van belang in het kader van wederhoor.

4.15. Zuster [naam] zal als de in het ongelijk gestelde partij in de proceskosten worden veroordeeld. De kosten aan de zijde van Noordkaap en Talpa worden begroot op:

- griffierecht	€	667,00
- salaris advocaat		1.016,00
Totaal	€	1.683,00

5. De beslissing

De voorzieningenrechter

5.1. weigert de gevraagde voorzieningen,

5.2. veroordeelt Zuster [naam] in de proceskosten, aan de zijde van Noordkaap en Talpa tot op heden begroot op € 1.683,00,

5.3. verklaart deze kostenveroordeling uitvoerbaar bij voorraad.

Dit vonnis is gewezen door mr. R.A. Dudok van Heel, voorzieningenrechter, bijgestaan door mr. M. Veraart, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 26 oktober 2021.



UITGEGEVEN VOOR GROSSE
De griffier van de
Rechtbank Amsterdam