

## DE KLACHTENCOMMISSIE VAN DE STICHTING GGzE

is inzake de klacht 2020/018 van

de heer XXXXX, geboren XXXXX, ten tijde van de klacht verblijvend in De Woenselse Poort, de afdeling Volte 1A, onderdeel van GGzE,

tot het navolgende oordeel gekomen.

### 1. Ontstaan en loop van het geding

De klachtencommissie ontving op 10 maart 2020 een klaagschrift, gedateerd 9 maart 2020, van de heer XXXXX, hierna te noemen klager.

Klager heeft zich laten bijstaan door XXXXX, Patiëntenvertrouwenspersoon.

De klacht richt volgens het klaagschrift zich tegen de heer XXXXX, directeur van De Woenselse Poort en de manager van de afdeling Volte 1A, hierna te noemen verweerder.

De klachtencommissie ontving op 18 mei 2020 een verweerschrift, gedateerd op 18 maart 2020. Verweerder heeft zich bij het formuleren van zijn verweerschrift laten bijstaan een jurist.

De klachtencommissie heeft door de veiligheidsmaatregelen die moesten worden getroffen om de verspreiding van het Coronavirus tegen deze klacht daarom in eerste instantie schriftelijk moeten behandelen. De klachtencommissie heeft de klacht van klager ontvankelijk verklaard, maar heeft de verdere behandeling van zijn klacht aangehouden totdat hij zijn klacht en het verzoek tot schadevergoeding nader heeft gemotiveerd en verweerder zijn standpunt daarover in een aanvullend verweerschrift aan de klachtencommissie kenbaar heeft kunnen maken.

Klager heeft aan de klachtencommissie een motivering van zijn verzoek om schadevergoeding, gedateerd 2 juni 2020, en ook ontvangen op 2 juni 2020, doen toekomen. Aan verweerder is verzocht om zijn standpunt over het verzoek tot schadevergoeding kenbaar te maken aan de klachtencommissie. Verweerder heeft zijn standpunt niet schriftelijk, maar mondeling bij de behandeling van de klacht kenbaar gemaakt.

De klachtencommissie was door de veiligheidsmaatregelen die moesten worden getroffen om de verspreiding van het Coronavirus tegen te gaan niet in de gelegenheid om klachten in fysieke aanwezigheid van klager en verweerder te behandelen. De klachtencommissie heeft de klacht daarom via een beeldverbinding behandeld. Verweerder was niet in de gelegenheid om aan de behandeling van de klacht deel te nemen. Hij werd vervangen door mevrouw XXXXX en de heer XXXXX, sociotherapeut.

Klager, mevrouw XXXXX. Patiëntenvertrouwenspersoon, de vervangers van verweerder, alsmede de leden van de klachtencommissie en de secretaris van de klachtencommissie hebben deelgenomen aan de behandeling van de klacht via de beeldverbinding.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 14 juli 2020.

### 2. Inhoud van de klacht

De klacht richt zich op het nalaten van de uitvoering van (een deel van) van de behandeling van klager, omdat geen individueel behandelprogramma voor hem tot stand is gekomen.

### 3. Standpunt van de klager

Klager krijgt al twee maanden geen therapie of dagprogramma aangeboden, zoals in zijn zorgplan is opgenomen. Klager is van mening dat hem blokken aangeboden moeten worden en agressie-regulatie moet worden aangeboden. Ook moet zijn verlof geregeld worden. Klager zit de hele dag niets te doen. Sinds er een programma is, vanaf 1 februari 2020, heeft klager geen enkel blok meer gehad.

Klager verzoekt de klachtencommissie de klacht gegrond te verklaren.

Klager is van mening is dat hem in de periode begin januari 2020 tot in ieder geval 12 maart en daarna doorlopend in de coronatijd onrecht is aangedaan, doordat gemaakte afspraken in het zorgplan van januari 2020 niet zijn uitgevoerd.

Klager heeft een aantal maanden geen therapie kunnen volgen. Doordat hij een aantal maanden geen therapie heeft gehad loopt hij ook nog vertraging op in zijn behandeling en is het risico toegenomen dat hij bij de volgende TBS verlengingszitting er weer twee jaar bij krijgt. Dit wekt gevoelens op van angst, onzekerheid en verdriet.

Er is sprake van immateriële schade. In de woorden van klager is sprake (geweest) van gevoelens van onmacht en frustratie, omdat hem niet de eerder beloofde individuele therapie/activiteit werd gegeven. De lege dagen en de daaruit voortkomende verveling en irritatie heeft een aantal keren gezorgd voor kamerverwijzingen en kamerprogramma's.

Op grond van het bovenstaande verzoekt klager de klachtencommissie om hem een schadevergoeding toe te kennen tot een bedrag dat u vanuit het oogpunt van billijkheid passend acht.

#### **4. Standpunt van de verweerder**

Klager geeft in zijn klaagschrift aan dat hij op dit moment, maar in ieder geval tot 9 maart 2020, al twee maanden geen therapie of dagprogramma aangeboden krijgt terwijl dit wel in zijn zorgplan is opgenomen. Klager geeft aan dat hij de hele dag niks zit te doen. Verder geeft klager aan dat hij sinds het dagprogramma dat op 1 februari 2020 is ingegaan geen enkel blok meer heeft. Klager wil graag blokken volgen, agressie regulatietherapie en verlof.

Verder wil verweerder aangeven dat op 3 februari binnen de instelling een dagprogramma is gestart. Van alle patiënten wordt verwacht dat zij deelnemen aan dit programma. Het is aldus niet mogelijk dat klager niets te doen heeft. Er is binnen de instelling voldoende aanbod. De redenen waarom klager niet heeft (kunnen) deelnemer zijn verweerder onbekend. Dat zou onderwerp van gesprek moeten zijn die dienen in het overleg tussen klager en diens regiebehandelaar.

Door verweerder wordt aangegeven dat men er binnen de Woenselse Poort niet in is geslaagd om voor klager een individueel programma tot stand te brengen. Klager neemt weliswaar deel aan het zogenaamde Corona-programma, maar er is nog geen individueel programma voor klager. Ten aanzien van de vrees van klager dat het ontbreken van een individueel programma negatieve invloed zal hebben op de beoordeling van de verlenging van de TBS, merkt verweerder op dat de beoordeling zich niet alleen richt op de ontwikkeling van de behandeling van klager in de laatste maanden, maar dat het gebruikelijk is dat de ontwikkeling in een langere periode in oenschouw wordt genomen.

Verweerder kan zich de frustratie van klager over de gang van zaken met het tot stand komen en de uitvoering van een individueel behandelprogramma voorstellen en vindt die ook niet geheel onterecht.

Als de klachtencommissie besluit tot het toekennen van een schadevergoeding, dan laat verweerder het vaststellen van de hoogte daarvan over aan het oordeel van de klachtencommissie.

#### **5. Bevoegdheid klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft in haar beslissing van 1 april 2020 al vastgesteld dat zij bevoegd is om de klacht van klager te beoordelen.

De klachtencommissie voldoet voor wat betreft haar samenstelling aan het voorschrift van artikel 10:2 lid 3 van de Wet vGGZ.

## 6. Beoordeling

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat verweerder heeft erkend dat voor klager geen individueel behandelprogramma tot stand is gekomen. Daarmee erkent verweerder de klacht van klager. Dat betekent dat de klachtencommissie de klacht niet verder inhoudelijk hoeft te beoordelen. De klachtencommissie verklaart de klacht van klager in het licht van de erkenning van verweerder gegrond.

## 7. Uitspraak

De klachtencommissie voornoemd, verklaart de klacht van de heer XXXXX over het nalaten van de uitvoering van (een deel van) van de behandeling van klager, omdat geen individueel behandelprogramma voor hem tot stand is gekomen; **gegrond**.

## 8. Schadevergoeding

Omdat de klacht van klager gegrond is verklaard door de klachtencommissie dient zij een oordeel te geven over zijn verzoek om schadevergoeding.

Door verweerder is aangegeven dat hij zich kan voorstellen dat klager gefrustreerd is geraakt over het uitblijven van de toegezegde individuele behandeling.

Ook de klachtencommissie kan zich deze frustratie eveneens voorstellen en vindt die ook niet onterecht. Het zou mogelijk hebben moeten zijn om vanaf eind januari 2020 enige vorm van, de klager in het vooruitzicht gestelde, individuele behandeling te bieden. De klachtencommissie is daarom van oordeel dat een schadevergoeding op haar plaats is.

De klachtencommissie stelt de schadevergoeding die GGzE aan klager moet voldoen vast op een bedrag van € 200,=.

Aldus gedaan te Eindhoven op 14 juli 2020 door de klachtencommissie van de Stichting GGzE te Eindhoven.