

De onafhankelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 10 van de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg regio Eindhoven

is inzake de klacht 2021/005 van:

mevrouw XXXX, geboren XXXX, ten tijde van de klacht verblijvend in de Woenselse Poort, XXXX, onderdeel van GGzE.

tot het navolgende oordeel gekomen.

1. De procedure

De klachtencommissie ontving op 18 januari 2021 een klaagschrift, gedateerd 18 januari 2021, van mevrouw XXXX, hierna te noemen klaagster.

Klaagster heeft zich bij het formuleren van haar klaagschrift en bij de mondelinge behandeling van de klacht laten bijstaan door mevrouw XXXX, Patiëntenvertrouwenspersoon.

De klacht richt volgens het klaagschrift zich tegen mevrouw XXXX, zorgverantwoordelijke en GZ-psychooloog. Mevrouw XXXX, hierna te noemen verweerster, heeft verweer gevoerd.

Verweerster heeft zich bij het formuleren van het verweerschrift laten bijstaan door mevrouw mr. XXXX. Mevrouw XXXX heeft mevrouw XXXX bijgestaan bij de mondelinge behandeling van de klacht.

De klachtencommissie ontving op 29 januari 2021 een verweerschrift, gedateerd 20 januari 2021.

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 klaagster en verweerster te behandelen. De klachtencommissie heeft de klacht daarom via een beeldverbinding behandeld. Klaagster en verweerster, de personen die hen bijstonden, 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 4 februari 2021. Met instemming van klaagster is eveneens mevrouw XXXX, beleidsadviseur van De Woenselse Poort, aangesloten bij de behandeling van de klacht.

Klaagster is er blijkens het klaagschrift mee akkoord dat de commissieleden, indien nodig, het dossier inzien, eventueel door middel van fotokopieën.

2. Inhoud van de klacht

De klacht richt zich op de beslissingen vanaf 9 november 2020 die zien op de uitvoering van de zorgmachtiging op grond van artikel 8.9 Wvz met betrekking tot kamerprogramma's en separaties vanaf die periode.

3. Standpunt van de klaagster

Klaagster geeft gezamenlijk met mevrouw XXXX, patiëntvertrouwenspersoon aan dat zij het oneens is met haar behandeling, waarbij zij veelvuldig in de separeerruimte verblijft en in een kamerprogramma geplaatst wordt. Met het kamerprogramma, zo geeft klaagster aan, is misschien in het begin wel ingestemd, maar de separaties zijn niet vrijwillig verlopen. Klaagster geeft aan dat zij zich vreselijk eenzaam voelt door voornoemde vormen van insluiting en dat dit niet goed is voor haar. Het voldoet evenmin aan de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit, doelmatigheid en veiligheid. Klaagster licht desgevraagd toe dat de klacht eveneens een verzoek om ontslag betreft.

De klachtencommissie geeft aan dat de behandeling van de klacht gericht is op de separatie en het kamerprogramma, zoals ook op het klaagschrift is weergegeven.

4. Standpunt van de verweerster

De klacht betreft kennelijk een beslissing waarvan een concrete datum ontbreekt om klaagster te beperken in haar bewegingsvrijheid door middel van een kamerprogramma ex artikel 9:9 lid 2 Wvzgz en het plaatsen in de highcare-ruimte. De klachtencommissie bemerkt dat hier sprake moet zijn van een typefout en dat formulier 8:9 Wvzgz bedoeld wordt.

Klaagster geeft in haar klacht aan dat zij al een geruime tijd, vanaf 10 november 2020, wisselend in de separeer en kamerprogramma verblijft. Klaagster geeft aan dat dit voor haar averechts werkt. De eenzaamheid is naar haar zeggen niet te verdragen. Zij meent mensen en voorwerpen om haar heen nodig te hebben. Voorts wenst klaagster een schadevergoeding.

Voorafgaand aan de betreffende beslissing tot het opleggen van een kamerprogramma dan wel het inzetten van de high-care ruimte wordt elke keer gesignaleerd dat spanningen bij klaagster oplopen en dat klaagster op geen andere manier tegen zichzelf in bescherming kan worden genomen dan de hiervoor genoemde beslissingen. Formulieren van de bedoelde beperkingen zijn separaat nagestuurd naar de klachtencommissie. Te lezen is dat er steeds een herhaling van patronen plaatsvindt. Zo snijdt klaagster zichzelf met een mes en is klaagster dwingend in het contact waarbij klaagster weigert contactmomenten te beëindigen.

Wanneer klaagster eenmaal is beperkt, wordt direct gekeken hoe de beperking weer afgeschaald kan worden om klaagster weer in de samenwerking te krijgen. Dit is dan ook de reden van de vele gedwongen en vrijwillige beperkingen van klaagster.

De instelling is van mening dat zij gelet op de proportionaliteit, subsidiariteit, veiligheid en doelmatigheid correct heeft gehandeld. Uit de voortgangsrapportages en de medische verklaring blijkt dat klaagster alleen in uiterste nood gesepareerd is en zo kort mogelijk. Haar kamerprogramma evenals het inzetten van het verblijf in de high-care ruimte is ingezet voor de veiligheid van klaagster. Overigens lijkt klaagster de beperkingen steeds te begrijpen en hiermee akkoord te gaan, maar klaagt zij alsnog achteraf hierover, waardoor is besloten om toch steeds een gemotiveerde beslissing op schrift te stellen.

Verweerster is aldus van mening dat de klacht ongegrond dient te worden verklaard.

5. Bevoegdheid klachtencommissie

Klaagster is ten tijde van de klacht opgenomen met een zorgmachtiging, welke is in gegaan op 18 augustus 2020 en expireert op 19 februari 2021.

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat de klacht die klaagster naar voren heeft gebracht namelijk over de beslissing om ter uitvoering van de zorgmachtiging om klaagster te separeren en in een kamerprogramma te plaatsen, behoort tot de in artikel 10:3 Wvzgz genoemde verplichtingen en beslissingen op grond waarvan een patiënt een klacht kan indienen. Het klachtrecht op grond van de Wvzgz is derhalve van toepassing op de klacht die klaagster naar voren brengt.

De klachtencommissie voldoet voor wat betreft haar samenstelling aan artikel 10:2 lid 2 en lid 3 van de Wvzgz.

De klachtencommissie is bevoegd om de klacht te beoordelen.

6. Beoordeling

Klaagster verblijft in GGzE op grond van een zorgmachtiging tot het verlenen van verplichte zorg. De zorgmachtiging werd verleend op 18 augustus 2020 en geldt tot en met 18 februari 2021.

Op grond van de zorgmachtiging kan aan klaagster de volgende verplichte zorg worden verleend;

- Beperken van bewegingsvrijheid
- Insluiten
- Uitoefenen van toezicht op betrokkene
- Onderzoek aan kleding of lichaam
- Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag-beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen
- Opnemen in een accommodatie.

De klacht van klaagster richt zich op de separatie en de kamerprogramma's die haar zijn opgelegd. Omdat uit het klaagschrift niet duidelijk bleek op welke periode de klachten van klaagster precies zien, is bij de mondelinge behandeling van de klacht afgesproken dat de klacht zich richt op de separatie en de kamerprogramma's die aan klaagster werden opgelegd op en vanaf 9 november 2020. De klachtencommissie zal de beslissingen ter uitvoering van de zorgmachtiging die op en vanaf 9 november 2020 werden genomen beoordelen door te onderzoeken of ten aanzien van deze beslissingen de regels van artikel 8:9 Wvvgz werden toegepast.

Aan de klachtencommissie zijn stukken overgelegd waaruit blijkt dat op de volgende data beslissingen zijn genomen ter uitvoering van de zorgmachtiging die ten aanzien van klaagster werd verleend. Deze data zijn 9 november 2020, 7 januari 2021, 13 januari 2021 en 21 januari 2021.

Ten aanzien van de beslissing van 9 november 2020.

De klachtencommissie wil in de eerste plaats opmerken dat het haar opvalt dat klaagster pas op 18 januari 2021 klaagt over deze beslissing. Dat is meer dan twee maanden nadat de beslissing werd genomen. Bij de mondelinge behandeling van de klacht gaf klaagster desgevraagd aan dat zij het toen ook al niet eens was met de separatie, maar dat nadien, door het verloop van de tijd in toenemende mate het gevoel bestond dat aan haar geen adequate zorg werd verleend en dat zij onvoldoende werd gehoord over wat haar zorgbehoefte is. Uiteindelijk is klaagster van mening dat zij beter af zou zijn wanneer zij zou worden overgeplaatst naar een instelling dichterbij haar woonplaats. Het liefste zou klaagster weer bij haar ouders thuis verblijven. Het toenemende ongenoegen van klaagster is dus de reden dat zij nu met haar klachten naar voren komt.

De klachtencommissie moet klaagster er op wijzen dat zij slechts een oordeel kan geven of een klacht over een nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van artikel 10:3 Wvvgz al dan niet gegrond is. Maar zelfs als de klachten van klaagster door de klachtencommissie gegrond zouden worden verklaard, dan betekent dat niet dat de door klaagster beoogde overplaatsing hoeft te worden gerealiseerd door de behandelaars van klaagster. Als de behandeling van de klachten van klaagster haar overplaatsing tot doel zouden hebben, dan is dat niet het goede middel. De klachtencommissie geeft klaagster en verweerster ter overweging om samen te overleggen hoe tegemoet gekomen kan worden aan de wens van klaagster, rekening houdend met de achtergronden en de redenen waarom klaagster in de KIB werd opgenomen.

Op 9 november 2020 was de zorgmachtiging die voor klaagster was verleend van kracht. In de beschikking voor de zorgmachtiging is opgenomen dat insluiten als verplichte zorg kan worden verleend.

Aan de klachtencommissie is een formulier "beslissing verlenen verplichte zorg(art.8:9)" overgelegd. Dit formulier is gedateerd 10 november 2020. Uit het formulier blijkt dat op 9 november 2020 als vorm van verplichte zorg besloten is tot insluiten in een separeerverblijf.

In lid 1 van artikel 8:9 Wvvgz is vastgelegd dat de zorgverantwoordelijke ter uitvoering van de crisismaatregel, de machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of de zorgmachtiging een beslissing tot het verlenen van verplichte zorg niet neemt dan nadat hij:

- a. Zich op de hoogte heeft gesteld van de actuele gezondheidstoestand van betrokkene.

De klachtencommissie heeft vast kunnen stellen dat de toenmalige zorgverantwoordelijk in het BIG-register staat ingeschreven als gezondheidszorgpsycholoog. Zij was dus een beroepsbeoefenaar die als zorgverantwoordelijke in de zin van artikel 1:1 onder aa kan optreden.

Uit het overgelegde formulier blijkt dat de toenmalige zorgverantwoordelijke op 10 november 2020 klaagster heeft onderzocht. De klachtencommissie kan niet anders dan hier uit afleiden dat de zorgverantwoordelijke klaagster niet heeft onderzocht voorafgaande aan de effectuering van de beslissing om verplichte zorg te verlenen. Uit de woorden “niet dan nadat” in de aanhef van artikel 8:9 Wvggz leidt de klachtencommissie echter af dat een beslissing om verplichte zorg te verlenen alleen maar kan worden genomen als de zorgverantwoordelijke zich daarvoor op de hoogte heeft gesteld van de actuele gezondheidstoestand van betrokkene. De klachtencommissie moet dan ook vaststellen dat niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 8:9 lid 1 onder a Wvggz. Dat moet er toe leiden dat de klacht over de beslissing van 9 november 2020 om klaagster verplichte zorg te verlenen gegrond moet worden verklaard.

b. Met betrokkene over de voorgenomen beslissing overleg heeft gevoerd,

Uit de overgelegde stukken blijkt dat de toenmalige zorgverantwoordelijke op 10 november 2020 met klaagster over haar voornemen om hem verplichte zorg te verlenen heeft gesproken. Hetgeen de klachtencommissie hiervoor heeft overwogen over het bepaalde in artikel 8:9 lid 1 onder a Wvggz gaat ook hier op. Bovendien wijst het woord “voornemen” er ook op dat het overleg moet plaatsvinden voordat de beslissing om verplichte zorg te verlenen wordt geëffectueerd. Ook omdat niet voldaan is aan het bepaalde in artikel 8:9 lid 1 onder b moet de klacht gegrond worden verklaard.

c. Voor zover hij geen psychiater is, hierover overeenstemming heeft bereikt met de geneesheer-directeur,

De toenmalige zorgverantwoordelijke was geen psychiater. Volgens het BIG-register is zij gezondheidszorgpsycholoog.

De klachtencommissie heeft niet kunnen vaststellen dat de zorgverantwoordelijke voorafgaande aan de voorgenomen beslissing om verplichte zorg aan klager te verlenen daarover overeenstemming heeft bereikt met de geneesheer-directeur. Evenmin blijkt ergens uit dat door de zorgverantwoordelijke, overleg heeft plaats gevonden, of dat in ieder geval op enig moment overeenstemming is bereikt met de bij de behandeling van klaagster betrokken psychiater conform de werkwijze die GGzE intern hanteert.

Het is de klachtencommissie bekend dat de instelling de opvatting heeft dat ergens moet worden vastgelegd dat tussen een zorgverantwoordelijke/niet-psychiater en een geneesheer-directeur, of een daartoe gemandateerde andere psychiater, overeenstemming is bereikt over het voornemen om verplichte zorg te verlenen. Vooralsnog zijn de klachtencommissie geen argumenten aangereikt om terug te komen op haar standpunt dat toetsbaar moet zijn dat de in de Wvggz voorgeschreven overeenstemming is bereikt.

De klachtencommissie moet dan ook vaststellen dat niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 8:9 lid 1 onder c Wvggz. Ook om deze reden moet de klacht gegrond worden verklaard.

De klachtencommissie komt daarmee tot het oordeel dat de klacht van klaagster over de beslissing van 9 november 2020 om haar verplichte zorg te verlenen gegrond moet worden verklaard.

De klachtencommissie komt daarmee niet toe aan de verdere toetsing van de beslissing van 9 november 2020 om klaagster verplichte zorg te verlenen.

Ten aanzien van de beslissing van 7 januari 2021.

Aan de klachtencommissie is een formulier “beslissing verlenen verplichte zorg(art.8:9)” overgelegd. Dit formulier is gedateerd 11 januari 2021. Uit het formulier blijkt dat op 7 januari 2021 besloten is klaagster verplichte zorg te verlenen in de vorm van insluiten.

De klachtencommissie heeft vast kunnen stellen dat verweerster in het BIG-register staat ingeschreven als gezondheidszorgpsycholoog en dus als zorgverantwoordelijke in de zin van artikel 1:1 onder aa kan optreden.

Uit het overgelegde rapportage blijkt dat klaagster op 7 januari 2021 aan het “snijden” was. De afdeling werd hier over geïnformeerd doordat klaagster haar vader telefonisch op de hoogte had gebracht. De vader van klaagster kon toen de afdeling opbellen om te zeggen wat er aan de hand was. Besloten werd om klaagster om haar tegen zichzelf te beschermen over te brengen naar de separeerruimte. Klaagster verzette zich daartegen. Uit de rapportage blijkt ook dat de psychiater XXXX werd gebeld. XXXX is daarop naar de afdeling gegaan waar klaagster net op haar buik op het bed van de separeer was gelegd en onder verzet werd omgekleed naar separeerkleding, aldus de rapportage van XXXX. XXXX vermeldt in de rapportage dat afgesproken is dat hij maandag de noodzakelijke schriftelijke gemotiveerde beslissing tot het insluiten in de separeer zal schrijven. De klachtencommissie merkt op dat de separatie volgens de rapportage plaatsvond in de avond van donderdag 7 januari 2021. In de rapportage wordt niet gemotiveerd waarom de noodzakelijke schriftelijke gemotiveerde beslissing tot het insluiten niet eerder kon worden gemaakt.

Uit de rapportage blijkt dat klaagster op 8 januari 2021 naar haar ouders is gegaan. In de rapportage wordt niet gemeld dat overleg is geweest tussen haar, de zorgverantwoordelijke en/of de psychiater.

De klachtencommissie begrijpt volledig waarom in het formulier dat op 11 januari 2021 aan klaagster werd toegezonden via de geneesheer-directeur gesproken wordt van verplichte zorg die aan klaagster zou zijn verleend op 7 januari 2021. Immers, er was sprake van een door klaagster veroorzaakte noodsituatie die noopte tot ingrijpen.

Echter, de formele afwikkeling van de beslissing om klaagster over te brengen naar de separeerruimte laat te wensen over. Ook daar kan de klachtencommissie begrip voor opbrengen. Immers, in de morgen van 8 januari 2021 was al een einde gekomen aan de noodsituatie, anders zou klaagster niet zijn toegestaan om naar haar ouders te gaan. De administratieve rompslomp die achteraf nog door de behandelaars moest worden afgewikkeld staat in de ogen van de klachtencommissie niet in verhouding tot de duur van de noodzakelijke interventie. De klachtencommissie vindt dat de gebrekkige administratieve afwikkeling van de separatie van klaagster onder voornoemde omstandigheden dan ook geen reden mag zijn om de klacht daarom gegrond te verklaren.

Wat de klachtencommissie echter wel stoort, is dat de overgelegde formulieren over de verplichte zorg die op 7 januari 2021 werd verleend, de indruk wekken dat de zorgverantwoordelijke bij de voorbereiding van de beslissing zou zijn betrokken. De rapportage over de gang van zaken op 7 januari 2021 ondersteunen niet dat de zorgverantwoordelijke daarbij betrokken is geweest.

De klachtencommissie acht de klacht over de beslissing van 7 januari 2021 tot het verlenen van verplichte zorg ongegrond.

Ten aanzien van de beslissing van 13 januari 2021

De klachtencommissie heeft vast kunnen stellen dat als zorgverantwoordelijke nu de naam van XXXX wordt vermeld. Uit de overgelegde rapportage leidt de klachtencommissie af dat het handelt om XXXX. In het BIG-register staat XXXX ingeschreven als arts en dus niet als zorgverantwoordelijke in de zin van artikel 1:1 onder aa kan optreden.

Uit de overgelegde rapportage blijkt dat klaagster op 13 januari 2021 zonder toestemming van de afdeling naar haar ouders was gegaan. Klaagster wordt in de nacht van 12 op 13 januari 2021 terug gebracht naar de afdeling, zo blijkt uit de overgelegde rapportage. Besloten wordt om klaagster voor de nacht op te vangen in een separeerruimte, omwille van haar veiligheid. De reden daarvoor is dat bekend is dat klaagster zich auto-mutileert in dergelijke situaties. In de ogen van de klachtencommissie was er een goede reden om in deze situatie voorzorgsmaatregelen te nemen om het auto-mutileren te voorkomen.

Bij lezing van de overgelegde rapportage blijkt nergens dat klaagster niet instemde met de opvang in de separeerruimte. XXXX vermeldt daarover in de rapportage; "Ze heeft tijdens separatie geen verzet getoond en zich vlot zelfstandig omgekleed in scheurlinnen. Heeft een brede lach op haar

gezicht. Haar uitgelegd waarom ze in de separeer is opgevangen, dat we haar veiligheid voor de nacht op deze manier willen waarborgen. Dit snapt zij wel.”.

De klachtencommissie begrijpt niet waarom het formulier “beslissing verlenen verplichte zorg (art.8:9) op 13 januari 2021 is aangemaakt. Er was in de nacht van 12 op 13 januari 2021 in de ogen van de klachtencommissie geen sprake van het verlenen van verplichte zorg. De klachtencommissie acht de klacht dan ook ongegrond.

Ook hier moet de klachtencommissie vaststellen dat, in het geval er wel sprake zou zijn geweest van het verlenen van verplichte zorg, de formele afwikkeling van die beslissing dan te wensen over laat.

Ten aanzien van de beslissing van 21 januari 2021

Wat de klachtencommissie in de eerste plaats opvalt is dat de motivering van de beslissing om verplichte zorg te verlenen identiek is aan de tekst die voor de beslissing van 13 januari 2021 werd gebruikt.

In de tweede plaats wil de klachtencommissie opmerken dat wederom een andere naam voor de zorgverantwoordelijke wordt vermeld. Dit keer wordt de naam van XXXX vermeld. Uit de overgelegde rapportage leidt de klachtencommissie af dat het handelt om XXXX. In het BIG-register staat XXXX ingeschreven als psychiater en dus als zorgverantwoordelijke in de zin van artikel 1:1 onder aa kan optreden.

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat klaagster, anders dan in het formulier inzake het verlenen van verplichte zorg van 21 januari 2021 wordt vermeld, reeds op 16 januari 2021 werd gesepareerd. De separatie heeft in ieder geval geduurd tot 21 januari 2021. In de rapportage wordt op die datum vermeld; “XXXX in de separeer verteld dat ze voor een week naar de HIC gaat en daar is ze blij mee. Ouders gesproken die er ook achter staan.”.

Klaagster wordt op 21 januari 2021 overgeplaatst naar de KIB.

In de rapportage van 21 januari 2021 wordt het volgende vermeld;” Mw is gisteren ontvlucht geweest, is in de nacht opgevangen in de separeerruimte ter voorkoming van forse automutilatie. Separeerverblijf wordt nu afgeschaald naar een gesloten kamerprogramma vanwaar de samenwerking weer opgepakt gaat worden.”.

Uit deze tekst kan opgemaakt worden dat klaagster kennelijk op 20 januari 2021 is ontvlucht en een deel van de avond en/of nacht niet op de afdeling is geweest. De klachtencommissie heeft echter in de rapportage van 20 januari 2021 geen aanwijzingen kunnen vinden dat klaagster op 20 januari ontvlucht zou zijn.

Het is de klachtencommissie dan ook niet duidelijk waar het formulier over het verlenen van verplichte zorg van 21 januari 2021 betrekking op heeft. Het is de klachtencommissie ook niet duidelijk waarom geen formulier inzake het verlenen van verplichte zorg aan klaagster voor de periode vanaf 16 januari 2021 is aangemaakt.

Dat brengt de klachtencommissie tot het oordeel dat voor zover de klacht betrekking heeft op de separatie en het kamerprogramma vanaf 16 januari 2021 de klacht gegrond moet worden geacht, omdat bij het nemen van de beslissing om aan klaagster verplichte zorg te verlenen geen acht is geslagen op het bepaalde in artikel 8:9 Wvvgz.

7. Uitspraak

De klachtencommissie voornoemd, verklaart de klacht van de mevrouw XXXX over de beslissingen tot uitvoering van de zorgmachtiging van:

- 9 november 2020, die ziet op het insluiten in een separeerverblijf op basis van verplichte zorg: **gegrond**;

- 7 januari 2021, die ziet op het verlenen van verplichte zorg te verlenen in de vorm van insluiten: **ongegrond**;
- 13 januari 2021, die ziet op separatie: **ongegrond**;
- 21 januari 2021, die ziet op het insluiten in een separeerverblijf op basis van verplichte zorg: **gegrond**.

8. Schadevergoeding.

Klager heeft verzocht om een schadevergoeding, maar de klachtencommissie heeft dit verzoek aangehouden en om een nadere onderbouwing verzocht, waarna verweerder de kans krijgt om hierop te reageren.

Aldus gedaan te Eindhoven op 15 februari 2021 door de klachtencommissie van de Stichting GGzE te Eindhoven, bestaande uit de heer mr. XXXX, voorzitter, en de leden de heer XXXX, psychiater, en XXXX, in tegenwoordigheid van mevrouw XXXX, secretaris.