

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

is inzake de klacht 2022/045 van:

de heer XXXX, geboren op XXXX, ten tijde van de klacht verblijvend op de Volte 1A, tot het navolgende oordeel gekomen.

1. De procedure

De klachtencommissie heeft meerdere klaagschriften ontvangen van de heer XXXX, hierna te noemen klager. De klachten richten zich volgens de klaagschriften op het volgende:

- a) De beslissing van 20 juni 2022 om aan klager verplichte behandeling te verlenen in de vorm van het opleggen van een kamerprogramma. Dit klaagschrift, gedateerd op 22 juni 2022, ontving de klachtencommissie op 22 juni 2022.
- b) De aan klager opgelegde beperking in het vrij gebruik van communicatiemiddelen. Dit klaagschrift, gedateerd op 16 juni 2022, ontving de klachtencommissie op 21 juni 2022.

Op 6 juli 2022 ontving de klachtencommissie van de patiëntenvertrouwenspersoon een notitie ter toelichting bij het klaagschriften van deze klachten.

Klager heeft zich laten bijstaan door mevrouw XXXX, patiëntenvertrouwenspersoon.

De klachtencommissie ontving op 30 juni 2022 twee verweerschriften, eveneens gedateerd op 30 juni 2022, van de heer XXXX, hierna te noemen verweerder.

Verweerder heeft zich bij het formuleren van de verweerschriften laten bijstaan door mevrouw mr. XXXX, juriste verbonden aan De Woenselse Poort.

De mondelinge behandeling van de klachten vond plaats op 7 juli 2022. Klager en de patiëntenvertrouwenspersoon waren aanwezig. Tevens waren de heer XXXX (zorgverantwoordelijke en verweerder), mevrouw XXXX (afdelingspsychiater Volte 1A), de heer XXXX (geneesheer-directeur van De Woenselse Poort) en de juriste van De Woenselse Poort aanwezig.

De klachtencommissie heeft de klachten via een beeldschermverbinding behandeld. Bovengenoemde personen, alsmede de leden van de klachtencommissie hebben deelgenomen aan de behandeling van de klachten via beeldverbinding.

2. Inhoud van de klacht

De klachten richten zich op:

- a) De beslissing van 20 juni 2022 om aan klager verplichte behandeling te verlenen in de vorm van het opleggen van een kamerprogramma; en
- b) De aan klager opgelegde beperking in het vrij gebruik van communicatiemiddelen.

3. De feiten

Klager is TBS met dwangverpleging opgelegd op grond van artikel 37a jo. 37b WvSr. Deze maatregel is ingegaan op 26 november 2020 en loopt tot en met 2 februari 2023.

Op 10 juni 2022 is klager overgeplaatst van de afdeling Volte 1D naar Volte 1A, waar hij ten tijde van de behandeling van de klachten nog verblijft.

Op 20 juni 2022 is de door klager ingediende klacht met betrekking tot het kamerprogramma gegrond verklaard. Op diezelfde dag heeft de zorgverantwoordelijke van klager een nieuwe beslissing genomen op basis van artikel 9:6 lid 1 Wvvgz, inhoudende insluiting door middel van het opleggen van een nieuw kamerprogramma.

De zorgverantwoordelijke van klager heeft op 20 juni 2022 aan klager een brief gezonden waarin hij laat weten dat hij op diezelfde dag heeft besloten om klager verplichte behandeling te verlenen, wat de motivering is van deze beslissing en hoe de beslissing is voorbereid.

De geneesheer-directeur heeft per brief van 20 juni 2022 aan klager laten weten dat de zorgverantwoordelijke heeft besloten om hem verplichte behandeling te verlenen op basis van de voor klager geldende maatregel: TBS met dwangverpleging. In de brief wordt klager gewezen op zijn recht om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie en op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan voor advies en bijstand door de patiëntenvertrouwenspersoon. Ook is klager gewezen op de mogelijkheid dat familieleden en essentiële naasten voor advies en bijstand contact kunnen opnemen met de onafhankelijke familievertrouwenspersoon.

4. Standpunt van klager

Klager is het niet eens met de beslissingen van de zorgverantwoordelijke om aan hem verplichte behandeling te verlenen. Hieronder volgt per klachtonderdeel het standpunt van klager.

Ten aanzien van klachtonderdeel a

Klager geeft aan dat het opgelegde kamerprogramma een zeer onterechte en zware maatregel is. Hij vindt zijn verblijf op De Woenselse Poort lijken op een verblijf op een SS-kamp. Volgens hem is er niet, of niet juist, geoordeeld over de proportionaliteit, subsidiariteit, doelmatigheid en veiligheid van de interventie. Het verlenen van de verplichte behandeling is, gelet op het doel van de verplichte behandeling, niet evenredig.

De insluiting van klager op zijn kamer duurt inmiddels al maanden. Sinds hij is overgeplaatst naar de afdeling Volte 1A is het kamerprogramma aangescherpt: hij zit de hele dag op zijn kamer als er geen activiteitenblok is. Hij mag buiten de activiteitenblokken om twee keer per dag een kwartier luchten in de tuin.

Het is voor klager onduidelijk waaruit het ernstig nadeel bestaat waar de zorgverantwoordelijke in zijn beslissing naar verwijst. De zorgverantwoordelijke heeft in zijn beslissing van 20 juni 2022 aangegeven dat klager groepsontwrichtend gedrag vertoont, maar klager vraagt zich af waar dit gedrag concreet uit bestaat, aangezien klager helemaal geen groepsmomenten heeft. Daarbij wordt in algemene zin aangegeven dat klager zou schelden, diskwalificeren, discrimineren of dreigende uitlatingen zou doen. Het is voor klager onduidelijk welke uitlatingen hij gedaan zou hebben.

Daarnaast zou de zorgverantwoordelijke zich niet op de hoogte gesteld hebben van de actuele gezondheidstoestand van klager, omdat de uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een vorige klacht van klager over het aan hem opgelegde kamerprogramma werd afgewacht, alvorens verdere beslissingen te nemen. Ook is er geen overeenstemming met de geneesheer-directeur geweest wat volgens klager wel zou moeten, omdat de zorgverantwoordelijke geen psychiater is. Er is voorafgaand aan het nemen van de beslissing enkel overleg geweest met de afdelingspsychiater.

Volgens klager is er niet, of niet juist, geoordeeld over het honoreren van zijn wensen en voorkeuren. Klager wil zijn vrijheden terug. In ieder geval wil hij de mogelijkheid hebben om op de groep te kunnen zijn en naar de tuin te gaan. Hij geeft aan dat hij heel goed zelf kan bepalen of hij zichzelf wel of niet moet terugtrekken op zijn kamer.

Ten aanzien van klachtonderdeel b

Klager is van mening dat zijn telefoongebruik beperkt wordt. Hij mag alleen tijdens contactmomenten drie terugbelverzoeken doen. Klager heeft een telefoon op zijn kamer, maar deze is geblokkeerd om naar buiten te bellen. Op deze telefoon kan hij alleen gebeld worden, maar zelf niet naar mensen bellen. Hierdoor is hij beperkt in zijn contact met zijn advocaat, omdat hij buiten de contactmomenten om geen contact kan opnemen met hem. Hetzelfde geldt voor het contact met de patiëntenvertrouwenspersoon. Omdat klager maar een drietal terugbelverzoeken mag doen, kan hij geen contact meer zoeken met zijn familie. De inzet van een dergelijk

ingrijpende vorm van verplichte behandeling staat niet in verhouding tot het nadeel dat door klager zelf zou worden veroorzaakt.

Volgens de instelling is dit een technisch probleem, maar dit kan volgens klager niet op de cliënten worden afgewend.

Gelet op bovenstaande is klager van mening dat beide klachtonderdelen gegrond verklaard moeten worden. Ook verzoekt klager om hem in de gelegenheid te stellen om een nadere onderbouwing van het schadevergoedingsverzoek in te dienen en hem een schadevergoeding toe te kennen.

5. Standpunt van verweerder

Hieronder volgt het standpunt van verweerder per klachtonderdeel.

Ten aanzien van klachtonderdeel a

Bij klager is sprake van een ongespecificeerde schizofreniespectrum stoornis of een andere psychotische stoornis en een antisociale en narcistische persoonlijkheidsstoornis. Na het staken van de antipsychotische medicatie in de vorige instelling zijn de psychotische symptomen meer op de voorgrond komen te staan. Deze symptomen bestaan uit waanvoorstellingen, complot-denken, betrekkingsideeën, achterdocht en vijandigheid, waarbij klager scheldt, diskwalificeert, discrimineert en/of dreigende uitlatingen doet.

De beslissing om een kamerprogramma op te leggen is op 20 juni 2022 mondeling aan klager medegedeeld door de zorgverantwoordelijke en de afdelingspsychiater, waarop vervolgens de schriftelijke mededeling is uitgereikt in het bijzijn van de patiëntenvertrouwenspersoon. In deze schriftelijke beslissing wordt het causaal verband tussen de psychische stoornis en het interne gevaar dat hieruit voorkomt toegelicht. Verweerder geeft aan dat het interne gevaar bestaat uit de onrust die klager veroorzaakt op de afdeling voor andere cliënten. De spanning van klager wordt opgebouwd tot fase 2 en 3 in zijn signaleringsplan, waarbij klager de begeleiding uitscheldt, bespuugd, dreigementen uit en discrimineert. Het gedrag van klager is vrijwel nauwelijks te beïnvloeden doordat klager zich niet begeleidbaar opstelt, zich niet laat begrenzen en zich niet laat aanspreken.

Tijdens de mondelinge behandeling van de klachten heeft de afdelingspsychiater aangegeven dat het behandelteam zich er van bewust is dat het kamerprogramma niet de oplossing is. Drie weken geleden is gestart met het toedienen van medicatie. Echter, dit depot is vooralsnog onvoldoende effectief. Omdat klager onverwachts kan reageren, is een kamerprogramma naast de dwangbehandeling in de vorm van de toediening van medicatie noodzakelijk. Het behandelteam is beperkt in de mogelijkheden om klager te mobiliseren op de groep. Er zijn geen minder ingrijpende alternatieven voor handen, omdat het gedrag van klager op andere manieren vrijwel nauwelijks te beïnvloeden is. Er is een structurele gedragsverandering nodig waarbij medicatie een belangrijk onderdeel van de behandeling zal zijn.

Gelet op de doelmatigheid, subsidiariteit, proportionaliteit en veiligheid is verweerder van mening dat zij niet anders kan dan het opleggen van een kamerprogramma om het interne gevaarscriterium, voortkomend uit de psychiatrische stoornis, af te wenden.

Ten aanzien van klachtonderdeel b

Verweerder geeft aan dat er bij klager geen sprake is van een beperking in het vrij gebruik van communicatiemiddelen, omdat deze beperking niet aan hem is opgelegd. Volgens verweerder ondervindt klager last van de eenzijdige opzegging van het contract met het telecombedrijf Incompany Media. In verband met het niet nakomen van betalingsverplichtingen levert deze instantie geen diensten meer aan cliënten van De Woenselse Poort, waardoor zij niet meer op eigen initiatief uitgaande telefoongesprekken kunnen voeren. De opzegging van dit contract kwam voor de instelling totaal onverwachts.

Wanneer klager wil bellen, draait de begeleiding het telefoonnummer op de afdelingstelefoon en wordt er een terugbelverzoek gedaan. Klager kan dan via de telefoon op zijn kamer teruggebeld

worden. De afdelingstelefoon is te allen tijde in het bezit van de begeleiding, omdat dit een smartphone betreft met mogelijkheden tot internet en waarop privacygevoelige informatie staat. Op beveiligingsniveau 3, waar klager op dit moment verblijft, is het gebruik van een mobiele telefoon of internet niet toegestaan.

Klager krijgt tijdens de contactmomenten de gelegenheid om maximaal drie terugbelverzoeken in te dienen, voor zowel binnen- als buitenlandse nummers. De afdelingstelefoon wordt gedeeld met alle cliënten op de afdeling, waardoor de tijd evenredig verdeeld moet worden. Dit is een tijdelijke situatie, omdat het telecombedrijf onverwacht eenzijdig het contact heeft opgezegd. Hierop kon de instelling niet voorbereid zijn. Zij zijn op zoek naar andere mogelijkheden.

Gelet op bovenstaande verzoekt verweerder om beide klachtonderdelen ongegrond te verklaren.

6. Bevoegdheid van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat klager TBS met dwangverpleging is opgelegd op grond van artikel 37a jo. 37b WvSr. Deze maatregel is ingegaan op 26 november 2020 en geldt tot en met 2 februari 2023. Op personen die om die reden zijn opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis is op grond van artikel 9:1 Wvggz de klachtprocedure van deze wet van toepassing.

Klager klaagt over de beslissing op grond van artikel 9:6 Wvggz om hem verplichte zorg te verlenen in de vorm van het opleggen van een kamerprogramma en hem te beperken in het vrij gebruik van communicatiemiddelen.

Op grond van artikel 10:3 onder u Wvggz kan klager over een beslissing over de uitvoering van verplichte zorg een klacht indienen bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie is bevoegd om de klachten van klager te beoordelen.

7. De beoordeling van de klachten

Alvorens over te gaan tot de beoordeling van de klacht wil de klachtencommissie het volgende aangeven.

In de toelichting bij het klaagschrift van 7 juli 2022 die klager aan de klachtencommissie heeft doen toekomen, breidt klager zijn klacht over het kamerprogramma uit. Klager klaagt niet alleen meer over de beslissing van 20 juni 2022 om hem een kamerprogramma op te leggen, maar de klacht richt zich nu ook op het kamerprogramma dat op klager werd toegepast gedurende de periode van 10 juni 2022 tot 20 juni 2022. Klager is op 10 juni 2022 overgeplaatst van de afdeling Volte 1D naar de afdeling Volte 1A. Klager geeft aan dat het kamerprogramma, zoals dat op de afdeling Volte 1D op hem werd toegepast, niet ongewijzigd werd voortgezet op de afdeling Volte 1A. Uit het kamerprogramma zouden de groepsmomenten zijn geschrapt.

De klachtencommissie heeft bij de mondelinge behandeling van de klacht laten weten dat zij de uitbreiding van de klacht van klager niet zou bespreken. De reden daarvan was dat de klachtencommissie vindt dat een wezenlijke uitbreiding van een klacht die kort voor de behandeling van de klacht naar voren wordt gebracht zowel de klachtencommissie zelf, maar zeker ook de verweerder, onvoldoende gelegenheid biedt om zich daar een op feiten gebaseerd oordeel over te vormen. De verweerder moet voldoende tijd en gelegenheid hebben om na te gaan wat zich heeft voorgedaan en om een verweerschrift te formuleren. De klachtencommissie heeft de behandeling van de uitbreiding van de klacht aangehouden totdat verweerder een verweerschrift heeft kunnen voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie tekent daarbij aan dat de uitbreiding van de klacht is te zien als een niet-actuele klacht, zodat de klachtencommissie een termijn van vier weken heeft om daar een oordeel over te geven, te rekenen vanaf 7 juli 2022. Verweerder heeft toegezegd om een verweerschrift aan de klachtencommissie te doen toekomen. De klachtencommissie ontvangt het verweerschrift graag **uiterlijk 21 juli 2022**.

Ten aanzien van klachtonderdeel a

Ten aanzien van de klacht die met het klaagschrift van 21 juni 2022 aan de klachtencommissie werd voorgelegd, komt de klachtencommissie tot de volgende beoordeling.

Klager klaagt over de beslissing om zonder zijn instemming uitvoering te geven aan (een deel) van het zorgplan, door hem een kamerprogramma op te leggen. De beslissing werd door de zorgverantwoordelijke genomen op 20 juni 2022. Klager heeft naar aanleiding van deze beslissing een formulier “beslissing verlenen verplichte zorg (artikel 9:6 lid 1 en 2 Wvvgz)” ontvangen.

De klachtencommissie zal nagaan of bij het nemen van de beslissing om aan klager een kamerprogramma op te leggen voldaan is aan het bepaalde in artikel 9:6 Wvvgz.

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat in het aan haar overgelegde zorgplan van klager is opgenomen dat aan klager een kamerprogramma kan worden opgelegd. In het eerder genoemde formulier wordt het opleggen van het kamerprogramma aangeduid als insluiten. Deze terminologie sluit aan bij hetgeen in het zorgplan van klager over het opleggen van een kamerprogramma wordt vermeld. De klachtencommissie is daarom van mening dat er geen misverstand kan bestaan over wat er met “insluiting” wordt bedoeld.

In het zorgplan is vastgelegd dat het toepassen van het kamerprogramma tot doel heeft om het interne gevaar, dat wordt veroorzaakt door gedrag dat klager laat zien en dat voortkomt uit zijn psychiatrische stoornis, weg te nemen. De psychiatrische stoornis van klager wordt in het zorgplan beschreven als een ongespecificeerde schizofrenie-spectrum of andere psychotische stoornis en een antisociale en narcistische persoonlijkheidsstoornis.

Het gedrag dat wordt beschreven in het zorgplan is schelden, diskwalificeren en discrimineren. Door dit gedrag veroorzaakt klager onrust op de afdeling, roept hij agressie over zich af en bouwt hij spanning op die wordt beschreven als fase 2/3 van zijn signaleringsplan. Het gevolg van het gedrag van klager is ook dat zijn medecliënten zich minder vrij bewegen op de afdeling in zijn aanwezigheid. Het gedrag van klager is nauwelijks te beïnvloeden. Klager laat zich niet begrenzen en houdt zich niet aan afspraken. Terzijde wil de klachtencommissie opmerken dat ook zij bij de mondelinge behandeling van enkele klachten van klager heeft moeten vaststellen dat klager zich moeilijk laat begrenzen en dat klager zich beledigend uitlaat over personen die betrokken zijn bij zijn begeleiding op de afdeling.

Het is duidelijk dat klager zich verzet tegen het toepassen van dit deel van het zorgplan. Klager is van oordeel dat hij niet psychotisch is. Hij vertoont geen verschijnselen van een psychose en hij gedraagt zich ook niet psychotisch. De klachtencommissie heeft echter geen redenen om ervanuit te gaan dat de diagnose dat klager lijdt aan een psychose die recent door twee psychiaters werd gesteld, onjuist is.

Door de behandelend psychiater van klager werd bij de mondelinge behandeling van de klacht aangegeven dat het gedrag van klager positief wordt beïnvloed door de toediening van een kortwerkend antipsychoticum, maar dat de depotmedicatie die klager sinds kort krijgt toegediend nog onvoldoende werkzaam is. Verder gaf de behandelend psychiater aan dat zolang de anti-psychotische medicatie die klager krijgt toegediend nog onvoldoende werkzaam is, het opleggen van een kamerprogramma noodzakelijk is om het interne gevaar dat klager veroorzaakt weg te nemen.

Het formulier geeft een uitvoerige motivering van het besluit om aan klager een kamerprogramma op te leggen.

In het aan klager uitgereikte formulier wordt beschreven dat er een causaal verband is tussen de psychiatrische stoornis en het gedrag van klager op de afdeling en het effect dat dit gedrag heeft op de veiligheid van personen en goederen op de afdeling. De klachtencommissie is tot het oordeel gekomen dat voldoende duidelijk is gemaakt dat klager ten gevolge van zijn psychiatrische stoornis intern gevaar veroorzaakt.

Verder heeft de klachtencommissie onderzocht of in het formulier in voldoende mate is gemotiveerd waarom de beslissing voldoet aan de beginselen van effectiviteit, subsidiariteit, proportionaliteit en veiligheid. De klachtencommissie is tot het oordeel gekomen dat de motivering daarvan in het formulier voldoet aan de daaraan te stellen eisen. In het bijzonder heeft de klachtencommissie daarbij gekeken naar de vraag of het opleggen van een kamerprogramma aan klager volstrekt noodzakelijk is om het ernstig nadeel dat de psychiatrische stoornis van klager binnen de afdeling doet veroorzaken af te wenden. De klachtencommissie is van oordeel dat er geen ander middel is om het ernstig nadeel af te wenden dat de psychiatrische stoornis van klager binnen de afdeling veroorzaakt dan het opleggen van een kamerprogramma. Er is geen ander middel dan het kamerprogramma om klager en zijn medecliënten niet in contact met elkaar te laten komen en om het beledigende gedrag en het schelden van klager jegens medewerkers van de afdeling te beperken.

De klachtencommissie wil wel aandacht vragen voor de mate waarin klager afleiding wordt geboden gedurende het kamerprogramma. De klachtencommissie geeft de zorgverantwoordelijke van klager in overweging om te onderzoeken of er meer mogelijkheden zijn om klager afleiding te bieden met daarvoor geëigende activiteiten buiten zijn kamer.

Alles overziende acht de klachtencommissie de klacht van klager over de beslissing om hem een kamerprogramma op te leggen ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel b

Klager verblijft in De Woenselse Poort op een afdeling waar cliënten, gezien het beveiligingsniveau, op grond van de huisregels niet vrijelijk gebruik kunnen maken van internet en een eigen mobiele telefoon. In de huisregels is aangegeven dat cliënten, om zelf te kunnen telefoneren, gebruik kunnen maken van de telefoon die op de afdeling aanwezig is. Cliënten kunnen ook gebeld worden op de afdelingstelefoon. Daarnaast is het voor cliënten onder voorwaarden mogelijk om een individuele DECT-telefoon met prepaid tegoed te huren. Het gebruiken van een eigen mobiele telefoon is op dit beveiligingsniveau niet toegestaan. Het communiceren per telefoon door klager zal dus binnen de kaders van de huisregels moeten plaatsvinden.

In de opvatting van klager heeft De Woenselse Poort een verplichting om het hem mogelijk te maken om op alle door hem gewenste momenten te telefoneren met een telefoon die aan de veiligheidseisen van de instelling voldoet. Indien De Woenselse Poort hem een dergelijke telefoon niet ter beschikking stelt, of niet zorgt voor andere mogelijkheden om gebruik te maken van een telefoon die aan de veiligheidseisen van De Woenselse Poort en het klager daardoor niet mogelijk is om op te bellen op de momenten waarop hij dat wenst, dan moet dat volgens klager worden gezien als een beperking van zijn recht op het vrij gebruik van communicatiemiddelen. De klachtencommissie deelt deze opvatting van klager om de volgende redenen niet.

De klachtencommissie is van mening dat het recht op vrij gebruik van communicatiemiddelen niet met zich meebrengt dat De Woenselse Poort die communicatiemiddelen ook ter beschikking moet stellen aan de cliënten, op een andere wijze dan in de huisregels wordt beschreven. Het is maatschappelijk gezien normaal dat wanneer iemand zelf een telefoon aanschaft voor eigen gebruik, of in dit geval eventueel huurt, daar dan ook zelf de kosten van draagt. Dat uitgangspunt wordt ook in de huisregels gehanteerd. De huisregels van De Woenselse Poort bieden daarmee aan de cliënten voldoende mogelijkheden om telefonisch te communiceren met wie zij willen en worden zij niet aangetast in hun recht op vrij gebruik van de telefoon als communicatiemiddel.

Klager heeft op zijn kamer een vaste telefoon ter beschikking. Om met deze telefoon uitgaande gesprekken te kunnen voeren, had De Woenselse Poort een provider geselecteerd. De cliënten moesten om gebruik te kunnen maken van deze provider zelf een overeenkomst met de provider aangaan en de kosten van het gebruik aan deze provider voldoen. Daar had De Woenselse Poort geen bemoeienis mee. Omdat een aantal cliënten van De Woenselse Poort kennelijk niet aan hun betalingsverplichtingen voldeed, heeft de provider besloten om het contract met alle cliënten van De Woenselse Poort te beëindigen. Bij de opzegging was De Woenselse Poort niet betrokken. Het is daarom ook niet aan De Woenselse Poort te verwijten. Het heeft de instelling net zo overvallen als de cliënten. Door het opzeggen van de contracten door de provider moesten de cliënten van De

Woenselse Poort voor het onderhouden van telefonische communicatie terugvallen op het gebruik van de vaste telefoon van de afdeling. Dat zou ook voor klager hebben gegolden als hij geen kamerprogramma zou hebben gehad. Doordat een groot aantal personen gebruik moet maken van de afdelingstelefoon zal het niet mogelijk zijn dat alle cliënten van de afdeling op ieder door hen gewenst moment gebruik kunnen maken van deze vaste telefoon. De klachtencommissie vindt het voor de hand liggend dat over het gebruik van de vaste telefoon afspraken worden gemaakt over de tijdstippen waarop een individuele cliënt daar gebruik van kan maken. Ook dat zou voor klager hebben gegolden als hij geen kamerprogramma had gehad. Aan de wens van klager om op ieder door hem gewenst moment gebruik te kunnen maken van de vaste telefoon van de afdeling zou ook dan niet tegemoet hebben kunnen komen.

Klager heeft een kamerprogramma. Dat kamerprogramma brengt met zich mee dat klager geen gebruik kan maken van de vaste telefoon van de afdeling zoals de andere cliënten, want het is klager niet toegestaan om op de afdeling te komen. De vaste telefoon op zijn kamer biedt klager de mogelijkheid om binnenkomende telefoongesprekken te voeren. Door de eenzijdige contractopzegging van de telecom provider is het voor klager niet mogelijk om uitgaande gesprekken te kunnen voeren vanuit zijn kamer. Daarom moest een noodoplossing worden gevonden om klager toch telefonisch contact te laten onderhouden met de personen en instanties waarmee hij dat zou willen. De noodoplossing bestaat er uit dat deze personen of instanties er van op de hoogte worden gebracht dat klager telefonisch contact met hen wil hebben. Klager wordt daarom in de gelegenheid gesteld om tijdens contactmomenten aan te geven met wie hij telefonisch contact zou willen hebben. Deze personen worden dan door het personeel opgebeld met het verzoek om klager terug te bellen op de vaste telefoon in zijn kamer. Als klager wordt teruggebeld dan ontvangt hij de binnenkomende gesprekken zonder tussenkomst van personeel van de afdeling. Ook is er geen personeel aanwezig in de kamer van klager als hij telefoneert. Op deze wijze kan klager dan telefoneren met de personen of instanties met wie hij contact wil hebben. Zij het niet op ieder door hem gewenst moment.

De klachtencommissie is het met klager eens dat deze constructie om hem te laten telefoneren met personen en instanties niet ideaal is. Dat wordt ook door De Woenselse Poort erkend. De klachtencommissie kan zich ook voorstellen dat de constructie waarbij gevraagd wordt om naar klager terug te bellen door klager als beperkend wordt ervaren. Het gaat de klachtencommissie echter te ver om de gekozen constructie aan te duiden als een beperking van het recht van klager om telefonisch te communiceren. Klager kan telefonisch contact leggen met iedereen waarmee hij dat wil. Niet op ieder door hem gewenst moment, maar dat is voor de overige cliënten van de afdeling evenmin mogelijk zolang er geen andere provider is gevonden die het voor de cliënten mogelijk maakt om uitgaande telefoongesprekken te kunnen voeren.

Door klager is gesteld dat het hem door de terugbel-constructie onmogelijk is gemaakt om vrijelijk met zijn advocaat en de patiëntenvertrouwenspersoon te telefoneren. De klachtencommissie kan zich voorstellen dat klager het misschien vervelend vindt dat hij aan het personeel van de afdeling moet doorgeven dat hij zijn advocaat of de patiëntenvertrouwenspersoon telefonisch wil spreken en dat zij hem dan moeten terugbellen. Maar onder de eerder geschetste omstandigheden waarbij het onmogelijk is om uitgaande telefoongesprekken te kunnen voeren vanuit zijn kamer, kan het niet anders. Het is voor klager steeds mogelijk om contact te hebben met zijn advocaat en de patiëntenvertrouwenspersoon. Het is ook aan de klachtencommissie gebleken dat zij rechtstreeks telefonisch met klager kan communiceren.

Alles overziende is de klachtencommissie van mening dat de mogelijkheden van klager om telefonisch te kunnen communiceren niet zodanig van de situatie van de overige cliënten van de afdeling afwijkt, zij moeten immers gebruik maken van de vaste afdelingstelefoon waar zij ook niet op ieder door hen gewenst moment gebruik van kunnen maken, dat gesproken kan worden van een beperking van klager in zijn recht op communicatie en daarom acht de klachtencommissie de klacht van klager op dit onderdeel ongegrond.

8. Beslissing

De klachtencommissie verklaart de klachten over:

- a) De beslissing van 20 juni 2022 om aan klager verplichte behandeling te verlenen in de vorm van het opleggen van een kamerprogramma; **ONGEGROND**
- b) De aan klager opgelegde beperking in het vrij gebruik van communicatiemiddelen; **ONGEGROND**

Omdat beide klachtonderdelen ongegrond zijn verklaard, moet het verzoek om schadevergoeding van klager worden afgewezen.

Deze beslissing werd genomen te Eindhoven op 7 juli 2022 door de klachtencommissie, bestaande uit de heer mr. XXXX, voorzitter, en de leden de heer XXXX, psychiater, en de heer XXXX, in tegenwoordigheid van mevrouw XXXX, plaatsvervangend secretaris.