

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

is inzake de klacht 2025-52313 van:

mevrouw XXXX, geboren op XXXX, ten tijde van de klacht verblijvend in de afdeling BIZ, onderdeel van De Woenselse Poort, tot het navolgende oordeel gekomen.

1. De procedure

De klachtencommissie ontving op 30 mei 2025 een klaagschrift, gedateerd op 30 mei 2025, van mevrouw XXXX, hierna te noemen klager.

De klachtencommissie ontving op 4 juni 2025 een verweerschrift, gedateerd op eveneens 4 juni 2025 van de heer XXXX, klinisch psycholoog en regiebehandelaar, hierna verweerder.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 10 juni 2025. Klager, verweerder alsmede de leden van de klachtencommissie waren bij de mondelinge behandeling van de klacht aanwezig.

2. Inhoud van de klacht

De klacht richt zich op:

- de beslissing van 10 januari 2025 om klager in te sluiten op haar kamer;
- de fixatie en isolatie die op klaagster zou zijn toegepast in overige situaties;
- de insluiting op de kamer van klaagster in de maand mei 2025 als gevolg van de uitslag van de urinecontroles;

3. Standpunt van klager

Klaagster is het niet eens met de wijze waarop zij binnen de instelling is behandeld. Haar klacht richt zich met name op het onterecht binnenhouden, het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen zoals isolatie (ISO), fixatie en het kamerprogramma, en het ontbreken van duidelijke motieven en communicatie hierover.

In het klaagschrift wordt het navolgende chronologisch overzicht van de gebeurtenissen weergegeven:

Urinecontroles

Op 29 november 2024 had klaagster de eerste positieve urinecontrole (UC), klaagster stelt in dat kader dat wanneer haar UC negatief was of wanneer deze correct werd ingeleverd, zij toch werd binnengehouden zonder duidelijke onderbouwing. Klaagster stelt dat zij zelfs in periodes waarin ze een week lang niet had gebruikt, alsnog werd vastgehouden, terwijl daar geen gegronde reden voor leek te zijn.

Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht heeft klaagster toegelicht dat zij ten gevolge van de urinecontroles is ingesloten op haar kamer voor de duur van ongeveer een maand. Klaagster is het niet een met deze insluiting.

Kamerprogramma op 10 t/m 24 januari 2025

Op 10 februari heeft klaagster in een moment van boosheid gezegd dat zij iemand van de begeleiding iets wilde aandoen, naar aanleiding van een eerdere fixatie. In reactie hierop werd ze direct onderworpen aan een kamerprogramma dat duurde tot en met 14 februari. Deze maatregel werd opgelegd zonder hoor en wederhoor en zonder een individuele beoordeling van mijn situatie of risico-inschatting. Hierdoor voelde de maatregel disproportioneel en onterecht, aldus klaagster.

Fixatie en isolatie op overige momenten

Tijdens de mondelinge behandeling heeft klaagster toegelicht dat voorafgaand aan het kamerprogramma op 10 januari 2025 een fixatie heeft plaatsgevonden, waarna zij zonder heldere onderbouwing is overgebracht naar de ISO.

In de genoemde situaties was er volgen klaagster geen sprake van transparantie, hoor en wederhoor, of een schriftelijke motivering van de maatregel. Het gevoel van machteloosheid van klaagster werd hierdoor versterkt, evenals haar psychische klachten. Zij stelt dat zij onder meer last heeft van:

- Depressieve gevoelens en verlies van motivatie
- Ernstige slaapproblemen
- Angst, stress en psychische spanning
- Terugtrekking uit sociaal contact
- Verlies van concentratie en moeite met dagelijkse taken
- Gevoel van machteloosheid en frustratie

Klaagster voelt zich structureel niet gehoord of begrepen, wat haar vertrouwen in de begeleiding ernstig heeft geschaad.

Klaagster verzoekt de klachtencommissie haar klachten gegrond te verklaren en haar een passende schadevergoeding toe te kennen.

4. Standpunt van verweerder

Verweerder verzoekt de klachtencommissie om de klachten ongegrond te verklaren. Verweerder voert daartoe het navolgende aan.

Urinecontroles

Klaagster kampt met een ernstige middelenproblematiek, met name het gebruik van amfetamine-achtige stoffen en cannabis, aldus verweerder. Deze middelen hebben een verergerend effect op haar psychotische symptomen. Wanneer sprake is van een positieve uitslag bij een urinecontrole, of wanneer er duidelijke signalen van middelengebruik worden waargenomen, is volgens verweerder direct ingrijpen noodzakelijk om escalatie van agressie, ernstige ontregeling of gevaar voor klaagster zelf en haar omgeving te voorkomen. Zonder tijdig en adequaat ingrijpen bestaat er volgens verweerder een aanzienlijk risico dat klaagster langdurig blijft gebruiken, met als gevolg een verdere ontregeling van haar psychisch functioneren en een verhoogd risico op gevaarlijk gedrag naar haarzelf en naar anderen toe. Verweerder acht daarom de inzet van het beperken van haar vrijheden niet alleen gerechtvaardigd, maar noodzakelijk ter bescherming van zowel klaagster zelf als haar directe omgeving.

Bij signalen van middelengebruik of klinische gedragsobservaties die duiden op verhoogd risico, is in meerdere gevallen het begeleid verlop tijdelijk opgeschort of zijn toezichtmaatregelen geïntensiveerd. Hieraan is niet telkens een afzonderlijk 8:9-formulier voorafgegaan. Binnen het kader van de geldige zorgmachtiging (20-12-2024 t/m 21-06-2025), waarin reeds het beperken van bewegingsvrijheid en het toezicht in risicovolle situaties is voorzien, is dergelijke verplichte zorg in beginsel toegestaan mits gemotiveerd, proportioneel en gedocumenteerd in het behandelplan, aldus verweerder. Volgens verweerder is klaagster wel beperkt in haar bewegingsvrijheid in de maand mei 2025 als gevolg van de uitslagen van de urinetesten die aanleiding gaven te vermoeden dat klaagster middelen heeft gebruikt.

Kamerprogramma op 10 t/m 24 januari 2025

De maatregel kamerprogramma is volgens verweerder toegepast naar aanleiding van verbale dreigingen die mevrouw op 10 januari 2025 heeft geuit richting een behandelaar. Zij gaf aan deze behandelaar “neer te willen steken”, naar aanleiding van een voorval op 8 januari 2025 waarbij hij haar fysiek had tegengehouden toen zij zich aan het begeleid verlop probeerde te onttrekken. Deze dreiging is herhaald en bevestigd in meerdere contacten nadien, ook toen zij later op de dag werd bevraagd over haar uitspraken. Klaagster bestempelde dit zelf niet als een dreigement, aldus verweerder. Gezien haar voorgeschiedenis van fysiek geweld, is de dreiging niet als loos of vrijblijvend te beschouwen. In overleg met de dienstdoende arts is daarom besloten om een gesloten kamerprogramma op te starten als beschermende maatregel, aldus verweerder. Het risico op acute agressie naar personeel werd op dat moment als hoog ingeschat. Klaagster werd mondeling geïnformeerd over het besluit, waarbij hoor en wederhoor is aangeboden. Zij was echter onvoldoende aanspreekbaar en weigerde verdere inhoudelijke bespreking.

Verweerder stelt dat klaagster zich in de daaropvolgende dagen weinig motivatie tot samenwerking toonde. Bij binnenkomst reageerde zij onvriendelijk richting het personeel en maakte zij beledigende opmerkingen (“opkankeren”). Het beleid was dat bij positieve contactmomenten herbeoordeling zou plaatsvinden en het kamerprogramma zo spoedig mogelijk zou worden afgebouwd, aldus verweerder.

Tijdens haar behandeltraject is volgens verweerder gebleken dat klaagster structureel moeite heeft met samenwerking. Er is sprake van een opvallend gebrek aan ziekte-inzicht, en van ernstige beperkingen in het vermogen tot zelfreflectie en gedragsregulatie. Klaagster houdt onvoldoende rekening met de risico's die haar gedrag met zich meebrengt, zowel voor zichzelf als voor haar omgeving, aldus verweerder. Ernstige delicten kunnen bij impulsieve ontregeling het gevolg zijn van haar psychiatrische problematiek. Zij toont hierin weinig besef of inzicht. Juist deze combinatie van impulsiviteit, wilsonbekwaamheid en gebrekkige samenwerking maakt het volgens verweerder noodzakelijk om preventieve en beschermende maatregelen in te zetten op momenten dat risico's toenemen.

Fixatie op 10 januari 2025

Op basis van de beschikbare rapportage, is volgens verweerder geen separatie of fixatie op BIZ vastgesteld waar de klacht naar zou kunnen refereren, zodat daaromtrent geen nader verweer is gevoerd.

Volgens verweerder is telkens zorgvuldig beoordeeld of minder ingrijpende alternatieven mogelijk waren. Deze bleken in de praktijk herhaaldelijk onvoldoende effectief. Alle toegepaste interventies zijn getoetst aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit, en zijn uitsluitend toegepast voor de duur die strikt noodzakelijk was.

Verweerder verzoekt de klachtencommissie de klacht ongegrond te verklaren.

5. Bevoegdheid van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat voor het verlenen van verplichte zorg aan klaagster een zorgmachtiging verleend is per 20 december 2024, geldend tot en met 20 juni 2025.

In deze zorgmachtiging is bepaald dat klager bij wijze van verplichte zorg klager kan worden ingesloten.

Klager klaagt over de beslissing op grond van de artikelen 8:7 en art 8:9 Wvggz tot het verlenen van verplichte zorg. Op grond van artikel 10:3 onder e en f Wvggz kan klager over deze beslissing een klacht indienen bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie acht zich bevoegd om deze klacht van klager te beoordelen.

6. De beoordeling van de klacht

Verplichte zorg is een ingrijpende inbreuk op het zelfbeschikkingsrecht en de lichamelijke integriteit van een patiënt. Om die reden dienen zowel procedurele als inhoudelijke waarborgen in acht te worden genomen alvorens te kunnen overgaan tot het verlenen van verplichte zorg of behandeling, in casu de maatregel tot insluiting op 10 januari 2025 en de insluiting dan wel het kamerprogramma in de maand mei 2025.

De klachtencommissie acht de klacht van klaagster met betrekking tot de insluiting in de periode 10 januari t/m 24 januari 2025 **ongegrond**. Dat licht zij als volgt toe. Op 10 januari 2025 verbleef klaagster op basis van een zorgmachtiging in de instelling. Ter zitting is duidelijk geworden dat de aanleiding voor die zorgmachtiging is gelegen in een geweldsincident waarbij klaagster was betrokken in april 2024 op de HIC. Uit de stukken die de klachtencommissie heeft ontvangen blijkt dat klaagster op of omstreeks 10 januari 2025 bij herhaling een ernstige bedreigingen heeft geuit richting een medewerker van het behandelteam. Hoewel klaagster aangeeft dat zij niet van plan was de bedreiging te effectueren, neemt dat de ernst van de gedraging van klaagster niet weg. Om die reden was er sprake van een algemeen gevaar voor personen binnen de instelling, dan wel sprake van ernstig nadeel voor klaagster zelf in de vorm van het plegen van een (nieuw) strafbaar feit. In deze context acht de klachtencommissie de beslissing tot insluiting noodzakelijk om het gevaar af te wenden, proportioneel, veilig en doelmatig. Bovendien blijkt uit de voortgangsrapportage dat over het gebeurde op 10 januari 2025 uitvoerig met klaagster is gesproken door het behandelteam. Dat er geen hoor en wederhoor is toegepast, volgt de klachtencommissie daarom niet. Ook voldoet de beslissing tot het verlenen van verplichte zorg aan de vereisten van art. 8.9 nu deze beslissing schriftelijk is uitgewerkt en is gemotiveerd.

De klachtencommissie acht de klacht van klaagster met betrekking tot fixatie en isolatie **ongegrond**. Klaagster heeft in haar klachtenformulier niet aangegeven wanneer, waarom en onder welke omstandigheden de fixaties of isolaties hebben plaatsgevonden. Eerst ter zitting heeft klaagster aangegeven dat de fixatie op

10 januari 2025 zou hebben plaatsgevonden. Kennelijk beschikte klaagster wel over een geluidsopname van een fixatie. Deze had klaagster op voorhand kunnen toesturen aan de klachtencommissie, dan wel de klachtencommissie schriftelijke of mondeling kunnen informeren over wat op die geluidsopname te horen was. Dat heeft klaagster niet gedaan, terwijl dit wel op de weg van klaagster had gelegen. Verweerder kon zich hiertegen derhalve niet adequaat verweren tegen dit klachtonderdeel. Uit de voortgangsrapportages die de klachtencommissie wel heeft ontvangen, blijkt niet van fixatie of isolaties. Om die reden acht de klachtencommissie de klacht van klaagster op dit punt ongegrond.

De klacht van klaagster over haar insluiting dan wel de beperking van haar bewegingsvrijheid in de maand mei 2025 acht de klachtencommissie **gegrond**. Ter zitting is gebleken dat de klacht klaagster ziet op het feit dat zij in de maand mei 2025 urinecontroles moest ondergaan, dat deze controles een positief resultaat op middelengebruik uitwezen en dat deze positieve resultaten niet of althans onvoldoende afnamen. Het beleid binnen de instelling luidt in die gevallen dat een patiënt gedurende vijf dagen geen vrijheden buiten de afdeling heeft. Omdat het resultaat aanhoudend positief bleef, is ten aanzien van klaagster de beslissing genomen dat zij - buiten de 'standaard' vijf dagen om - een (gesloten) kamerprogramma kreeg. De klachtencommissie is van oordeel dat dit verplichte zorg betreft. De klachtencommissie heeft ter zitting gevraagd aan verweerder of deze beslissing is uitgewerkt in een 8.9-formulier en of dit formulier aan klaagster is uitgereikt. Verweerder heeft de klachtencommissie laten weten dat er geen 8.9 formulier is opgemaakt en uitgereikt. De beslissing tot verplichte zorg ter zake van dit klachtonderdeel voldoet derhalve niet aan de vereisten van de Wvvgz. Hierdoor kan de klachtencommissie voorts onvoldoende beoordelen of de beslissing tot verplichte zorg aan de inhoudelijke vereisten van verplichte zorg voldoet. De klacht van klaagster is op dit onderdeel derhalve gegrond.

7. Schadevergoeding

Klaagster verzoekt om een schadevergoeding. Nu het klachtonderdeel met betrekking tot verplichte zorg in de maand mei 2025 gegrond is verklaard, stelt de klachtencommissie klaagster in de gelegenheid om haar verzoek tot schadevergoeding nader te onderbouwen binnen twee weken na dagtekening van deze beslissing. Vervolgens zal verweerder in de gelegenheid worden gesteld om te reageren op de nadere onderbouwing van klaagster. De beslissing zal op dit punt dus worden aangehouden.

7. Beslissing

De klachtencommissie verklaart de klacht over:

- de beslissing van 10 januari 2025 om klager in te sluiten op haar kamer, **ONGEGROND**;
- de fixatie die op klaagster zou zijn toegepast op 10 januari 2025, **ONGEGROND**.
- de insluiting op de kamer c.q. het kamerprogramma langer dan 5 dagen van klaagster in de maand mei 2025 als gevolg van de uitslag van de urinecontroles **GEGROND**
- houdt de beslissing met betrekking tot de schadevergoeding aan;

Deze beslissing werd genomen te Eindhoven op 19 juni 2025 door de klachtencommissie, bestaande uit mevrouw XXXX, voorzitter, de heer XXXX, psychiater, en de heer XXXX, in tegenwoordigheid van mevrouw XXXX, secretaris.