

Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen

Klaagschriftnummers: K/21.001 tot en met K/21.007

De Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen behandelt de klaagschriften die op 7 januari 2021 werden ingediend door klager. Klager is opgenomen in het FPC dr. S. van Mesdag sinds 17 januari 2013. Hij verblijft daar op grond van een op 1 april 2020 door de Rechtbank Noord Nederland verleende zorgmachtiging in het kader van artikel 7, eerste en derde lid, artikel 42 vijfde lid en artikel 44 Wvggz. De rechtbank heeft tevens bepaald dat vanaf 1 april 2020 tevens de artikelen V, VI en VII van de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden van toepassing zijn op de zorgmachtiging.

Verloop van de klachtprocedure

Klager heeft bij brieven, ontvangen op 7 januari 2021 zeven klaagschriften (K/21.001 tot en met K/21.007) ingediend. Kort en zakelijk samengevat stelt hij de volgende onderwerpen aan de orde:

- Klacht 1 betreft het 10 minuten te laat zijn uitgesloten op 13 juni 2020;
- Klacht 2 betreft het 7 minuten te laat zijn uitgesloten op 29 juni 2020;
- Klacht 3 betreft het 120 minuten te laat zijn uitgesloten op 7 juli 2020;
- Klacht 4 betreft de te late uitsluiting op 20 juli 2020;
- Klacht 5 betreft het 60 minuten te laat zijn uitgesloten op 23 juli 2020;
- Klacht 6 betreft het feit dat klager zegt geen verlof te hebben gehad in de periode van 2 juni tot en met 29 juli 2020 tijdens zijn verblijf op de afdeling; Met betrekking tot deze klacht maakt klager aanspraak op een schadevergoeding van € 96,=
- Klacht 7 betreft vertraging bij het verzenden van uitgaande post omstreeks 2 juli 2020.

De psychiater heeft namens verweerders op 22 januari 2021 een verweerschrift ingediend. De klachtencommissie heeft klager in de gelegenheid gesteld aan te geven of hij een zitting in zijn aanwezigheid en die van verweerders wil, of een zitting op basis van schriftelijke stukken omdat de regionale klachtencommissie niet tegemoet kan komen aan de wens van klager om de commissie volledig uit mannelijke personen te laten bestaan. In een overleg met de sociotherapeut omstreeks 12 januari 2021 heeft klager laten weten een zitting op basis van schriftelijke stukken te willen.

Klager heeft bij brief, ontvangen op 25 januari 2021, schriftelijk gereageerd op het verweerschrift. In deze reactie verzoekt klager om schadevergoeding ten aanzien van de door hem ingediende klachten. De Raad van Bestuur van het FPC Dr. S. van Mesdag heeft op 27 januari 2021 laten weten dat indien de klachtencommissie klachten van klager gegrond zal verklaren en een compensatie passend acht - in tegenstelling tot wat het FPC bij bepaalde klachten heeft bepleit -, zij zich dan kan vinden in de hoogte van de door klager voorgestelde compensatie.

Partijen hebben afschrift van elkaars stukken ontvangen.

De zitting ter behandeling van de klachten heeft plaatsgevonden op 1 februari 2021.

De klachtencommissie die de klachten heeft behandeld heeft de volgende samenstelling:

- waarnemend voorzitter klachtencommissie;
- psychiater, lid klachtencommissie;
- voormalig directeur zorg en welzijnsorganisatie, lid klachtencommissie;

De verslaglegging is verzorgd door de ambtelijk secretaris klachtencommissie.

Schriftelijke stukken (klachtdossier):

- Klaagschriften ontvangen op 7 januari 2021;
- Verweerschrift ontvangen op 22 januari 2021;
- Reactie klager ontvangen op 25 januari 2021;

Klager heeft toestemming gegeven voor dossierinzage. De klachtencommissie heeft het klachtdossier bestudeerd en het behandelplan, de mededeling verplichte zorgverlening, de beschikking van de rechtbank Noord Nederland dd. 1 april 2020 en de voortgangsrapportages bestudeerd.

Partijen hebben afschriften van elkaars stukken ontvangen. De inhoud van de schriftelijke stukken kunnen als herhaald en ingelast beschouwd worden.

De klacht

Klager heeft, zakelijk en verkort weergegeven, het navolgende naar voren gebracht:

Klacht 1 t/m 5:

Klager werd op 13 juni 2020 10 minuten te laat uitgesloten. Hij is van mening dat dit min of meer wordt bevestigd in de rapportage van de sociotherapie van 19 juni 2020 welke klager in zijn klacht heeft toegevoegd.

Op 29 juni 2020 werd klager 7 minuten te laat uitgesloten. Nadat hij dit via de intercom kenbaar had gemaakt werden excuses aangeboden en werd de deur alsnog van slot gedraaid.

Klager werd op 7 juli 2020 120 minuten te laat uitgesloten, dit wordt bevestigd in de rapportage van de sociotherapie, welke klager in zijn klaagschrift heeft toegevoegd.

Op 20 juli 2020 werd klager, nadat hij werd ingesloten in verband met een incident met een medepatiënt, te laat uitgesloten. Vanuit de deur klager in zijn klachtbrief toegevoegde rapportage van de sociotherapie lijkt het te gaan om ongeveer een half uur.

Klager werd op 23 juli 2020 60 minuten te laat uitgesloten. Blijkens de door klager in zijn klacht toegevoegde rapportage van de sociotherapie zijn excuses aangeboden.

Klager maakt niet graag gebruik van de intercom omdat het dan mogelijk is dat vrouwelijk personeel zal antwoorden. Door middel van het beuken tegen de deur heeft klager wel eens aangegeven dat hij nog ingesloten zat. Hij is van mening dat het te laat worden uitgesloten niets te maken heeft met pro-sociaal gedrag van hem.

Klager maakt in zijn brief dd. 25 januari 2021 duidelijk dat hij € 10,= schadevergoeding wenst als compensatie voor de te late uitsluitingen, hij hoopt dat het personeel hierdoor alerter zal reageren.

Klacht 6:

Tijdens het verblijf van klager op de afdeling in de periode van 2 juni tot en met 29 juli 2020, heeft klager geen verlof gehad. In zijn brief, door de klachtencommissie ontvangen op 25 januari 2021, rectificeert klager de periode, dit moet zijn van 9 juni tot en met 29 juli 2020, geteld 51 dagen. Klager refereert aan het Hoger beroep inzake een eerdere klachtzaak waarbij de rechtbank klager in het gelijk heeft gesteld inzake het verkrijgen van verlofmogelijkheden. Hij is van mening dat zijn gedrag of de beperkende maatregelen omtrent het Corona-virus geen aanleiding kunnen zijn geweest om geen verlofmogelijkheden te krijgen. Daarnaast bevestigd, naar de mening van klager, het ontbreken van dagrapportages over uitgevoerd verlof, dat er geen verlof is geweest. Klager voegt in zijn klacht twee dagrapportages dd. 2 en 22 juni 2020 toe waaruit blijkt dat verlof wel onderwerp van gesprek is geweest maar niet werd toegestaan.

Klager ontvangt graag een compensatie van € 96,= voor het ontbreken van de verlofmogelijkheden. In de brief, door de klachtencommissie ontvangen op 25 januari 2020, verzoekt klager om een vergoeding van minstens € 50,= voor het ontbreken van de verlofmogelijkheden.

Klacht 7:

Op 2 juli 2020 heeft klager een poststuk ter verzending naar buiten de instelling afgegeven aan sociotherapie. In bijzijn van klager werd het poststuk op inhoud gecontroleerd en akkoord bevonden voor verzending. Uit de in het klaagschrift toegevoegde rapportage dd. 7 juli 2020 van sociotherapie blijkt dat het poststuk op die dag nog niet verzonden was. Klager is van mening dat er onnodige vertraging is opgetreden bij het versturen van dit poststuk.

In de brief, door de klachtencommissie ontvangen op 25 januari 2021, verzoekt klager om een schadevergoeding van minstens € 10,=, mede omdat hij vaker vertraging ondervindt bij het versturen van uitgaande post.

Het verweer

Verweerder heeft, zakelijk en verkort weergegeven, het navolgende naar voren gebracht:

Klacht 1 t/m 5:

Verweerder benoemt in het verweerschrift dat de instelling erkent dat het primair de verantwoordelijkheid van de instelling is dat klager tijdig wordt in- en uitgesloten. Verweerder wil desgewenst wel opmerken dat bij de voorvallen van 13 juni, 7, 20 en 23 juli 2020 klager hier zelf ook een rol in heeft. Klager kiest er voor om niet met een gesprek via de intercom of door het alleen maar bellen van de intercom, kenbaar te maken dat hij nog niet is uitgesloten. Maar hij kiest er voor om of tegen de deur te schoppen of via de juridische weg, het probleem op te lossen.

Op 29 juni 2020 heeft klager wel zelf contact gezocht met het team waarna betreffende medewerkers klager excuses hebben aangeboden.

Vanuit de masochistische problematiek van klager wil hij de instelling dwars zitten door een veelvoud aan klachten in te dienen, dit bevestigt klager ook regelmatig. Verweerder is van mening dat hier te denken valt aan misbruik van het klachtrecht. Daarnaast werkt de positieve bekrachtiging van een vergoeding het ontwikkelen van pro-sociaal gedrag bij klager tegen. Verweerder vraagt de Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen dan ook in overweging te nemen de klachten omtrent te late uitsluiting gegrond te verklaren zonder hieraan financiële consequenties te geven.

Klacht 6:

Verweerder geeft aan dat hij aan de afdeling te kennen heeft gegeven dat begeleid verlof een mogelijkheid behoorde te zijn, ook op de crisisunit. Verweerder conformeert zich dan ook aan het oordeel van de Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen ten aanzien van deze klacht.

K/21.007:

Vanwege het feit dat klager bekend is met het versturen van post met zeer extreme en schokkende inhoud, wordt conform het behandelplan uitgaande post door de sociotherapeut van dienst samen met klager ingezien. Verweerder heeft bij navraag bij de sociotherapie niet meer na kunnen gaan wanneer klager het poststuk heeft aangeboden ter verzending en wanneer dit daadwerkelijk op 2 juli 2020 is geweest, wat de reden is geweest dat het poststuk later is verstuurd. Daarnaast is verweerder van mening dat niet blijkt dat klager door de verlate verzending van het poststuk enige vorm van schade heeft opgelopen.

De Raad van Bestuur van het FPC Dr. S. van Mesdag heeft op 27 januari 2021 laten weten dat indien de klachtencommissie klachten van klager gegrond zal verklaren en een compensatie passend acht - in tegenstelling tot wat het FPC bij bepaalde klachten heeft bepleit -, zij zich dan kan vinden in de hoogte van de door klager voorgestelde compensatie.

Overwegingen en conclusies van de klachtencommissie

Ten aanzien van de ontvankelijkheid en de bevoegdheid

Klager is opgenomen met een op 1 april 2020 door de rechtbank Noord Nederland afgegeven zorgmachtiging in het kader van artikel 7, eerste en derde lid, artikel 42 vijfde lid en artikel 44 Wvggz geldig voor de duur van zes maanden. De rechtbank heeft bepaald dat tevens de artikelen V, VI en VII van de Beginzelenwet verpleging ter beschikking gestelden van toepassing zijn op de zorgmachtiging. De klachtencommissie kan de klachten op basis van artikel 14 van de Wkkgz en artikel 10:3 Wvggz en het klachtenreglement Lentis/UCP, laatstelijk vastgesteld op 1 april 2020, beoordelen.

De Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen moet vaststellen dat op basis van de decursus van de periode 1 juni tot 1 augustus 2020 zeer minimaal is op te maken wat het actuele toestandbeeld van klager was in die periode. Echter, het is de Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen ook niet gebleken dat klager ernstig nadeel heeft ondervonden in genoemde periode.

Klacht 1 t/m 5:

Klager maakt in zijn klaagschriften geen onderscheid tussen de duur van de te late uitsluitingen. De Regionale klachtencommissie is -in het algemeen- van mening dat wat betreft het moment van uitsluiten plaats is voor enige marge in het voordeel van de instelling, alleen al gezien het feit dat zich "werkende weg" onvoorziene zaken kunnen voordoen waarbij het mogelijk zou zijn dat klager enkele minuten te laat wordt uitgesloten. De commissie is van mening dat een marge van maximaal 10 minuten tot dit voordeel voor de instelling dient te worden gerekend. De Regionale klachtencommissie verklaart de klachten 1 en 2 **ongegrond**.

Klager heeft in zijn klaagschrift niet gemotiveerd hoeveel minuten hij te laat werd uitgesloten op 20 juli 2020. Vanuit de rapportage van sociotherapie maakt de commissie op dat dit moet gaan om een te late uitsluiting van 30 minuten.

Verweerder heeft onvoldoende duidelijk kunnen maken wat de reden voor de te late uitsluitingen van 7 en 23 juli 2020 zijn geweest. Genoemde periodes van 30, 60 en 120 minuten acht de klachtencommissie, zonder dat sprake is van bijzondere omstandigheden, echter te lang. Het feit dat klager zelf ook aan de bel had kunnen trekken maakt dit niet anders. De Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen verklaart klacht 3, 4 & 5 **gegrond**.

Klacht 6:

Klager stelt dat hij in de periode 9 juni tot en met 29 juli 2020 geen verlofmogelijkheden heeft gehad. Verweerder stelt dat begeleide verlofmomenten tot de mogelijkheden hadden moeten behoren. Klager heeft onvoldoende helder kunnen maken in zijn klaagschrift op welke manier en in welke frequentie verlofmogelijkheden aan de orde zouden moeten zijn geweest. De Regionale klachtencommissie Wvggz constateert vanuit de decursus van de sociotherapie dat klager regelmatig bijvoorbeeld mee is gaan wandelen of zich binnen de instelling heeft verplaatst onder begeleiding (onder meer 12 juni 2020 "met maatschappelijk werk mee geweest naar kantoor", 23 juni 2020 "gewandeld op nieuwe sloffen", 25 juni in de avond is klager "mee geweest met het wandelmoment", 6 juli 2020 "niet meegegaan tijdens wandelmoment naar bibliotheek", 23 juli "door te late uitsluiting kon klager niet mee met het wandelmoment"). Vanuit de decursus blijkt tevens dat klager regelmatig gevraagd te hebben om verlofmomenten en dat hier telkens serieus naar gekeken is en, binnen de mogelijkheden, is hier gehoor aan gegeven.

In de decursus van verweerder van 31 juli 2020 wordt gerapporteerd dat klager onbegeleid verlof zou willen en welke voorwaarden daar volgens verweerder aan verbonden zouden moeten zijn.

De Regionale klachtencommissie Wvggz is van mening dat klager in zijn klaagschrift niet expliciet en gemotiveerd aan heeft gegeven wanneer verlofmomenten zijn geweigerd. Het is de commissie dan ook niet duidelijk geworden dat verlofmomenten expliciet zijn geweigerd en de commissie constateert tevens dat er op de unit wel invulling gegeven is op bepaalde momenten aan begeleid verlof, blijkens de decursus. Nu de commissie niet gebleken is dat er sprake is van weigering van verlofmomenten aan klager, adviseert zij de directie van het FPC Dr. S. van Mesdag dan ook deze klacht **ongegrond** te verklaren.

Klacht 7:

Klager benoemt dat hij op donderdag 2 juli 2020 een poststuk heeft afgegeven ter verzending. In de Zorgmachtiging dd. 1 april 2020 is de een beperking op het (uitgaande) postverkeer opgenomen als vorm van verplichte zorg.

Verweerder spreekt in het verweerschrift van de data in oktober 2020, de klachtencommissie gaat uit van een vergissing hieromtrent. Op dinsdag 7 juli 2020 is het poststuk alsnog verstuurd. De Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen gaat hierbij uit van een redelijke termijn van verzending. Wel is de commissie van mening dat het een optelsom van (on)gevoeligheden betreft jegens klager. Het is de commissie echter niet gebleken dat klager schade heeft ondervonden door het verlate verzenden van het poststuk. De Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen verklaart dien ten verstande de klacht over de vertraging in het verzenden van een poststuk **ongegrond**.

Verzoek tot schadevergoeding:

Bij een klacht in het kader van de Wvggz kan klager bij het indienen van een klacht verzoeken om een schadevergoeding. Het schriftelijk verzoek tot schadevergoeding dient te zijn onderbouwd. Klager heeft in klacht 6 verzocht om een schadevergoeding van € 96,=. In zijn reactie dd. 28 januari 2021 (ontvangen door de klachtencommissie op 25 januari 2021) verzoekt klager om schadevergoeding van ten minste € 70,= voor alle klachten.

De Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen stelt zich op het standpunt dat klager ten aanzien van het schadevergoedingsverzoek niet de juiste procedure gevolgd heeft, in de eerste klaagschriften heeft klager enkel in één zaak verzocht om schadevergoeding en in een later stadium in de procedure heeft klager het schadevergoedingsverzoek aangevuld voor alle klachten. Het verzoek om schadevergoeding dient direct bij indienen van de klacht kenbaar te worden gemaakt, zo is opgenomen in het reglement van de Regionale Klachtencommissie Wvggz Groningen.

Afgezien van dit processuele aspect en het feit dat een deel van de klachten ongegrond is, reden waarom al geen plaats is voor een schadevergoeding, overweegt de Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen (aldus deels ten overvloede) dat klager onvoldoende heeft gemotiveerd waarom hij van mening is dat hij schade heeft geleden door deze beslissing / gedraging van de instelling.

De commissie verwijst korthedshalve naar het arrest van de Hoge Raad van 15 maart 2019, ECLI:NL:HR:2019:376, waarin de Hoge Raad stelt dat wanneer er geen aanwijzingen zijn voor het ontstaan van geestelijk letsel door de maatregel en door de eiser onvoldoende gemotiveerd wordt waaruit de immateriële schade bestaat, het verzoek tot schadevergoeding kan worden afgewezen. Gezien vorenstaande wijst de Regionale klachtencommissie het verzoek tot schadevergoeding af.

Beoordeling

De klachtencommissie verklaart:

- de klachten 3, 4 en 5 **gegrond**
- de klachten 1, 2 & 7 **ongegron**
- wijst de verzochte schadevergoeding af.

Op grond van artikel 3.6 van de klachtenregeling van Lentis bericht de klachtencommissie inzake de klacht in het kader van de Wkkgz (K/21.006) middels deze uitspraak klager, verweerder en de directie van de betreffende zorggroep over haar bevindingen en (eventuele) adviezen.

De klachtencommissie adviseert de directie van het FPC Dr. S. van Mesdag om klacht 6 **ongegron**d te verklaren.

De directie dient vervolgens binnen twee weken een bericht aan klager en de klachtencommissie toe te zenden. Dit bericht bevat in elk geval een oordeel over de klacht, eventueel te nemen of genomen maatregelen en de mogelijkheden voor een vervolg op de behandeling van de klacht.

Op grond van artikel 21 lid 1 sub b Wkkgz kunnen klagers, indien zij na ontvangst van voormelde mededeling van de zorgaanbieder van mening zijn dat hun klacht onvoldoende is weggenomen zich wenden tot de GGZ Geschillencommissie in Den Haag.

Rechtsmiddelen

Tegen een gegrond verklaarde Wvggz-klacht staan geen rechtsmiddelen open.

De ongegrond verklaarde klachten in het kader van de Wvggz (K/21.001, K/21.002, K/21.004 en K/21.007) kan klager voorleggen aan de rechtbank Noord-Nederland binnen zes weken na 18 februari 2021.

Aldus gegeven te Groningen op 1 februari 2021, door de waarnemend voorzitter, en de leden in aanwezigheid van de ambtelijk secretaris klachtencommissie.

Secretaris klachtencommissie

Een afschrift van deze beslissing is toegezonden aan de inspecteur voor de gezondheidszorg voor Groningen, Friesland en Drenthe.

Secretariaat:
Klachtencommissie Lentis / UCP
Postbus 128
9470 AC ZUIDLAREN

Deze uitspraak is verstuurd op 18 februari 2021.