

Klaagschriftnummer: K/22.00019

De klachtencommissie van Lentis behandelt het klaagschrift dat op 11 februari 2022 is ontvangen door de klachtencommissie. De klacht is ingediend door klaagster, gemachtigd vertegenwoordiger van de cliënt. Geklaagd wordt over dat er curatele is aangevraagd voor cliënt en de wijze waarop hierover is gecommuniceerd met zowel cliënt als klaagster. Daarnaast wordt geklaagd over de behandeling van het AFPN Groningen die cliënt moet ondergaan ten gevolge van zijn zorgmachtiging. De verantwoordelijke personen zijn de psychiater (verder ook te noemen: verweerder 1), de casemanager (hierna ook te noemen: verweerder 2) en de verpleegkundige in opleiding tot specialist (hierna ook te noemen: verweerder 3).

Verloop van de klachtprocedure

In aanloop naar het indienen van de daadwerkelijke klacht is meermaals contact geweest tussen klaagster en de klachtencommissie. Gezien het feit dat de klacht ook is gericht tegen de behandeling door het AFPN Groningen en dat deze behandeling heeft plaatsgevonden in het kader van de opgelegde zorgmachtiging in het kader van de Wvggz, is de klacht ter behandeling voorgelegd aan de Regionale Klachtencommissie Wvggz Groningen. Dit gezien de mogelijkheid van deze commissie om tevens klachtonderdelen in het kader van de Wkkgz te behandelen.

Schriftelijke stukken (klachtdossier):

- Klaagschrift dd. 9 februari 2022, ontvangen op 11 februari 2022;
- Verweerschrift dd. 18 februari 2022. ontvangen op 22 februari 2022;
- Verklaring volmacht dd. 4 januari 2021;
- Aantekeningen klaagster ten aanzien van de curatele aanvraag;
- Door klaagster aangeleverde dossierinformatie: betreft behandelrapportages 25 november, 3 en 24 december 2021 en 14 en 17 januari 2022.

In verband met de beperkende maatregelen omtrent het Covid-19 virus heeft de zitting plaatsgevonden door middel van een beeldbel-verbinding.

Hoorzitting van 28 februari 2022. Aan de hoorzitting namen deel:

- klaagster, bijgestaan door vertrouwenspersoon;
- verweerders;

En van de klachtencommissie:

- waarnemend voorzitter klachtencommissie;
- psychiater, lid klachtencommissie;
- GGZ-agoog, lid klachtencommissie;

De verslaglegging is verzorgd door secretaris klachtencommissie.

Klaagster en cliënt zijn van mening dat het dossier veel onwaarheden bevat waardoor de klachtencommissie geen eerlijk beeld zou kunnen vormen over de behandeling en de situatie omtrent de aanvraag van onder curatele stelling. Om die reden hebben zij geen toestemming verleend voor inzage in het dossier. De klachtencommissie heeft het klachtdossier bestudeerd.

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

Overwegingen en conclusies van de klachtencommissie

Ten aanzien van de ontvankelijkheid en de bevoegdheid

Op grond van artikel 10:3 Wvggz kan de betrokkene, de vertegenwoordiger of een nabestaande van betrokkene een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de klachtencommissie over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van de in dat artikel opgesomde artikelen uit de Wvggz. De klachtencommissie kan de klachten op basis van het klachtenreglement van de Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen, laatstelijk vastgesteld op 1 april 2020, beoordelen. In geval van samenloop met een Wkkgz-klacht kan de klachtencommissie deze ook behandelen.

Inhoudelijk beoordeling van de klacht

De klachtencommissie beoordeelt de klacht op grond van bovenstaande Klachtenregeling en het Reglement klachtencommissie Lentis (verder ook te noemen Reglement).

De commissie gaat op grond van artikel 7 lid 10 van het Reglement na of de gedraging waarover wordt geklaagd in strijd is met een wettelijk voorschrift, richtlijn, protocol en de huisregels van de instelling en of de gedragingen bij afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar moeten worden geacht.

Vooraf merkt de klachtencommissie op dat zij klachten als deze, die ook gaan over de manier waarop een klager zich behandeld heeft gevoeld, beoordeelt aan de hand van informatie die door klagers en verweerders wordt gegeven. Die beoordeling is zo objectief mogelijk. De klachtencommissie geeft daarmee geen oordeel over het al dan niet terecht zijn van wat de betrokken partijen voelen bij wat er is gebeurd.

Vanwege de mogelijke samenloop van de klachten over zowel de aanvraag voor curatele als uitvoering van de verplichte zorg is door de waarnemend voorzitter het besluit genomen de klacht te laten behandelen door de Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen. Ten tijde van de behandeling is duidelijk geworden dat de klacht zich alleen richt jegens de aanvraag voor curatele. Dit is geen klachtgrond zoals opgenomen in artikel 10:3 Wvggz. Dientengevolge zal de klachtencommissie in het kader van de klachtenprocedure Wkkgz een advies over deze klacht geven aan de directeur van Lentis GGZ, cluster Forint.

De klachtencommissie overweegt dat het behandelteam wettelijk gezien bevoegd is om de aanvraag tot mentorschap dan wel curatele in werking te zetten. De commissie is niet bevoegd om een oordeel te geven over het indienen van de aanvraag tot curatele, de commissie kan toetsen of er in de communicatie omtrent de aanvraag tot curatele verwijtbaar onzorgvuldig is gehandeld door verweerders.

Verweerders hebben ter zitting toegelicht waarom de keuze is gemaakt tot aanvraag van curatele. Deze beweegredenen kan de commissie volgen. Complicerende factor in dezen is dat er verschillende partijen betrokken zijn bij de zorg voor cliënt en het aangaan van deze procedure. Juist in een dergelijke setting is uiterste zorgvuldigheid van groot belang. Het is aan te bevelen om, in situaties waarin veel verschillende partijen betrokken zijn bij de zorgverlening, afspraken te maken welke partij de regie voert ten aanzien van de contacten met andere betrokkenen. Deze regie is in dit traject mogelijk niet goed helder geweest voor alle betrokkenen, waardoor deze onvrede heeft kunnen ontstaan.

De aankondiging naar een gesprek met cliënt en klagster over de beoogde aanvraag had naar de mening van de commissie zorgvuldiger gekund. Klagster ontving enkel een mailtje met een link voor een beeldbel-gesprek, zonder verdere uitleg en van een voor haar onbekende persoon waarin ook geen contactgegevens werden vermeld. De commissie kan op basis van de informatie die is opgenomen in het klachtdossier niet opmaken of de verzender van deze mail op de hoogte was van het feit dat klagster nog niet verder was geïnformeerd over het aanvragen van de curatele.

Hoewel de intenties van verweerders zorgvuldig waren heeft de praktijk zo uitgedaakt dat het onhandig is verlopen. Op het moment dat duidelijk werd dat de verbinding voor de beeldbel-afpraak niet goed werkte, was het gesprek met cliënt over de aanvraag al gaande, mogelijk vanuit de gedachte dat klagster spoedig hierbij zou aansluiten. De commissie overweegt dat het zorgvuldiger was geweest om op het moment van het niet tot stand komen van de beeldbel-verbinding een pas op de plaats te

maken en op korte termijn in overleg met alle betrokkenen een nieuwe afspraak te plannen. Hoewel de communicatie zorgvuldiger had gekund, komt de commissie niet tot de beoordeling dat er van de kant van verweerders sprake is geweest van verwijtbaar onzorgvuldig handelen.

Vanuit het klaagschrift en hetgeen ter zitting is genoemd concludeert de klachtencommissie dat er vanuit verweerders meermaals contact is geweest met klaagster, ondanks dat zij aangeeft dit anders te zien. Klaagster verwijt verweerders dat de notitie in het dossier over het gesprek van 23 december 2021 te summier zou zijn opgesteld. De klachtencommissie kan over dit klachtonderdeel geen advies geven omdat dit punt is gestoeld op de beleving van klaagster van het gesprek, dit is niet feitelijk toetsbaar voor de commissie.

Gezien vorenstaande adviseert de klachtencommissie de directeur van Lentis GGZ, cluster Forint de klacht **ongegron**d te verklaren.

Beoordeling

De klachtencommissie Wkkgz adviseert de directeur van Lentis GGZ, cluster Forint om de klacht **ongegron**d te verklaren.

Vervolg

Op grond van artikel 3.6 van de klachtenregeling Wkkgz van Lentis bericht de klachtencommissie middels deze uitspraak klagers, verweerder en de directie van de betreffende zorggroep over haar bevindingen.

De directie zal vervolgens binnen twee weken een bericht aan klagers, verweerder, de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris en de Raad van Bestuur toezenden. 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.

Aldus gegeven te Zuidlaren op 28 februari 2022, door de waarnemend voorzitter, en de leden, in aanwezigheid van de ambtelijk secretaris.

Ambtelijk secretaris

Secretariaat:

Regionale Klachtencommissie Wvggz Groningen
Postbus 128
9470 AC ZUIDLAREN

Deze uitspraak is verstuurd op 14 maart 2022.