

Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen

Klaagschriftnummer: K/23.00029

De Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen behandelt het klaagschrift dat op 19 januari 2022 is ontvangen door de klachtencommissie. De klacht is ingediend door klaagster. Na deze klacht heeft klaagster op 15 en 17 februari 2023 nog een mailbericht gestuurd ter aanvulling op de klacht. Moeder heeft op 21, 26 en 30 januari en 7 en 15 februari 2023 mailberichten gestuurd ter informatie/aanvulling op de klacht.

De klacht richt zich tegen de beslissing om verplichte zorg in de vorm van opname in accommodatie, medicatie en beperkingen in de vrijheid om gebruik te maken van de mobiele telefoon en laptop toe te passen. De voor behandeling verantwoordelijke persoon is de psychiater (verder ook te noemen: verweerder 1). Daarnaast richt de klacht zich tegen het uitoefenen van oneigenlijke druk door een behandelaar van Lentis Oldambt, de behandeling bij Lentis Oldambt en het ondanks herhaaldelijke verzoeken niet verkrijgen van een afschrift van het dossier. Deze klachten richten zich tegen senior gedifferentieerd verpleegkundige (verder ook te noemen: verweerder 2) en sociaal juridisch dienstverlener (verder ook te noemen: verweerder 3). Moeder beklaagt zich over het respectloos behandelen door behandelaren van Lentis. Dit klachtonderdeel richt zich tegen voornoemde verweerders en daarnaast ook tegen waarnemend geneesheer-directeur (verder ook te noemen: verweerder 4).

Verloop van de klachtprocedure

Het klaagschrift is ontvangen op 19 januari 2023, ter aanvulling dan wel ter informatie zijn mailberichten ontvangen dd. 21, 26 en 30 januari 2023 en op 7, 15 en 17 februari 2023. De schriftelijke reactie van verweerder 4 is ontvangen op 13 februari 2023. De schriftelijke reactie van verweerder 2 en 3 is ontvangen op 17 februari 2023. Verweerder 1 heeft wegens omstandigheden geen schriftelijk verweer gevoerd. Klaagster heeft de klachtencommissie geen toestemming verleend voor inzage in haar dossier.

Schriftelijke stukken (klachtdossier):

- 1) Mailbericht 19-01-2023 van moeder, met onderliggend mail klaagster dd. 14-01-2023;
- 2) Mailbericht 21-01-2023 van moeder met 2 bijlagen;
- 3) Mailbericht 26-01-2023 van moeder;
- 4) Mailbericht 30-01-2023 van moeder met daarin mail klaagster dd. 21-01-2023 plus bijlagen;
- 5) Mailbericht 07-02-2023 van moeder;
- 6) Verweerschrift dhr. Van der Lingen, ontvangen op 13-02-2023;
- 7) Mailbericht 15-02-2023 01:02 uur van moeder;
- 8) Mailbericht 15-02-2023 13:10 uur van klaagster;
- 9) Verweerschrift mw. Nienhuis, ontvangen op 17-02-2023;
- 10) Verweerschrift mw. Waalkens, ontvangen op 17-02-2023;
- 11) Mailbericht 17-02-2023 10:13 uur van moeder;
- 12) Mailbericht 17-02-2023 10:16 uur van klaagster;
- 13) Mailbericht 17-02-2023 16:03 uur van moeder.

Partijen hebben een afschrift van elkaars stukken ontvangen.

Hoorzitting van 20 februari 2023. Hierbij waren aanwezig:

- klaagster, bijgestaan door moeder (telefonisch);
- verweerders;

en voor de klachtencommissie:

- voorzitter klachtencommissie;
- psychiater, lid klachtencommissie;
- klinisch psycholoog, lid klachtencommissie;

Voor de verslaglegging was ambtelijk secretaris klachtencommissie, aanwezig.

Op 20 februari 2023 is aan partijen de beslissing van de klachtencommissie ten aanzien van de klachtonderdelen over de uitvoering van de verplichte zorg telefonisch, meegedeeld.

De inhoud van het klaagschrift en de schriftelijke reactie van verweerders wordt hier als herhaald en ingelast beschouwd.

De klacht

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

Alle mailberichten die de klachtencommissie heeft ontvangen eindigen met de opmerking dat de inhoud van de berichten de samenvatting betreft van klaagster dan wel moeder en wanneer de ontvanger de inhoud niet juist vindt, dient deze een juiste samenvatting van de gesprekken, telefonische gesprekken en contacten te geven.

Uit transparantie, open en eerlijkheid worden de mailberichten naar alle geadresseerde e-mail adressen toegestuurd en wordt verzocht om de brief bij de juiste personen binnen de organisatie, kliniek, stichtingen, klachtencommissies, bezwaarschriften, secretariaat dan wel de juiste medewerkers te laten terecht komen, onderdeel uit maakt van het dossier en wordt verzocht om een terugkoppeling.

Klachtonderdelen met betrekking tot verlenen van verplichte zorg:

Vorig jaar is onterecht een Zorgmachtiging bewerkstelligt, nu is alweer onterecht een Zorgmachtiging bewerkstelligt. De modaliteit medicatie is niet opgenomen in de huidige Zorgmachtiging. Op papier wordt schoon gepraat wat er allemaal gebeurd is, er staat niet in wat klaagster en moeder hebben aangedragen. Klaagster wordt gestalkt door verweerder 2. Er worden elke keer maar afspraken gemaakt. In de papieren staat dat het huis van klaagster vervuild zou zijn, maar klaagster ziet niet in wat Lentis daar mee te maken heeft. Daarnaast heeft klaagster waterschade in haar huis opgelopen, maar zij kon dit niet oplossen omdat zij onterecht van haar vrijheid werd beroofd door Lentis.

Op 3 januari 2023 kwam verweerder 2 samen met een mannelijke collega bij klaagster thuis waarna klaagster tegen haar wil met de psycholance onder begeleiding van de politie naar de Kliniek in Groningen is gebracht. Klaagster is van mening dat dit strafbaar is en in strijd met artikel 284, lid 1 en 2 van het strafrecht.

In de kliniek wordt niet naar klaagster geluisterd en worden haar rechten niet nagekomen. Er vinden bijna dagelijks onaangekondigde en aangekondigde gesprekken plaats waarin klaagster zware medicatie wordt opgedrongen en de medicatie wordt niet in dosering afgebouwd, ondanks dat klaagster hier al weken naar vraagt. Op 16 februari 2023 heeft klaagster te horen gekregen dat de afbouw van de medicatie pas over twee weken besproken kan worden omdat haar behandelaar eerder geen tijd heeft.

Op 26 januari 2023 zijn de laptop en telefoon van klaagster in beslag genomen omdat zij weerbaar voor haar menselijke rechten opkomt.

Verweerder 1 gaf in bijzijn van verweerder 3 op agerende en agressieve toon aan dat klaagster de politie niet mocht bellen en geen brieven naar buiten toe mocht schrijven. Moeder was hier getuige van door middel van een telefonisch contact.

Ter zitting licht klagster toe dat zij haar laptop en telefoon na ongeveer drie dagen terug heeft gekregen maar er is direct gezegd dat als zij weer brieven gaat schrijven of andere, in de ogen van verweerders, buitensporige dingen gaat doen, de laptop en telefoon weer in beslag zullen worden genomen.

Het lijkt er volgens moeder sterk op dat de pvp doelbewust op dit speelveldje wordt ingezet om gebeurtenissen als deze uit beeld te houden van derden.

Klagster slikt de orale medicatie, toch wordt gedreigd dat zij depotmedicatie zou moeten accepteren om weer naar huis te mogen. Door middel van bloedonderzoek is echter gewoon te controleren dat klagster de orale medicatie daadwerkelijk inneemt. Klagster ervaart veel bijwerkingen van de medicatie en zou graag naar een open afdeling worden overgeplaatst, maar helaas is dit nog steeds niet gerealiseerd. Moeder merkt dat klagster sinds de start van de opname en het medicatiegebruik niet de juiste dingen kon zeggen, de helft is klagster kwijt of ze wist het niet meer.

Daarnaast zou klagster moeten worden geplaatst in een Fasehuis of wanneer zij terug wil keren naar huis zal zij ambulante begeleiding van het Fact-team moeten toestaan. Er is tegen klagster gezegd dat dit de voorwaarden van Acantus zouden zijn waarop zij weer terug zou mogen keren naar haar eigen woning in Winschoten, anders zou klagster uit haar woning worden gezet. Klagster heeft contact gehad met Acantus en die hebben aangeboden om met haar en moeder over de ontstane situatie te willen overleggen. Klagster denkt dan ook dat de voorwaarden die gesteld worden de wensen zijn van Lentis medewerkers om aan verschaffing van werk te doen.

Klagster kan de onlangs afgegeven beschikking niet bloedserieus nemen omdat die tig dwalingen en bedenksels zoals ziektebeelden en diagnoses van Lentis medewerkers bevat.

De ggz-rechter sluit zich, onder meer ten tijde van de zitting van 6 februari 2023, hier klakkeloos bij aan en blijft in gebreke om door te vragen over wat de hele situatie met klagster doet als mens in gevangenschap, vrijheidsberoving en de inmengingen in de persoonlijke sfeer van klagster door medewerkers van Lentis.

Klagster wil zelf graag naar Villa Ramadas in Portugal waar zij door middel van professionele 24-uursbegeleiding ondersteund kan worden bij de afbouw van de medicatie zodat zij weer terug kan keren naar haar huis en een moeder kan zijn voor haar minderjarige kinderen.

Klachtonderdeel met betrekking tot het uitoefenen van oneigenlijke druk:

Op 20 januari 2023 heeft klagster gesproken met verweerder 3, moeder nam telefonisch deel aan dit gesprek. Verweerder 3 deelde mee dat uithuiszetting van klagster zou kunnen worden voorkomen wanneer klagster contacten met het Fact-team zou accepteren, contacten met Cosis zou realiseren en de medicatie Lorazepam en Olanzapine zou blijven gebruiken. Verweerder 3 wilde klagster een handtekening laten zetten onder voornoemde afspraken.

Een dag tevoren had klagster zware medicatie gekregen, hierdoor was ze niet in staat helder te denken en kon ze de consequenties van het zetten van een handtekening onder deze afspraken niet overzien. Toen moeder dit aangaf onderbrak verweerder 3 moeder en was respectloos in contact. Verweerder 3 weigerde haar achternaam kenbaar te maken en haar telefoonnummer en mailadres te geven. Het mag volgens moeder wel duidelijk zijn dat het hier niet om echte hulp gaat, maar om persoonlijke perverse financiële prikkels, belangenverstremgeling, belangenbehartigers, samenzweringen, netwerkcorruptie en werkverschaffingen.

Daarnaast heeft verweerder 3 in haar verweerschrift opgenomen dat klagster naar haar toe is gekomen voor hulp maar dat is niet waar, Lentis heeft klagster dat opgedrongen.

Klachtonderdeel met betrekking tot de behandeling bij Lentis Oldambt:

Klagster is al elf jaar in behandeling bij Lentis, ze kwam met milde klachten en komt hier nu met heel zware klachten terug. Klagster heeft de afgelopen vijf jaren al meermaals aangegeven geen vertrouwen meer te hebben in de behandeling van Lentis Oldambt en in het bijzonder van verweerder 2. Klagster wordt als verdienmodel gezien door verweerder 2.

Klaagster kan de werkwijze en handelswijze van medewerkers van Lentis niet bloedserius nemen, men verschuilt zich achter DSM-boekjes en technieken. Verweerder 2 laat zich als marionette poppetje op pad sturen om klaagster te stalken en te kwellen met afspraken. Ze smeren klaagster ziektebeelden aan zodat klaagster een verdienmodel is voor Lentis. Daarnaast is er sprake van belangenverstrengeling, verweerder 2 staat in contact met onder meer Pleegzorg, Elker, Jeugdbescherming Noord, Jeugdzorg Groningen, Acantus, Veilig Thuis en de vader van de kinderen van klaagster en diens vriendin. Klaagster is de afgelopen jaren als proefkonijn ingezet. Toen klaagster uit eigen beweging de medicatie (olanzapine en lorazepam) afbouwde werd dit niet geaccepteerd. Klaagster is van mening dat verweerder 2 ervoor gezorgd heeft dat haar ouderlijk gezag is afgepakt in 2021, klaagster kon door toedoen van verweerder 2 niet aanwezig zijn op de rechtszitting omtrent het ouderlijk gezag. Door haar afwezigheid is het gezag aan de zus van klager toegewezen. Tijdens een evaluatiegesprek in september 2019 met verweerder 2 en de manager heeft klaagster aangegeven geen vertrouwen meer te hebben in verweerder 2. Daarnaast heeft zij in die periode een afbouwschema via een taperingsstrip aangereikt voor de medicatie aan de geneesheer-directeur, die aangaf hier niet over gehoord te hebben. Klaagster heeft haar huisarts verzocht om haar te verwijzen naar Mentaal Beter en Verslavingszorg Noord Nederland. Na twee weken hoorde zij echter dat verweerder 2 in contact met beide instellingen zou hebben benoemd dat zij afraadde om klaagster in behandeling te nemen. Daarop is door zowel Mentaal Beter als Verslavingszorg Noord Nederland de aanmelding afgewezen.

Klaagster heeft al heel vaak verzocht om een afschrift van haar dossier te ontvangen, maar die krijgt ze steeds niet. Zij wil heel graag weten wat er in haar dossier staat, omdat zij dit niet weet verleent ze de commissie ook geen toestemming om haar dossier in te zien. Destijds heeft verweerder 2 wel gezegd dat klaagster zou moeten wachten met het opvragen van een kopie van haar dossier maar toen klaagster erachter kwam waar ze mee bezig was, ook in de samenwerking met Jeugdzorg en andere instellingen, is klaagster daar anders over gaan denken. Nu krijgt ze elke keer te horen dat ze een handtekening moet zetten voor het opvragen dan wel het in ontvangst nemen van de kopieën van haar dossier, dit wil klaagster absoluut niet.

Klachtonderdeel met betrekking tot de bejegening van moeder:

Moeder is vertrouwenspersoon, belangenbehartiger en coach van klaagster en het is wijd en zijd bekend dat klaagster haar moeder heeft gemachtigd om haar te ondersteunen. Moeder ervaart dat anderen haar als storende factor zien en ervaart dat er door derden wordt geprobeerd om de relatie tussen moeder en klaagster te verstoren dan wel verdeel, heers en haatzaaiing veroorzaken om hun zinnen en plannen voor werkverschaffing en verdienmodellen te realiseren. Dit is haar duidelijk geworden tijdens gesprekken waar zij inbelt maar ook tijdens gesprekken waarbij zij door klaagster als vertrouwenspersoon wordt meegenomen.

Als voorbeeld wordt aangedragen dat klaagster op eenzelfde dag een gesprek moest ondergaan met verweerder 4 en een gesprek met verpleegkundige Saskia en verweerder 1 over het medicatiegebruik. Verweerder 4 gaf schreeuwend aan zich beschuldigd te voelen. En voelden klaagster en moeder zich absoluut niet gehoord, voornoemde personen sprongen uit hun vel en wilden het gesprek met moeder beëindigen. Dit roept voor moeder vragen op over hun deskundigheid, beroepskeuze, capaciteit en capabel zijn.

Een tweede voorbeeld is het gesprek op vrijdag 3 februari 2023 met de arts waarin de arts aangaf de medicatie van 3 mg per direct te stoppen maar die van 15 mg aan te houden en dit twee dagen te willen monitoren. Moeder heeft daarop aangegeven dat deze middelen niet samen gecombineerd mogen worden maar dit wel gebeurt en dat zij weten wat de bijwerkingen/afkickverschijnselen zijn die cruciale gevolgen met zich meebrengen. Daarop gaf de arts aan dat hij de arts was die beslist. Daarop hebben klaagster en moeder aangegeven dat ze er over na zouden gaan denken en zelf met een afbouwschema zouden komen. Op dezelfde dag hebben klaagster en moeder een afbouwschema van twaalf weken en zesentwintig weken aangeleverd voor de afbouw van de olanzapine en lorazepam en gevraagd om dit per direct in te laten gaan. Hier ging de arts niet in mee en het werd uitgesteld tot 6 februari 2023 om het afbouwen van de medicatie te bespreken. Voor moeder is dit een herhaling van zetten vanuit eerdere contacten met Lentis.

Moeder vult in algemene zin nog het volgende aan: Er is geen vertrouwen in het handelen door medewerkers van Lentis, dit is de afgelopen jaren al meermaals aangegeven. Moeder leest in de verweerschriften geen werkelijke oorzaak van de wijze waarop klaagster door verweerders zou zijn geholpen, zij is van mening dat klaagster door de behandeling van verweerders alleen maar verder het moeras in is geholpen. Lentis is gewoon een ketenpartner van Jeugdzorg en alle andere betrokken instellingen rondom klaagster, klaagster is een verdienmodel voor alle betrokken instellingen. Klaagster wordt gevangen gehouden om deze verdienmodellen te bewerkstelligen en omdat klaagster hieraan niet mee wil werken, wil men haar ook nog injecties met medicatie gaan geven. Klaagster wil alleen maar terug naar huis en een moeder kunnen zijn voor haar kinderen, dit wordt gedwarsboemd door Lentis. Moeder stelt Lentis verantwoordelijk voor alle gevolgen.

Het verweer

Verweerders hebben, zakelijk en verkort weergegeven, het navolgende naar voren gebracht:

Klachtonderdelen met betrekking tot verlenen van verplichte zorg:

Op 3 januari 2023 werd klaagster met een Crisismaatregel opgenomen in de Kliniek Groningen. De reden van de Crisismaatregel was dat er verschillende dreigementen waren geuit door klaagster in de huiselijke omgeving en er waren veel overlastmeldingen. Er was sprake van onnavolgbaarheid en manische ontregeling. Verweerder 2 was bij klaagster thuis geweest en vanaf de opname heeft verweerder 1 de behandeling overgenomen. Gezien de situatie was medicamenteuze behandeling aangewezen. Vanuit de voorgeschiedenis was bekend dat klaagster goed reageerde op olanzapine, ook nu bleek dit een goed effect te hebben. Het beeld werd rustiger en klaagster was goed aanspreekbaar. Een terugkerend thema blijft dat klaagster het niet eens is met het beeld van de behandelaren van de kliniek, en moeder ook niet. Daarbij kwam ook dat de woningbouwvereniging dreigde met huisuitzetting. Omdat er geen samenwerking mogelijk was en de situatie niet stabiel was, is een Zorgmachtiging aangevraagd. Behalve toediening van vocht en voeding zijn alle modaliteiten toegekend. Op het moment van de zitting is er overeenstemming over het gebruik van de medicatie, dit wordt nu niet vanuit verplichte zorg ingezet. Momenteel is er dus alleen sprake van verplichte zorg in de vorm van opname in accommodatie en beperking bewegingsvrijheid.

Klachtonderdeel met betrekking tot het uitoefenen van oneigenlijke druk:

Vanuit de kliniek is verweerder 3 gevraagd klaagster te ondersteunen bij de problemen die zij heeft met instanties, met name met de woningbouwvereniging. Zij heeft klaagster opgezocht op de afdeling HIC 1 en heeft met klaagster gesproken over de situatie. Klaagster vertelde haar onder meer dat haar voordeur beschadigd is geraakt. Intussen werd verweerder 3 ook benaderd door de woningbouwvereniging om aan te sluiten bij het OGGZ-overleg over de situatie van klaagster, de woningbouwvereniging was inmiddels een procedure tot uithuiszetting gestart. Verweerder 3 heeft klaagster om toestemming gevraagd om aan te sluiten bij dit OGGZ-overleg met het doel om hier als onderhandelaar in te stappen in de hoop een win-win-situatie te creëren en te voorkomen dat klaagster op straat zou komen te staan. Klaagster gaf in eerste instantie aan dat dit goed was, ook heeft ze dit besproken met moeder. Een dag later is verweerder 3 naar dit overleg gegaan alwaar haar werd verteld dat er sprake was van veel onrust in de buurt, de politie was al betrokken. De woningbouwvereniging heeft een aantal voorwaarden gesteld waaronder klaagster terug zou mogen keren naar haar woning. Deze voorwaarden heeft verweerder 3 aan klaagster voorgelegd. Daar heeft ze nooit een antwoord op gekregen van klaagster. Op de dag van de zitting is de status dat klaagster heeft laten weten niet akkoord te zijn met deze voorwaarden en de gerechtelijke procedure te willen starten. Verweerder 3 heeft dit teruggekoppeld aan de woningbouwvereniging en is inmiddels geen partij meer in deze gang van zaken.

Klachtonderdeel met betrekking tot de behandeling bij Lentis Oldambt:

Verweerder 2 heeft sinds het begin van de behandeling van klaagster bij Lentis, medio 2013, contacten met klaagster gehad. Sinds 1 februari 2023 is zij niet meer werkzaam binnen het team van de ambulante volwassenenpsychiatrie in Winschoten.

Klaagster werd gediagnosticeerd met een bipolaire stoornis. De contacten zijn heel wisselend geweest, er zijn periodes geweest waarin klaagster stabiel en goed functioneerde. Maar ook periodes waarin zij onregelde, dan werd ze druk, gespannen, onrustig, geagiteerd, achterdochtig, sliep slecht, ging uit contact, werd verwijtend naar anderen, angstig en waanachtig en er ontstonden hallucinaties. Klaagster was dan vaak gestopt met het innemen van de medicatie. De slechte episodes hebben voor klaagster grote gevolgen gehad, ze is haar partner en kinderen kwijtgeraakt en verloor steeds meer andere contacten. Daarnaast verloor ze haar werk en kon hierdoor niet meer aan haar financiële verplichtingen voldoen. Momenteel dreigt klaagster haar woning kwijt te raken.

Klaagster heeft vaker in gesprekken met verweerder 2 aangegeven dat zij klachten ervoer over de behandeling. Klaagster en moeder hebben een andere voorstelling van de werkelijkheid dan verweerder 2 en de regiebehandelaar hebben. Verweerder 2 heeft altijd een goede samenwerking met klaagster voor ogen gehad, maar dit werd steeds weer gedwarsboemd. Zij heeft klaagster altijd uitgenodigd en gevraagd of het contact uit kwam. Verweerder 2 heeft het altijd gerespecteerd wanneer klaagster niet kwam. Op het moment dat klaagster uit contact ging heeft verweerder 2 geprobeerd om op de hoogte te blijven van het functioneren van klaagster en heeft zij verschillende keren zelf het initiatief genomen om in contact met klaagster te komen, zij heeft zicht echter nooit opgedrongen.

Ten tijde van de zorgmachtiging die door de rechter was uitgesproken was klaagster verplicht om naar de afspraken te komen. Als behandelaren is altijd geprobeerd om toch tot afspraken te komen met klaagster in het belang van het gezamenlijke doel: namelijk stabilisatie van het toestandsbeeld. Na de opname in de zomer van 2022 is er in het belang van de samenwerking voor gekozen om de zorgmachtiging te laten verlopen om te kijken hoe klaagster zich staande zou kunnen houden, eventueel in samenwerking met de behandelaren van Lentis Oldambt, zoals klaagster zelf graag wilde. Helaas is klaagster in januari 2023 opnieuw opgenomen vanwege verslechtering van het toestandsbeeld.

De vrijheid om zelf een instelling te kiezen waar de cliënt behandeling zou willen ondergaan is van groot belang. Elke instelling kiest echter zijn eigen doelgroep en dit maakt dat je als cliënt niet overal terecht kan. Samen met de regiebehandelaar heeft verweerder 2 gekeken waar klaagster het beste behandeld zou kunnen worden, gezien de problematiek. Omdat er geen sprake was van verslavingsproblematiek viel VNN af. Omdat klaagster intensieve begeleiding gedurende de gehele dag en onder medische verantwoordelijkheid nodig heeft, met de mogelijkheid tot een klinische setting en de mogelijkheid tot verlenen van verplichte zorg, viel behandeling bij Mentaal Beter af. Met de zus van klaagster heeft verweerder 2 de mogelijkheid van behandeling bij Villa Ramadas in Portugal besproken, zus zou de mogelijkheden hiervoor verder onderzoeken. Verweerder 2 heeft hier echter niets meer over gehoord van de zus van klaagster. Toen klaagster zelf de optie voor verwijzing naar Villa Ramadas benoemde was er sprake van ernstige decompensatie waardoor een klinische setting binnen de specialistische GGZ met de mogelijkheid tot inzet van verplichte zorg noodzakelijk was.

Voor wat betreft het opvragen van een afschrift van het medisch dossier erkent verweerder 2 dat klaagster enkele jaren geleden een dergelijk verzoek bij haar heeft ingediend. Verweerder 2 heeft dit verzoek met de regiebehandelaar besproken. Vanzelfsprekend heeft klaagster recht op een kopie van haar dossier.

Op het moment van de aanvraag waren verweerder 2 en de regiebehandelaar echter van mening dat er redenen waren waarom het niet verstandig zou zijn om op dat moment een kopie van het dossier te verstrekken aan klaagster, er was sprake van een instabiele situatie.

Klaagster is per brief geïnformeerd over deze redenen en in navolgende contacten is dit ook mondeling toegelicht aan klaagster. Op dat moment heeft klaagster aangegeven zich hierin te kunnen vinden en heeft zij afgezien van het verzoek om een kopie van haar dossier te krijgen. Geruime tijd later heeft klaagster af en toe verwijten geuit naar verweerder 2 en de regiebehandelaar over het niet willen verstrekken van een kopie van haar dossier. Echter verweerder 2 en de regiebehandelaar waren van mening dat de redenen die destijds golden om niet over te gaan tot verstrekking van een kopie van het dossier, nog steeds aanwezig waren. Tijdens gesprekken over de verwijten van klaagster is met klaagster gesproken over de brief die zij hier destijds over heeft gehad en dan kon klaagster zich vinden in de redenen om dit niet te doen. Verweerder 2 geeft aan dat als klaagster een duidelijk verzoek tot het verkrijgen van kopieën uit haar dossier had gedaan, zij deze dan ook zou hebben gekregen, ondanks dat zij en de regiebehandelaar dit niet in het belang van klaagster vonden. Verweerder 1 benoemt ook dat klaagster een verzoek tot afschrift van haar dossier kan indienen via het secretariaat.

Klachtonderdeel met betrekking tot de bejegening van moeder:

Verweerder 4 heeft klaagster op 20 januari 2023 beoordeeld in het kader van een beoordeling ten behoeve van een zorgmachtiging.

Dergelijke beoordelingen betreffen het functioneren van de betrokkene zelf. In sommige gevallen kan bij dergelijke beoordelingen aan een derde, bijvoorbeeld een familielid, worden gevraagd om informatie, maar het is aan de onderzoeker zelf om te beoordelen of de informatie die dan gegeven wordt noodzakelijk is. Van deze beoordeling heeft verweerder 4 enerzijds een gespreksverslag vastgelegd in het dossier van klaagster en anderzijds heeft hij zijn bevindingen vastgelegd in de medische verklaring.

Klaagster gaf bij het beoordelend gesprek met verweerder 4 vrijwel meteen aan dat zij wilde dat moeder deelnam aan het gesprek, dit heeft verweerder 4 onverwijld toegestaan. Daarnaast had klaagster nog andere wensen, zoals het verkrijgen van materiaal om aantekeningen te kunnen maken en het tonen van beeldmateriaal, hiervoor heeft verweerder 4 binnen zijn mogelijkheden ruimte geboden. Moeder interrumpeerde veelvuldig het gesprek waardoor de kwaliteit van het onderzoek dat verweerder 4 moest uitvoeren negatief werd beïnvloed. Klaagster kon zich onvoldoende vrij uitspreken ten opzichte van hem. Klaagster had tijd en verdiepende vragen nodig om antwoord te kunnen geven op de vragen, maar op de momenten dat er stiltes vielen, gebruikte moeder frequent deze stiltes om te spreken. Zodra moeder sprak was klaagster onverstaanbaar voor hem. Moeder heeft gedurende het gesprek tenminste vijf keer aangegeven dat zij vermoedde dat verweerder 4 andere belangen had dan hij in het gesprek liet blijken, hetgeen klaagster minder genegen maakte te vertellen wat er in haar omgving. Verweerder 4 heeft enkele malen getracht inhoudelijk op die opmerkingen van moeder in te gaan, dit had echter geen effect gezien het stelselmatig herhalen van die opmerkingen. Klaagster heeft moeder diverse malen aangemoedigd om te stoppen met spreken maar dit had vrij weinig effect. Verweerder 4 heeft getracht de interactie te bespreken maar daartoe kreeg hij nauwelijks ruimte omdat moeder interrumpeerde of met klaagster dingen ging bespreken die niet voor de beoordeling relevant waren. Het voorzetten van het onderzoek op een ander moment achtte verweerder 4 niet van toegevoegde waarde omdat dit niet tot een andere uitkomst zou leiden. Omdat het hem duidelijk werd dat hij op deze manier onvoldoende een goed beeld kon verkrijgen over het functioneren van klaagster heeft verweerder 4 met stemverheffing (niet schreeuwend) aangegeven dat moeder moest stoppen met het uiten van de beschuldigingen en door het gesprek heen toeteren omdat hij hierdoor niet in gesprek kon geraken met klaagster. Dit moment had resultaat, verweerder 4 kreeg antwoorden van klaagster omdat moeder enige tijd stil was. Helaas keerde de oorspronkelijke situatie na enige tijd terug en kort daarop hebben klaagster en moeder besloten het gesprek te beëindigen. Verweerder 4 is van mening dat hij moeder niet respectloos heeft behandeld. Hij heeft na afloop van het gesprek de verpleging van de afdeling aangespoord om bij klaagster na te vragen of ze nog op het gesprek wilde terugkomen, hiertoe heeft hij echter geen verzoek vernomen van klaagster of moeder.

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 deze kwestie betreft dit de klachtonderdelen met betrekking tot verlenen van verplichte zorg. In geval van samenloop met een Wvkgz-klacht kan de klachtencommissie deze ook behandelen. In deze kwestie betreft dit alle overige klachtonderdelen.

De klachtencommissie betreurt het feit dat klaagster geen toestemming heeft verleend voor inzage in het patiëntdossier. Dit maakt dat de commissie summier kan toetsen of er sprake is van verwijtbaar onzorgvuldig handelen jegens klaagster. De Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen oordeelt de klacht op basis van de stukken die zijn opgenomen in het klachtdossier, waarvan partijen afschrift hebben ontvangen, en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht.

Klachtonderdelen met betrekking tot verlenen van verplichte zorg:

De klachtencommissie heeft begrepen dat klaagster is opgenomen in de Kliniek Groningen op basis van een Crismaatregel en dat er ten tijde van de zitting ter behandeling van de klacht sprake is van een Zorgmachtiging waarin de modaliteiten opname in een accommodatie, medicatie, beperking bewegingsvrijheid en het aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten waaronder het gebruik van communicatiemiddelen als een telefoon en laptop zijn opgenomen. Klaagster heeft ter zitting aangegeven dat haar onterecht dwangmedicatie is aangezegd. Doordat klaagster de klachtencommissie geen toestemming heeft verleend tot inzage in haar patiëntdossier en heeft nagelaten een afschrift van de beschikking van de Zorgmachtiging en/of uitvoeringsbeslissing in het kader van artikel 8:9 Wvggz aan de klachtencommissie te doen toekomen, veronderstelt de commissie dat de verlening van de verplichte zorg ten tijde van de huidige opname voldoet aan de hiervoor in de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (Wvggz) opgenomen criteria.

Daarnaast heeft de commissie geen aanwijzingen om aan te nemen dat er onzorgvuldig zou zijn gehandeld door verweerders ten tijde van de uitvoering van de verplichte zorg. De beperkingen ten aanzien van het gebruik van de communicatiemiddelen, telefoon en laptop, is ingesteld vanuit het gevaarcriterium Veiligheid. Ter zitting is door verweerder 1 toegelicht dat door het veelvuldig opstellen van brieven aan externe organisaties en personen er een groot risico op ernstig nadeel voor klaagster ontstond. Dit ernstig nadeel zou dan bestaan uit het weerstand oproepen bij externe organisaties en personen waardoor haar belangen minder goed behartigd zouden kunnen worden en er maatschappelijke teloorgang zou kunnen optreden. Inmiddels is deze beperking niet meer van toepassing. Deze beperking heeft maar een paar dagen geduurd. Voorafgaand aan de opname is gebleken dat andere vormen van zorg, namelijk ambulante zorgverlening, onvoldoende hebben geleid tot verbetering van het toestandbeeld. Het toestandbeeld van klaagster is sinds het gebruik van de voorgeschreven medicatie positief verbeterd.

De commissie heeft op basis van de haar bekende informatie kunnen constateren dat de uitvoering van de verplichte zorg voldoet aan de criteria van subsidiariteit, proportionaliteit, doelmatigheid en veiligheid. De Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen verklaart de klachtonderdelen met betrekking tot het verlenen van verplichte zorg **ongegronnd**.

Nu de klachtencommissie de klachten van klaagster ongegrond verklaart is er geen reden tot toekenning van een schadevergoeding.

Klachtonderdeel met betrekking tot het uitoefenen van oneigenlijke druk:

Verweerder 3 heeft in haar verweerschrift opgenomen en ter zitting toegelicht dat klagster aan haar in eerste instantie toestemming heeft verleend om contact te hebben met de woningbouwvereniging en aanwezig te zijn bij het OGGZ-overleg met externe partijen. Klagster heeft het geven van deze toestemming ter zitting niet weerlegd.

Verweerder 3 heeft als tussenpersoon gefungeerd tussen klagster en externe partijen. Op het moment dat klagster duidelijk heeft gemaakt dat zij niet meer wenste dat verweerder 3 in deze functie contacten had met externe partijen, is dit contact gestopt. Het is de commissie niet gebleken dat er sprake is geweest van het uitoefenen van oneigenlijke druk.

De klachtencommissie adviseert de directeur Zorg en Bedrijfsvoering van Lentis GGZ, cluster Fact en Electieve Zorg het klachtonderdeel met betrekking tot het uitoefenen van oneigenlijke druk **ongegrond** te verklaren.

Klachtonderdeel met betrekking tot de behandeling bij Lentis Oldambt:

De klachtencommissie heeft geconstateerd dat er bij klagster geen vertrouwen meer is in behandeling door verweerder 2. Verweerder 2 is echter sinds 1 februari 2023 niet meer werkzaam binnen het cluster Volwassenenpsychiatrie Oldambt en zal daarmee niet langer betrokken zijn bij de behandeling van klagster. Daarmee is het belang van klagster bij dit onderdeel van de klacht vervallen en zal de commissie daar geen uitspraak meer over doen.

Klagster benoemt in de afgelopen jaren meermaals te hebben verzocht om een afschrift van haar dossier maar deze tot op heden nog niet te hebben ontvangen. Verweerder 2 geeft aan dat dit destijds in overleg met de regiebehandelaar niet is gedaan omdat klagster op dat moment in een instabiele situatie verkeerde. Ook op latere momenten dat klagster vroeg om een afschrift van het dossier waren deze redenen nog niet veranderd. Klagster heeft volgens verweerder 2 toentertijd ingestemd met het feit dat er geen afschrift van haar dossier verstrekt zou worden. Later heeft klagster wel regelmatig gemopperd over het feit dat zij geen afschrift kreeg.

De klachtencommissie benadrukt dat een patiënt verschillende rechten heeft om controle te houden over zijn/haar persoonsgegevens in een patiëntendossier op grond van de AVG en de WGBO waaronder een recht op inzage of een afschrift van het patiëntendossier. Een verzoek om inzage en afschrift kan mondeling worden ingediend en besproken. Een verzoek om inzage of een afschrift kan alleen worden geweigerd als in het patiëntendossier ook gegevens over anderen staan waardoor de privacy van die ander wordt geschaad. In dat geval mag inzage worden geweigerd over dat gedeelte van het dossier. Dit dient dan wel aan de patiënt te worden toegelicht en is alleen aan de orde als het belang van de privacy van de ander daarbij zwaarder weegt dan het belang van de patiënt.

Tijdens de hoorzitting heeft klagster haar verzoek om een afschrift van haar dossier herhaald. Zij heeft daarbij aangegeven geen handtekening onder een verzoek te willen zetten.

De klachtencommissie overweegt dat klagster in eerste instantie wellicht heeft ingestemd met het feit dat ze geen afschrift zou krijgen, maar daar later duidelijk anders over dacht. En een instabiele situatie is geen grond waarop inzage eenzijdig kan worden geweigerd. De klachtencommissie adviseert de directeur Zorg en Bedrijfsvoering van Lentis GGZ, cluster Fact en Electieve Zorg daarom het klachtonderdeel ten aanzien van de behandeling bij Lentis Oldambt, specifiek ten aanzien van het niet verkrijgen van een kopie van het dossier **gegrond** te verklaren

Aanbeveling

De klachtencommissie beveelt verweerder 1 aan alsnog over te gaan tot afgifte van een kopie van het dossier aan klagster eventueel met uitzondering van een gedeelte waarbij de privacy van anderen zou worden geschaad.

De klachtencommissie wil daarbij verder wijzen op de volgende passages uit het Protocol Patiëntendossier van Lentis:

“Wat is de termijn?

Wanneer het verzoek wordt gehonoreerd, dient er binnen vier weken aan het verzoek te zijn voldaan. Deze termijn kan eenmalig met 8 weken worden verlengd indien het verzoek complex is. Stel de patiënt wel, binnen 4 weken, na ontvangst van het verzoek, in kennis van een dergelijke verlenging.

Legitimeren:

Voordat het verzoek van een patiënt en/of wettelijke vertegenwoordiger kan worden ingewilligd moet aan de legitimatie-eis worden voldaan:

- De patiënt / wettelijk vertegenwoordiger moet zich legitimeren bij de behandelaar dan wel secretaresse. Kopie legitimatie is niet nodig. Aantekening in het dossier dat de patiënt/wettelijk vertegenwoordiger zich heeft gelegitimeerd en op welke datum, is wel nodig. Gebruik hiervoor het formulier uit bijlage 1.*
- Indien de identiteit van de patiënt / wettelijk vertegenwoordiger al eerder is vastgesteld en er geen twijfel bestaat over de identiteit van de patiënt / wettelijk vertegenwoordiger (de behandelaar of secretaresse kent de betreffende persoon), dan hoeft deze zich niet opnieuw te legitimeren.*
- Het is toegestaan dat de patiënt iemand anders machtigt. De eventuele gemachtigde dient zichzelf te legitimeren. Daarnaast moet de gemachtigde ook een schriftelijke machtiging overhandigen. De machtiging dient te worden opgeslagen in het dossier.*
- Maak in het dossier altijd een aantekening wanneer de patiënt een verzoek heeft gedaan op een van bovenstaande rechten.*
- Wanneer de patiënt weigert het formulier te ondertekenen, dan maakt de behandelaar een hiervan een aantekening in het dossier. Het weigeren om te ondertekenen heeft geen invloed op het recht van afschrift. De behandelaar mag dus het dossier meegeven.”*

Klachtonderdeel met betrekking tot de bejegening van moeder:

Vooraf merkt de klachtencommissie op dat zij klachtonderdelen als deze, die ook gaan over de manier waarop een klaagster dan wel een naastbetrokkene zich behandeld heeft gevoeld, beoordeelt aan de hand van informatie die door klaagsters 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 ervaren hebben en voelen bij wat er is gebeurd.

De klachtencommissie heeft op basis van de verklaringen van zowel klaagster en moeder enerzijds als verweerders anderzijds geen aanwijzingen om aan te nemen dat moeder in de contacten respectloos zou zijn behandeld door verweerders. De klachtencommissie adviseert de directeur Zorg en Bedrijfsvoering van Lentis GGZ, cluster Fact en Electieve Zorg en Cluster Acute Zorg om dit klachtonderdeel **ongegrond** te verklaren.

Vervolg

Bent u het niet eens met de beslissing van de klachtencommissie daar waar het de klachtonderdelen ten aanzien van de verplichte zorg betreft? Dan kunt u, conform artikel 10:7 Wvvggz, de zaak voorleggen aan de rechter. Hiervoor dient u (betrokkene, vertegenwoordiger, zorgaanbieder of nabestaande) een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift bij de rechtbank in te dienen. Houd er rekening mee dat dit moet binnen 6 weken nadat de beslissing aan de verzoeker is medegedeeld. De rechter zal dan zijn beslissing geven over de klacht.

Ten aanzien van de overige klachtonderdelen in het kader van de Wkkgz geldt: Op grond van artikel 3.6 van de klachtenregeling van Lentis bericht de klachtencommissie middels deze uitspraak klagster, verweerders, de directeur van Lentis GGZ, cluster Acute Zorg en cluster Fact en Electieve Zorg, de geneesheer-directeur en de Raad van Bestuur over haar bevindingen en (eventuele) adviezen.

De directeur van Lentis GGZ, cluster Fact en Electieve Zorg zal vervolgens binnen twee weken een bericht aan klagster, verweerders en de klachtencommissie dienen 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 zorgaanbieder van mening zijn dat hun klacht onvoldoende is weggenomen zich wenden tot de GGZ Geschillencommissie in Den Haag.

Aldus gegeven te Zuidlaren op 20 februari 2023, door de voorzitter, en de leden in aanwezigheid van de ambtelijk secretaris.



ambtelijk secretaris klachtencommissie

Secretariaat:

Regionale klachtencommissie Wvggz Groningen
Postbus 128
9470 AC ZUIDLAREN

Deze uitspraak is verstuurd op 6 maart 2023.