

## **Beslissing Regionale klachtencommissie** *inzake klacht van mevrouw X.*

---

Klacht	:	ds. 08.001/456
Wet	:	Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvggz) Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
Datum binnenkomst klacht	:	17 januari 2022
Datum hoorzitting	:	8 februari 2022
Datum beslissing	:	14 februari 2022

---

### **1. STUKKEN**

De klachtencommissie heeft kennisgenomen van:

- Klaagschrift van 17 januari 2022
- Uittreksel uit het dossier
- Verweerschrift van 31 januari 2022

### **2. KLACHTENPROCEDURE**

De klachtenprocedure is begonnen met het klaagschrift van mevrouw X., hierna te noemen klager, van 17 januari 2022. Verweerders hebben op 31 januari 2022 een verweerschrift aan de klachtencommissie toegezonden.

Op 8 februari 2022 heeft er een hoorzitting plaatsgevonden via beeldcommunicatie, waarbij de volgende personen aanwezig waren:

- *de klachtencommissie:* voorzitter  
psychiater  
lid
- *secretaris:*
- *notulist:*
- *klager:* mevrouw X., die zich in deze heeft laten bijstaan door de patiëntenvertrouwenspersoon
- *verweerders:* de heer A., psychiater, mevrouw B., psychiater en mevrouw C., verpleegkundige HIC

Tijdens de hoorzitting hebben partijen ieder hun standpunten toegelicht.

### **3. KLACHT**

Klager klaagt over de beslissing tot het verlenen van verplichte zorg d.d. 27 december 2021, waarmee klager is beperkt in het gebruik van communicatiemiddelen (klacht 1). Daarnaast klaagt klager over de bejegening rondom de inname van haar telefoon en het toedienen van (nood)medicatie (klacht 2).

#### **4. STANDPUNT VAN PARTIJEN**

Het standpunt van klager komt, kort samengevat, neer op het volgende. Klager is op 27 december 2021 met een crisismaatregel opgenomen op de HIC xxx. Bij aankomst werden haar spullen afgepakt, waaronder haar telefoon. Klager zou gezegd hebben dat ze beeldopnames wilde maken met haar telefoon, maar volgens klager heeft zij dit nooit gezegd. Klager kon hierdoor niemand bereiken en ze kon niet nagaan hoe het met haar thuisgebleven hondjes ging. Door de inname van de telefoon was er juist meer stress voor klager omdat zij de controle kwijt was. Het innemen van de telefoon was voor klager op dat moment niet doeltreffend en proportioneel. Bovendien is de telefoon van klager pas teruggegeven nadat de advocaat van klager hierom vroeg.

Klager is daarnaast van mening dat zij tijdens het toedienen van de (nood)medicatie en tijdens de inname van haar telefoon onheus is bejegend. Klager is door vier mannelijke en vier vrouwelijke medewerkers hardhandig naar de grond geduwd, waaraan zij blauwe plekken heeft overgehouden. In het verleden heeft klager veel moeite gehad met mannen waardoor klager niet wil dat er mannen aan haar lichaam komen. Haar broek is naar beneden getrokken waar mannen bij waren, wat klager als zeer ingrijpend heeft ervaren. Klager voelde zich op dat moment totaal niet veilig.

Verweerder B. is van mening dat de ingezette maatregelen noodzakelijk waren om de veiligheid van klager en de afdeling te kunnen waarborgen. Het is gebruikelijk dat bij aankomst de binnengebrachte spullen worden doorzocht op contrabande in aanwezigheid van patiënten. Klager reageerde hierbij geagiteerd en agressief. Ze uitte bedreigingen als 'ik sla jullie kapot', 'ik sleep jullie voor de rechter', 'ik wacht jullie op' en 'ik ga opnames maken'. Hierop is, vanwege het toestandbeeld, (nood)medicatie toegediend. Vanwege de geringe reactie op de noodmedicatie, de blijvende strijdbaarheid van klager en het niet herkennen van het huidig psychiatrisch beeld bij klager is mevrouw B. naar de afdeling gekomen. Bij de inname van contrabande reageerde klager opnieuw agressief. Ze reageerde fors op de mannelijke verpleegkundigen en probeerde ook een van hen te bijten. Opnieuw wordt (nood)medicatie toegediend en wordt de telefoon, die in haar onderbroek zat verstopt, ingenomen in opdracht van mevrouw B. vanwege het toestandbeeld. Dit is ook medegedeeld aan klager door mevrouw B. zelf. Er is bij deze interventies zeer zeker rekening gehouden met het feit dat klager er geen mannen bij wilde hebben. Echter soms moet er in een noodsituatie worden gehandeld met de medewerkers die er zijn. Met name in de avonduren is er beperkte bezetting waarbij ook mannen aanwezig zijn. Het toedienen van de noodmedicatie is gebeurd in de bilspier van klager, met minimale ontbloting van het lichaam. In de ruimte waren twee mannelijke verpleegkundigen aanwezig voor het verlenen van assistentie. Na het toedienen van de noodmedicatie hebben op haar verzoek de mannelijke verpleegkundigen de kamer verlaten.

Met betrekking tot de inname van de telefoon is verweerder A. van mening dat de telefoon van klager al de dag na de opname, op 28 december 2021, is teruggegeven aan klager, zonder tussenkomst van een advocaat of patiëntenvertrouwenspersoon.

#### **5. OVERWEGINGEN EN OORDEEL KLACHTENCOMMISSIE**

##### **5.1 De ontvankelijkheid van de klachten**

De klachten van klager richten zich op gedragingen waarop de Wet verplichte ggz (Wvggz) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing is. Ingevolge artikel 2 lid 1 van het reglement van de klachtencommissie heeft de klachtencommissie tot taak om klachten te behandelen die worden ingediend op grond van de Wvggz en Wkkgz. Klager is als cliënt van GGZ

Oost Brabant op grond van artikel 1 sub c van het reglement van de klachtencommissie bevoegd tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. De klachten zijn schriftelijk en op de juiste wijze ingediend. De klachten van klager zijn derhalve ontvankelijk.

### **5.2 Klacht 1 - procedurele waarborgen rondom inname telefoon**

De klachtencommissie overweegt dat uitgangspunt in het gezondheidsrecht het zelfbeschikkingsrecht is. Iedere patiënt mag zelf uitmaken of hij een (be)handeling wel of niet wil ondergaan. Uitzonderingen op dit zelfbeschikkingsrecht moeten bij wet geregeld zijn. Klager verbleef binnen GGZ Oost Brabant op grond van een crisismaatregel. Op de voorgenomen vormen van verplichte zorg zijn de bepalingen ter zake van de Wvvgz van toepassing. Omdat verplichte zorg een ingrijpende inbreuk is op het zelfbeschikkingsrecht en op de lichamelijke integriteit van de patiënt, dienen er zowel procedurele als inhoudelijke waarborgen in acht te worden genomen alvorens over te kunnen gaan tot het verlenen van verplichte zorg.

De procedurele eisen zijn als volgt vastgelegd in artikel 8:9 Wvvgz:

- de beslissing om over te gaan tot verplichte zorg op schrift is gesteld door de zorgverantwoordelijke, voorzien van een motivering;
- de beslissing om over te gaan tot verplichte zorg pas is genomen nadat de zorgverantwoordelijke:
  - o zich op de hoogte heeft gesteld van de actuele gezondheidstoestand van betrokkene;
  - o met betrokkene over de voorgenomen beslissing overleg heeft gevoerd;
  - o voor zover de zorgverantwoordelijke geen psychiater is, hierover overeenstemming heeft bereikt met de geneesheer-directeur;
- de geneesheer-directeur op de hoogte is gesteld van de beslissing en een afschrift van de beslissing aan betrokkene, de vertegenwoordiger<sup>1</sup> en de advocaat heeft verstrekt en hen schriftelijk in kennis heeft gesteld van de klachtwaardigheid van de beslissing en van de mogelijkheid van advies en bijstand door de patiëntenvertrouwenspersoon;
- de zorgverantwoordelijke schriftelijk in het dossier heeft vastgelegd of betrokkene tot een redelijke waardering van zijn/haar belangen in staat is en er sprake is van een van de gevaren of risico's als vermeld in artikel 8:9 lid 4 onder b Wvvgz.

De klachtencommissie komt met betrekking tot de formele vereisten voor verplichte zorg tot het volgende oordeel. Uit het dossier en de verklaringen ter zitting blijkt dat de zorgverantwoordelijke zich regelmatig en ook specifiek voorafgaande aan de beslissing tot verplichte zorg, op de hoogte heeft gesteld van de actuele gezondheidstoestand van betrokkene en het voornemen om te besluiten tot verplichte zorg ook met klager besproken heeft. Klager heeft het schriftelijke en gemotiveerde besluit van de zorgverantwoordelijke ontvangen waarin de onderbouwing van de beslissing over te gaan tot verplichte zorg is weergegeven. Tevens heeft klager de brief van de geneesheer-directeur ontvangen waarin zij geïnformeerd wordt over de mogelijkheid een klacht in te dienen en de hulp van de patiëntenvertrouwenspersoon in te roepen. Ook blijkt uit het dossier dat de wilsbekwaamheid van klager is beoordeeld.

### **5.3 Klacht 1 - inhoudelijke waarborgen rondom inname telefoon**

Naast de bovengenoemde procedurele waarborgen, zijn ook inhoudelijke eisen in de wet geformuleerd die in acht moeten worden genomen alvorens over te kunnen gaan tot de toepassing van verplichte zorg. Volgens artikel 2:1 en 3:3 van de Wvvgz kan verplichte zorg worden verleend indien er is voldaan aan de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit, doelmatigheid en veiligheid. De klachtencommissie heeft geconstateerd dat er verschil van

---

<sup>1</sup> Indien van toepassing

mening bestaat over de reden van inname van de telefoon en de dag van teruggave van de telefoon. Hierbij is sprake van het ene woord tegen het andere. Uit het medisch dossier van klager blijkt dat klager op 27 december 2021 heeft aangegeven dat zij beeldopnames van de afdeling wilde maken. Op 28 december 2021 schrijft de verpleegkundige dat de telefoon terug aan klager is gegeven. De klachtencommissie heeft geen reden om aan deze verslagleggingen te twijfelen.

Nu het verboden is om zonder toestemming van het behandelteam opnames van de afdeling te maken en er een reële kans bestond dat klager daadwerkelijk opnames van de afdeling zou maken, is de klachtencommissie van oordeel dat aan de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit, doelmatigheid en veiligheid is voldaan. De klacht van klager ten aanzien van de inname van telefoon (en in het verlengde daarvan de teruggave van de telefoon) faalt daarom.

### **5.3 Klacht 2 - bejegening**

De klachtencommissie overweegt ten aanzien van de bejegening rondom de inname van de telefoon en het toedienen van (nood)medicatie als volgt. Op het moment dat iemand in crisis verkeert en zich hevig tegen de zorg verzet, is er geen andere optie dan de inzet van medewerkers die er op dat moment zijn. Er zijn vrijwel altijd mannen op de afdeling aanwezig; daar ontkomt men niet aan. Het kan verweerders dan ook niet worden verweten dat er mannen betrokken waren toen klager zich in het heetst van de strijd bleef verzetten. Het getuigt van zorgvuldigheid dat de mannelijke medewerkers, nadat de (nood)medicatie was toegediend en de rust enigszins was wedergekeerd, direct de kamer hebben verlaten. Deze klacht faalt daarom naar het oordeel van de klachtencommissie eveneens.

## **6. BESLISSING**

De klachtencommissie voornoemd, verklaart de klachten van klager ongegrond.

voorzitter klachtencommissie

### **Beroep**

Betrokkene, de vertegenwoordiger of de zorgaanbieder kan door middel van een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift bij de Rechtbank Oost-Brabant beroep instellen tegen onderhavige uitspraak van de klachtencommissie. De termijn voor het indienen van een verzoekschrift bedraagt zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de betrokkene is meegedeeld.