

Aanvullende uitspraak klachtencommissie Wvggz

Aanvullende uitspraak van de Klachtencommissie zoals bedoeld in hoofdstuk 10.6, in verbinding met art.10.11 lid 1 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (verder te noemen Wvggz).

Betreft de klacht van mevrouw XXXXXXXX, klachtnummer 21/013.

De klachtencommissie heeft zich beraden over het verzoek om schadevergoeding van mevrouw XX XXXXXXXX, geboren op XXXXXXXXXX, aan wie ten tijde van het indienen van de klacht en het verzoek om een schadevergoeding op grond van een zorgmachtiging verplichte zorg werd verleend door XXXXXXXXXXXX. Mevrouw XXXXXXXX zal verder worden aangeduid als klagster. Klagster verbleef ten tijde van indiening en behandeling van de klacht binnen XXXXXXXXXX, locatie XXXXX, afdeling XXXXXXXXXXXX, thans afdeling XXXXXXXXXXXX te XXXXX.

1. Verloop van de (verdere) procedure

Op 16 februari 2021 ontving de klachtencommissie van klagster een op die datum gedateerd klachtformulier, dat door de klachtencommissie werd geregistreerd onder de klachtnummers 21/013.

De klacht zag op de beperking van de bewegingsvrijheden van klagster.
Dit betrof een klachtmogelijkheid zoals opgenomen in artikel 10.3 Wvggz.

Klagster heeft verzocht om een schadevergoeding.
Ingevolge artikel 10:11 lid 1 Wvggz kan een klager bij een klacht, die wordt ingediend bij de klachtencommissie, tevens verzoeken om een schadevergoeding, te betalen door de zorgaanbieder.

Klagster heeft de klachtencommissie toestemming verleend om, indien nodig, haar (medisch en verpleegkundig) dossier in te zien.

Klagster werd in de onderhavige klachtenprocedure bijgestaan door mevrouw XXXXXXXXX, patiëntenvertrouwenspersoon, en verder te noemen PVP.

De door klagster bestreden beslissing werd genomen door mevrouw XXXXXXX, zorgverantwoordelijke psychiater, verder te noemen verweerder.

Vanwege Covid 19 heeft de klachtencommissie met instemming van alle betrokkenen op 26 februari 2021 een digitale hoorzitting gehouden via MS Teams.

Klagster, bijgestaan door de PVP, en de heer XXXXXXXXXXX, psychiater, waarnemend voor verweerder, zijn toen in persoon verschenen.

Het definitieve en schriftelijke oordeel van de klachtencommissie ten aanzien van de klacht werd door de klachtencommissie vastgesteld op 3 maart 2021.

Dat oordeel luidde:

- de klachtencommissie verklaart de klacht van klagster die ziet op de beperking met ingang van 16 februari 2021 van haar bewegingsvrijheid gegrond;
- de klachtencommissie houdt het verzoek om schadevergoeding aan;
- de PVP kan dat verzoek om schadevergoeding onderbouwen door een e-mail met die onderbouwing te sturen aan het secretariaat van de klachtencommissie binnen een week na ontvangst van deze uitspraak, waarna verweerder of de zorgaanbieder daar binnen een week via e-mail op kunnen reageren, en de klachtencommissie vervolgens binnen een week een oordeel velt over de schadevergoeding.

De PVP heeft op 8 maart 2021 per email een onderbouwing van het verzoek om schadevergoeding aan de klachtencommissie doen toekomen.

De zorgaanbieder, Stichting XXXXXXXXXX, heeft daarop gereageerd met een verweer, per email met een bijlage, op 16 maart 2021.

Aanvullende uitspraak klachtencommissie Wvggz

De onderbouwing namens klaagster alsmede de reactie van de zorgaanbieder met bijlage zullen aan deze aanvullende uitspraak worden gehecht.

Het oordeel van de klachtencommissie ten aanzien van de gevorderde schadevergoeding is door de voorzitter van de klachtencommissie vastgesteld op 24 maart 2021 en die dag is een afschrift van dat oordeel aan klaagster, de PVP, verweerder in de klachtenprocedure, de geneesheer-directeur, de zorgaanbieder en aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toegezonden.

2. Standpunten klager en zorgaanbieder

Voor wat betreft de standpunten ten aanzien van de schadevergoeding verwijst de klachtencommissie naar de aan deze aanvullende uitspraak gehechte schriftelijke onderbouwing door de PVP namens klaagster en de schriftelijke reactie namens de zorgaanbieder met de daaraan aan de klachtencommissie toegezonden bijlage.

Kort samengevat vordert klaagster een vergoeding van € 550,- omdat zij immateriële schade heeft geleden in de vorm van gevoelens van onmacht, ongerustheid, spanning, en omdat aan diverse wettelijke vereisten niet werd voldaan, zij heeft frustratie moeten ervaren door het uitblijven van een schriftelijke beslissing over de vrijheidsbeneming.

Kort samengevat is de zorgaanbieder van oordeel dat het verzoek om een schadevergoeding toe te kennen moet worden afgewezen omdat de door de klachtencommissie vastgestelde normschendingen op zich onvoldoende grond opleveren om een vergoeding toe te kennen, er niet is voldaan aan de vereisten om tot aanspraak op schadevergoeding te komen, schadevergoeding niet forfaitair moet worden bepaald, en overigens dat de diverse gevorderde vergoedingsbedragen te hoog zijn.

3. Oordeel van de klachtencommissie over het verzoek om schadevergoeding

3.1. Algemene overwegingen van de klachtencommissie

Op 3 maart 2021 heeft de klachtencommissie een schriftelijk oordeel gegeven over de door klaagster ingediende klachten. De klacht is door de klachtencommissie gegrond verklaard. Het verzoek om schadevergoeding is bij dat oordeel aangehouden in afwachting van de schriftelijke onderbouwing van dat verzoek door klaagster (en namens de klaagster, de PVP) en het schriftelijke standpunt van de zorgaanbieder. Die werden door de klachtencommissie ontvangen op respectievelijk 8 en 16 maart 2021. Deze aanvullende uitspraak ziet derhalve enkel nog op de door klaagster gevraagde schadevergoeding.

3.1.1. Werkwijze.

Uitgangspunt voor de klachtencommissie is, dat bij om inhoudelijk en/of om formele redenen gegrond verklaarde klachten of klachtonderdelen, door de klager of diens vertegenwoordiger, binnen een week na de verzending van de uitspraak van de klachtencommissie, mits om een schadevergoeding is verzocht, een schriftelijke onderbouwing aan de klachtencommissie wordt gestuurd (via de email), gerekend vanaf de dag van de verzending van de uitspraak. De zorgaanbieder reageert daar binnen een week na ontvangst op. De klachtencommissie zal dan binnen een week na ontvangst van die reactie een beslissing nemen. Dat verzoek wordt dan door de voorzitter van de klachtencommissie enkelvoudig en schriftelijk beoordeeld, tenzij er redenen zijn om dat schriftelijk en met de voltallige commissie te beoordelen, of er redenen zijn om in dat verband een nadere mondelinge hoorzitting te bepalen en vervolgens een schriftelijke uitspraak over te doen.

3.1.2. Uitgangspunten beoordeling.

Het ligt meer voor de hand dat de klachtencommissie bij uitspraken die om inhoudelijke redenen gegrond worden verklaard een schadevergoeding toekent, in plaats van de toekenning van een schadevergoeding bij enkel en alleen om formele redenen gegrond verklaarde klachten (of klachtonderdelen). In het eerste geval zal er namelijk eerder sprake zijn van een niet meer terug te draaien aantasting van de lichamelijke en/of geestelijke integriteit van de klager. Maar ook bij om formele redenen gegrond verklaarde klachten kan er soms reden zijn om aan de klager een schadevergoeding toe te kennen. Dat is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Wanneer bijvoorbeeld bij een klacht over een separatie, die de klachtencommissie om formele redenen gegrond verklaard, kleding van de klager beschadigd raakt, kan dat aanleiding zijn om materiële schade te vergoeden. Het is ook niet uitgesloten dat er in het geval dat de klachtencommissie om formele redenen een klacht gegrond verklaard, er in dat geval immateriële schade wordt toegekend. Dat is mede afhankelijk van de aard van de normschending. Wordt door de zorgaanbieder bijvoorbeeld

Aanvullende uitspraak klachtencommissie Wvvgz

gehandeld in strijd met de voor de zorgaanbieder zelf geldende administratieve voorschriften die geen betrekking hebben op de bescherming van de rechtspositie van de klager dan is er meestal geen ruimte om een schadevergoeding toe te kennen. Gaat het om normschendingen die nu juist wel beogen de rechtspositie van klager te beschermen, dan kan dat anders liggen. Maar alleen de enkele constatering dat de klachtencommissie de klacht om (formele) redenen gegrond heeft verklaard, is onvoldoende grond voor het toekennen van een schadevergoeding. Klager zal moeten aantonen en aannemelijk moeten maken dat hij lichamelijke of geestelijke schade heeft geleden als gevolg van die (formele) normschendingen.

3.1.3. Hoogte van de vergoeding.

De klachtencommissie stelt de hoogte van de schadevergoeding naar billijkheid vast. Dat is eveneens afhankelijk van de omstandigheden van het geval en vergt een individuele toetsing. De klachtencommissie is niet gebonden aan enig forfaitair stelsel in dat verband, ook niet het door mr. dr. R.P. Wijne ontwikkelde stelsel van 1 oktober 2019: dat past niet bij de door de wetgever beoogde individuele toetsing (Wvvgz) en de gangbare toetsing bij de toepassing van art. 6:106 van het Burgerlijk Wetboek. Voor de bepaling van de hoogte van een vergoeding kan de klachtencommissie wel kijken naar die forfaitaire stelsels, maar is er dus niet door gebonden. Eerder zal aansluiting worden gezocht bij in de jurisprudentie gepubliceerde vergoedingen in vergelijkbare gevallen.

3.2. Specifieke overwegingen van de klachtencommissie

Klaagster geeft aan dat er bij haar sprake is geweest van immateriële schade in de vorm van gevoelens van onmacht, ongerustheid en spanning, dat aan diverse wettelijke vereisten niet werd voldaan, waardoor zij frustratie heeft ervaren, mede door het uitblijven van een schriftelijke beslissing over de vrijheidsbeneming. Klaagster geeft een opsomming van de wettelijke vereisten waaraan niet werd voldaan.

Op grond van de immateriële schade en op grond van de normschendingen vordert zij een vergoedingsbedrag van € 550,-. Van materiële schade is geen sprake.

De klachtencommissie oordeelt dat de gestelde normschendingen in ieder geval geen lichamelijk of geestelijk letsel bij klager hebben veroorzaakt. Daar is in het geheel niet van gebleken en dat wordt door klaagster ook niet gesteld.

De vragen die de klachtencommissie vervolgens dient te beantwoorden is of de bij uitspraak vastgestelde normschendingen zodanig ernstig zijn dat er een causaal verband kan worden aangenomen met de door klaagster omschreven gevoelens, en dat daarmee een schadevergoeding is gerechtvaardigd, of dat door klaagster in voldoende mate is onderbouwd, dan wel dat dit volgt uit de inhoud van het klachtformulier, de hoorzitting en de uitgewisselde stukken.

Zoals onder 3.1.2. al is overwogen, zal het enkele feit dat de klacht om (al dan niet formele) redenen gegrond is verklaard, niet alleen en op zichzelf een schadevergoeding rechtvaardigen.

De klachtencommissie stelt in dat verband vast dat klaagster het gevorderde niet met concrete gegevens onderbouwd, de klachtencommissie moet dus op basis van het voorliggende beoordelen of de normschendingen zodanig ernstig zijn dat er een causaal verband met de door klaagster omschreven gevoelens kan worden aangenomen.

De klachtencommissie ziet wel causaal verband tussen enerzijds het ontbreken van een schriftelijke beslissing tot het verlenen van verplichte zorg in de vorm van vrijheidsbeperking en het niet verzenden van de afschriften van de beslissingen aan de advocaat van klaagster, anderzijds de omschreven gevoelens van klaagster. Zoals in de uitspraak van 3 maart 2021 aangegeven was het onderwerp vrijheden (al dan niet begeleid) tot 16 februari 2021 kennelijk geen probleem tussen partijen. Toen vrijheden aan klaagster per 16 februari 2021 (in haar beleving plots) werden ontzegd, lag daaraan geen voor haar kenbare beslissing dan wel schriftelijk stuk aan ten grondslag. Klaagster is goed bekend met de procedures, zoals aangegeven in de onderbouwing van het verzoek tot schadevergoeding, zij zal daardoor zeker frustratie hebben ervaren. Overigens stelt de klachtencommissie vast dat klaagster geen verder nadeel ondervond, althans niet in de zin dat zij inderdaad op diezelfde 16 februari 2021 meteen een klacht met schorsingsverzoek indiende en daarmee een beoogde klachtbeoordeling uitlokte.

Aanvullende uitspraak klachtencommissie Wvggz

Het voorgaande rechtvaardigt een schadevergoeding, echter niet in de door klaagster gevraagde omvang. Uit het klachtformulier, uit hetgeen is besproken tijdens de hoorzitting en uit de uitgewisselde stukken, komt voldoende naar voren dat klaagster het niet eens was met het feit dat bewegingsvrijheid haar werd ontzegd en dat zij die ontzegging van haar bewegingsvrijheid als onnodig, onterecht en ongegrond heeft ervaren.

Dat dit inderdaad gevoelens van onrecht, boosheid en frustratie oproept neemt de klachtencommissie aan.

De schadevergoeding stelt de klachtencommissie in billijkheid vast op € 100,-.

4. De beslissing.

De klachtencommissie:

-kent aan klaagster ten laste van de zorgaanbieder een schadevergoeding toe van € 100,-;

-wijst af het meer of anders verzochte.

Aldus gegeven te Venray,

24 maart 2021,

Mr. XXXXXXXXXXXX,
vice-voorzitter klachtencommissie Wvggz

De Klachtencommissie bestond uit:

*Dhr. mr. XXXXXXXXXXXX, jurist en vice-voorzitter van de klachtencommissie

Op grond van art. 10:7 Wvggz kan betrokkene, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van betrokkene onder de in art. 10:7 Wvggz genoemde voorwaarden en binnen de daarin genoemde termijn, tegen de uitspraak van de klachtencommissie in beroep bij de rechter. Op grond van art. 10:9 Wvggz kan de rechter de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.

De rechter kan bij een ander oordeel over de klachten tevens een zelfstandig oordeel vellen over een verzochte schadevergoeding.

Betreft de uitspraak een oordeel over de gevorderde schadevergoeding dan is voor klager en de zorgaanbieder eveneens hoger beroep mogelijk bij de rechter binnen de door de Wvggz in art. 10:7 genoemde termijn.