

Aanvullende uitspraak klachtencommissie Wvggz

Aanvullende uitspraak van de Klachtencommissie Wvggz te XXXXXX 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 2021/015.

De klachtencommissie Wvggz te XXXXXX, heeft zich beraden over het verzoek om schadevergoeding van mevrouw XXXXXXXX, geboren op XXXXXXXX, aan wie ten tijde van het indienen van de klacht en het verzoek om een schadevergoeding op grond van een machtiging voortgezette crisismaatregel verplichte zorg werd verleend door het Vincent van Gogh. Mevrouw XXXXX zal verder worden aangeduid als klaagster. Klaagster verbleef binnen het Vincent van Gogh, locatie XXXXX, afdeling XXXXX.

1. Verloop van de (verdere) procedure

Op 18 februari 2021 ontving de klachtencommissie van klaagster een klachtformulier dat door de klachtencommissie werd geregistreerd onder het klachtnummer 2021/015.

De klacht zag op een te hoge dosering met Zyprexa.

Ingevolge artikel 10:11 lid 1 Wvggz kan een klager bij de klacht die hij indient bij de klachtencommissie tevens om een schadevergoeding, te betalen door de zorgaanbieder, verzoeken. Klaagster heeft dat gedaan.

Klaagster werd in die klachtenprocedure en in het onderhavige schadevergoedingsverzoek bijgestaan door mevrouw XXXXXX, patiëntenvertrouwenspersoon en verder te noemen PVP.

Het definitieve en schriftelijke oordeel van de klachtencommissie ten aanzien van de klacht werd door de klachtencommissie vastgesteld op 1 maart 2021.

Dat oordeel luidde:

-de klachtencommissie verklaart de klacht van klaagster gegrond, vernietigt de beslissing van verweerder en draagt verweerder op om met inachtneming van de inhoud van de uitspraak een nieuwe beslissing te nemen.

-de klachtencommissie houdt de beslissing ten aanzien van de schadevergoeding aan, bepaalt dat klaagster binnen een week na ontvangst van deze uitspraak de hoogte van die vergoeding begroot en via een email aan het secretariaat van de klachtencommissie dat verzoek indient, dat vervolgens het Vincent van Gogh daar binnen een week na ontvangst van die email door tussenkomst van het secretariaat van de klachtencommissie, op reageert, waarna de klachtencommissie binnen een week een oordeel zal vellen over de gevorderde schadevergoeding.

De PVP heeft vervolgens op 4 maart 2021 per email een onderbouwing van het verzoek om schadevergoeding aan de klachtencommissie doen toekomen.

De zorgaanbieder, Stichting Vincent van Gogh, heeft daarop per email gereageerd op 15 maart 2021.

Voor genoemde onderbouwing alsmede de reactie van de zorgaanbieder met een 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 18 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 klaagster 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 € 1000 aan immateriële schadevergoeding vanwege de nadelige gevolgen die zij als gevolg van de te hoge dosering zyprexa heeft ondervonden.

Aanvullende uitspraak klachtencommissie Wvggz

Klaagster voert tevens aan dat een gesprek over de hoogte van de dosering niet mogelijk was. Zij heeft veel last van bijwerkingen gehad, zoals obstipatie, het gevoel gecedeerd te zijn, vocht vasthouden, gewichtstoename, huidontstekingen en haarverkleuring. Naar het oordeel van klagster heeft de zorgverantwoordelijke niet gehandeld in overeenstemming met de algemene uitgangspunten voor de doelen en het toepassen van verplichte zorg.

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 en een concrete onderbouwing van de gestelde schade in de schriftelijke toelichting van de PVP ontbreekt. De zorgaanbieder is verder van mening dat er geen sprake is van een causaal verband tussen de normschendingen en de schade en er geen sprake is van enige benadeling van klagster. De zorgaanbieder betwist de schade en diens aansprakelijkheid.

3.Oordeel van de klachtencommissie over het verzoek om schadevergoeding

3.1. Algemene overwegingen van de klachtencommissie

Op 1 maart 2021 heeft de klachtencommissie een schriftelijk oordeel gegeven over de door klagster ingediende klacht. Die klacht is gegrond verklaard. Het verzoek om schadevergoeding is bij dat oordeel aangehouden in afwachting van de schriftelijke onderbouwing van dat verzoek door klagster (en namens de klagster, de PVP) en het schriftelijke standpunt van de zorgaanbieder. Die werden door de klachtencommissie ontvangen op respectievelijk 4 en 15 maart 2021. Deze aanvullende uitspraak ziet derhalve enkel nog op de door klagster 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 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.

Aanvullende uitspraak klachtencommissie Wvggz

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 aan het door R.P. Wijne ontwikkelde stelsel, noch aan de handreiking van Dirkzwager legal & tax van 17 april 2020: dat past niet bij de door de wetgever beoogde individuele toetsing (Wvggz) 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 sprake is geweest van nadelige gevolgen die zij als gevolg van de te hoge dosering zyprexa heeft ondervonden. Klaagster voert tevens aan dat een gesprek over de hoogte van de dosering niet mogelijk was. Zij heeft veel last van bijwerkingen gehad, zoals obstipatie, het gevoel gecedeerd te zijn, vocht vasthouden, gewichtstoename, huidontstekingen en haarverkleuring. Naar het oordeel van klaagster heeft de zorgverantwoordelijke niet gehandeld in overeenstemming met de algemene uitgangspunten voor de doelen en het toepassen van verplichte zorg.

De klachtencommissie heeft een inhoudelijk oordeel uitgesproken. De klacht is niet om formele gronden gegrond verklaard: daar was ook geen aanleiding voor omdat klaagster wel erkent de medicatie nodig te hebben. Tussen klaagster en verweerder was er wel discussie over de hoogte van de dosering en de klachtencommissie herkent op basis van het medisch en verpleegkundig dossier wel dat klaagster zich in die discussie niet gehoord voelde in haar opvatting dat ze last had van de bijwerkingen juist vanwege de in haar visie te hoge dosering, mede, afgezet tegen haar eerdere ervaringen met de medicatie. Het standpunt van de PVP, dat de klachtencommissie van oordeel was dat een aanvankelijke dosering met 10 mg zyprexa geïndiceerd was, deelt de klachtencommissie niet. Dat een hogere dosering werd toegediend dan 10 mg volgt de klachtencommissie wel: echter niet meteen de dosering van 40, en later 30 mg. Gezien het door verweerder omschreven toestandsbeeld was een aanvankelijke dosering van 20 mg wellicht geïndiceerd. Die dosering kan op geleide van het toestandsbeeld worden beoordeeld op het effect: verlagen of verhogen.

Los van de door klaagster veronderstelde bijwerkingen is in ieder geval het toedienen van een te hoge dosering niet meer terug te draaien. De klachtencommissie is dan ook van oordeel dat klaagster aanspraak kan maken op een schadevergoeding omdat de inbreuk op haar recht op bescherming van haar lichamelijke en geestelijke integriteit naar het oordeel van de klachtencommissie, qua hoogte van de dosering, niet in evenredige verhouding staat tot die inbreuk.

Het voorgaande rechtvaardigt evenwel niet de door klaagster gevraagde hoogte van de schadevergoeding. Dat klaagster de medicatie zelf nodig vond, maar niet qua dosering en dat de medicatie naar het oordeel van verweerder was geïndiceerd leidt naar het oordeel van de klachtencommissie niet tot de conclusie dat er ten onrechte zyprexa is toegediend. Toediening was gerechtvaardigd gezien het toestandsbeeld maar niet in de dosering die verweerder wilde. Dat beperkt naar het oordeel van de klachtencommissie de ernst van de schending en de klachtencommissie zal in dat verband aan klaagster een schadevergoeding naar billijkheid toekennen van € 250. De klachtencommissie betreft daarbij dat het verzoek van klaagster niet gedetailleerd is onderbouwd (met name de schade niet), maar is ook van oordeel dat het subsidiaire standpunt van de zorgaanbieder, de vergoeding vast te stellen op € 100, onvoldoende recht doet aan de ernst van de schending.

4. De beslissing

De klachtencommissie:

- kent aan klaagster ten laste van de zorgaanbieder een schadevergoeding toe van € 250;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Aldus gegeven te XXXXXX,

18 maart 2021,

Aanvullende uitspraak klachtencommissie Wvggz

Mr. XXXXXXXX, voorzitter

De Klachtencommissie bestond uit:

*Dhr. mr. XXXXXXXXXX, jurist en voorzitter van de klachtencommissie

Eventuele gegrondverklaring van een klacht of een klachtonderdeel en een gehele of gedeeltelijke toekenning van een schadevergoeding houdt niet automatisch in dat deze klacht ook op grond van het civiel-, straf- of tuchtrecht gegrond wordt verklaard. Een eventuele ongegrondverklaring van een klacht of een klachtonderdeel eveneens niet.

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.