

**Beslissing klachtencommissie
inzake klacht van mevrouw X**

Klacht	:	2023/006
Wet	:	Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgz) en Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
Datum binnenkomst klacht	:	20 maart 2023
Datum hoorzitting	:	3 april 2023
Datum beslissing	:	14 april 2023

1. STUKKEN

De klachtencommissie heeft kennisgenomen van:

- Klaagschrift van 20 maart 2023
- Uittreksel uit het dossier
- Verweerschrift van 27 maart 2023

2. KLACHTENPROCEDURE

De klachtenprocedure is begonnen met het klaagschrift van mevrouw X van 20 maart 2023, hierna te noemen klaagster. Beklaagden, mevrouw A, psychiater, en de heer B, arts-assistent, hebben op 27 maart 2023 een verweerschrift aan de klachtencommissie toegezonden.

Op 3 april 2023 heeft er een hoorzitting plaatsgevonden, waarbij de volgende personen aanwezig waren:

- *de klachtencommissie:* voorzitter
psychiater deskundige
lid
- *vervangend secretaris:*
- *notulist:*
- *klaagster:* mevrouw X, die zich in deze heeft laten bijstaan door haar ex-partner/vertrouwenspersoon, en de patiëntenvertrouwenspersoon
- *verweerster:* mevrouw A, psychiater
de heer B, arts-assistent

Tijdens de hoorzitting hebben partijen ieder hun standpunten toegelicht.

3. KLACHT

Klaagster klaagt over het navolgende:

Klachten gebaseerd op de Wvvgz:

1. Het toedienen van verplichte medicatie;
2. Beperking van bezoek;
3. Voortdurend cameratoezicht

Klachten gebaseerd op de Wkkgz:

4. Tijdens het verblijf op de ic worden steeds andere regels gehanteerd en word ik respectloos behandeld. Tijdens haar behandeling worden afspraken niet goed op elkaar afgestemd. Er is een onduidelijk beleid m.b.t. het dagprogramma en haar behandeling in het algemeen.
5. Er zijn tijdens haar verblijf en overplaatsing naar COZ-3 spullen zoekgeraakt

Klaagster is van mening dat gelet op de klachten die zij heeft ingediend haar een schadevergoeding tegemoetkomt wegens het gemis aan inkomsten, een vliegticket voor een rechtszaak in Spanje, kosten van een tolk en andere kosten.

4. STANDPUNT VAN PARTIJEN

Het standpunt van klaagster komt, kort samengevat, neer op het volgende:

Toedienen van verplichte medicatie

Klaagster is het principiële niet eens met het innemen van de voorgestelde medicatie. Zij kiest liever voor natuurlijke alternatieven. Bovendien is klaagster van mening dat ze niet manisch is, maar een acute stress stoornis heeft en PTSS, omdat zij de laatste tijd veel nare dingen heeft meegemaakt.

Beperking van bezoek

Klaagster is van mening dat het beleid rondom bezoek inconsequent is. Beperken van bezoek is niet aangezegd en is wel gebeurd. Klaagster stelt dat bezoek dat zich aandient bij de afdeling naar huis is gestuurd zonder dat klaagster dit wist.

Voortdurend cameratoezicht

Klaagster is van mening dat zij ten onrechte de gehele dag onder cameratoezicht staat, waardoor zij geen enkele privacy heeft. Zij geeft aan niet op de hoogte te zijn geweest van het cameratoezicht in de ic-unit op het moment dat de camera's aangingen op 17 februari 2023. Op het moment dat zij hiervan wel op de hoogte was, heeft zij aangegeven dit niet te wensen.

Tijdens het verblijf op de ic worden steeds andere regels gehanteerd en word ik respectloos behandeld. Tijdens haar behandeling worden afspraken niet goed op elkaar afgestemd. Er is een onduidelijk beleid m.b.t. het dagprogramma en haar behandeling in het algemeen.

Klaagster geeft aan het wel eens te zijn met de insluiting op de ic als zodanig, maar niet met de manier waarop zij daar behandeld werd. Het beleid vindt ze inconsequent. De communicatie en afspraken die gemaakt worden, zijn rommelig, onduidelijk en wisselend. Klaagster is van mening dat het dagprogramma weinig gebalanceerd is. Veel moeten rusten brengt klaagster geen rust.

Er wordt alleen probleemgericht gerapporteerd. Klager geeft aan dat er te weinig naar haar geluisterd werd. Ze voelde zich niet gehoord/gezien.

Er zijn tijdens haar verblijf en overplaatsing naar COZ-3 spullen zoekgeraakt

Klager geeft aan dat er diverse persoonlijke spullen verloren zijn gegaan, als gevolg van onzorgvuldigheid tijdens de over verhuizing.

Het standpunt van verweerster komt, kort samengevat, neer op het volgende:

Toedienen van verplichte medicatie

Verweerster is van mening dat het toedienen van medicatie noodzakelijk is om ernstig gevaar af te wenden, namelijk het aanzienlijk risico op ernstige psychiatrische schade, ernstige immateriële schade, ernstige financiële schade en daarnaast maatschappelijke teloorgang.

Verweerster is van mening dat bij klager sprake is van een manisch toestandsbeeld. Zij had voor opname last van excessief koopgedrag, waarbij zij langere tijd onnodige luxeartikelen is blijven kopen die zij zich eigenlijk niet kon veroorloven. Ook heeft klager een huis gekocht in Spanje, waarvan bleek dat ze niet meer in staat was de hypotheeklasten en verzekeringspremies op te brengen. Zij is in Spanje in aanraking gekomen met justitie en is ze zelfs in een politiecel beland. Klager maakte ruzie met mensen om zich heen en was met momenten dermate fors geagiteerd waardoor het risico bestond dat zij anderen kwaad zou berokkenen.

Om klager tegen zichzelf in bescherming te nemen en verder nadeel te voorkomen, is ervoor gekozen om haar gedwongen op te nemen.

Tijdens opname is geprobeerd met klager de samenwerking tegemoet te komen in haar wens tot vrijheden, waarbij hetgeen echter een averechts effect bleek te hebben, waardoor de spanning meer en meer opliep en verweerster genoodzaakt was over te gaan tot verplichte medicatie.

Er is getracht klager tegemoet te komen in haar voorkeur voor Lithium, maar klager bleek therapieontrouw door met haar medicatie te sjoemelen. Derhalve is overgegaan op een middel dat in nood eventueel intramusculair zouden kunnen worden verstrekt, namelijk Olanzapine. Er zijn geen minder bezwarende alternatieven die hetzelfde beoogde effect hebben. De verplichte zorg is tevens beoordeeld door de rechter die een zorgmachtiging heeft afgegeven volgend op de eerdere crisismaatregel. Verweerster is van mening dat klager als gevolg hiervan inmiddels met ontslag is kunnen gaan en dat daarmee de verplichte zorg effectief is geweest.

Beperking van bezoek

Verweerster stelt dat alleen bezoek dat langs kwam buiten bezoeken verzocht werd om op een ander tijdstip terug te komen. Er zijn duidelijke regels en aanzien van bezoek en bezoektijden, waar in principe alle patiënten en bezoek zich aan dienen te houden. Er is van deze strikte regel weleens afgeweken, bijvoorbeeld toen de zoon van klager langskwam. Voor de zoon is een uitzondering gemaakt, onmogelijk was om tijdens bezoeken langs te komen. Rust en regelmaat zijn, ook wat bezoek betreft, belangrijk, juist om verdere overprikkeling te voorkomen. Daarnaast werd geobserveerd dat bezoek klager regelmatig van slag bracht en haar geen goed deed. Omdat er ook veel verdeeldheid bestond binnen het systeem van klager. Deze dynamiek acht de verweerster niet altijd helpend. Om die reden is erop toegezien dat de regels rondom de

bezoektijden werden nageleefd. Juist als met doel klaagster te helpen herstellen. Dit is ook herhaaldelijk toelicht.

Voortdurend cameratoezicht

Verweerster geeft aan dat cameratoezicht is aangezegd op 17 februari 2023, omdat mevrouw wierook opstak op haar kamer, hetgeen brandgevaar opleverde. Op de ic is voortdurend cameratoezicht. Daar zijn standaard camera's aanwezig. Verweerster gaat ervan uit dat dit met klaagster is besproken.

Tijdens het verblijf op de ic worden steeds andere regels gehanteerd en word ik respectloos behandeld. Tijdens haar behandeling worden afspraken niet goed op elkaar afgestemd. Er is een onduidelijk beleid m.b.t. het dagprogramma en haar behandeling in het algemeen.

De verplichte zorg in de vorm van insluiting kon niet voorkomen worden. Op dat moment was een gesprek met klaagster niet mogelijk. Het beleid wordt steeds aangepast n.a.v. de toestand en de ontwikkelingen bij klaagster. Verweerster is van mening dat het prikkelarme beleid en het toedienen van medicatie heeft geholpen in het vinden van rust en het betrekken van het systeem. Verweerster erkent dat het wisselende team niet helpend kan zijn voor het herstel.

Vanwege de overprikkeling is er besloten om spullen uit de ic te halen bij de klaagster. Verweerster geeft aan dit vervelend te vinden en aangifte te doen bij de politie. Op 29 maart 2023 heeft over deze kwestie een gesprek plaatsgevonden tussen zorgmanager en klaagster. De zorgmanager heeft deze kwestie inmiddels in behandeling genomen.

Verweerster geeft aan gecommuniceerd te hebben over de behandelafspraken. Verweerster erkent dat het wisselende team mogelijk ervoor zorgt niet bij te dragen aan het herstel van mevrouw.

5. OVERWEGINGEN EN OORDEEL KLACHTENCOMMISSIE

5.1 De ontvankelijkheid van de klacht

De klacht van klaagster richt zich deels op gedragingen waarop de Wet verplichte ggz van toepassing is en anderzijds op gedragingen waarop de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg heeft. Ingevolge artikel 2 lid 1.2 van het reglement van de klachtencommissie heeft de klachtencommissie tot taak om klachten te behandelen die worden ingediend op grond van de Wet verplichte ggz. Klaagster is als cliënt van GGZ Oost Brabant op grond van artikel 1 sub b van het reglement van de klachtencommissie bevoegd tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. De klacht is schriftelijk en op de juiste wijze ingediend. De klacht van klaagster is derhalve ontvankelijk.

5.2 Procedurele waarborgen

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. Klaagster verblijft binnen Reinier van Arkel op grond van een zorgmachtiging. De bepalingen ter zake van de Wet verplichte ggz zijn aldus van toepassing op de klachten die op deze wet betrekking hebben.

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

- de beslissing om over te gaan tot verplichte zorg op schrift is gesteld door de zorgverantwoordelijke en voorzien is 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 vertegenwoordiger¹ 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 Wvvgg.

De klachtencommissie komt hieronder terug op de vraag of aan de formele vereisten met betrekking tot de ingediende klachten is voldaan.

5.3 Inhoudelijke waarborgen

Klachten gebaseerd op de Wvvgg:

1. Het toedienen van verplichte medicatie

De klachtencommissie is van oordeel dat bij klaagster evident sprake is van een psychische stoornis, veelvuldig vastgesteld en er is sprake van ernstig nadeel wat daaruit voortvloeit.

Gezien de psychische stoornis is verplichte medicatie, zoals in de zorgmachtiging is voorzien, volgens de klachtencommissie proportioneel, subsidiair en doelmatig.

Deze klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

De klachtencommissie is met verweerster van oordeel dat evident sprake is van een manisch toestandsbeeld, zoals door verweerster in het verweerschrift uiteengezet en zoals ook blijkt uit het medisch dossier waarvan de klachtencommissie kennis heeft genomen. Teneinde te komen tot een samenwerking in de behandeling bleken zowel opname in prikkelarme omgeving en medicatie noodzakelijk. De klachtencommissie is van oordeel dat daarbij door verweerster zorgvuldig is gehandeld, omdat aanvankelijk is getracht om met klaagster zonder verplichte medicatie in de samenwerking te komen. Pas toen bleek dat klaagster ontrouw was in het innemen van haar medicatie is verplichte zorg hierover aangezegd, zodat ook in dat opzicht rekening is gehouden met de criteria zoals opgenomen in de Wvvgg.

2. Beperking van bezoek

De klachtencommissie heeft uit het medisch dossier vastgesteld dat er geen formele beslissing is genomen ten aanzien van het beperken van het bezoek, zodat de klacht van klaagster in die zin niet ontvankelijk verklaard dient te worden. Daarnaast heeft de klachtencommissie uit het medisch

¹ Indien van toepassing

dossier ook niet kunnen afleiden of en welk bezoek geweigerd is tijdens bezoeken. Er is volgens de klachtencommissie alleen sprake geweest van het reguleren van bezoek, zodat bezoek uitsluitend tijdens bezoeken zou komen. Er is voor de zoon van klaagster een uitzondering gemaakt, omdat hij niet tijdens bezoeken op bezoek kon komen. Dit is duidelijk met klaagster gecommuniceerd. Dit is echter eerder een uitbreiding dan een beperking van het bezoek. De klachtencommissie is derhalve van oordeel dat de klacht van klaagster niet ontvankelijk is indien en voor zover zij klaagt tegen een formele beperking van het bezoek in de zin van de Wvvggz en ongegrond indien en voor zover een dergelijke beslissing ondanks het ontbreken van een aanzegging toch zou zijn genomen.

3. Voortdurend cameratoezicht

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat in de machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel van 10 februari 2023 weliswaar is opgenomen dat (camera)toezicht op klaagster als verplichte zorg kan worden toegepast, maar dat in de aanzegging die klaagster daarover op 10 februari 2023 heeft ontvangen, dat toezicht niet is opgenomen. Er heeft dus geen formele aanzegging van dat cameratoezicht plaatsgevonden. Pas in de aanzegging van 4 maart 2023 is dat cameratoezicht expliciet aangezegd.

Uit de verpleegkundige rapportages blijkt dat op 17 februari 2023, 12:08 uur de camera bij wijze van toezicht is ingeschakeld, zonder dat daar dus een juridische grondslag voor was. Echter tevens blijkt uit die rapportage dat dit met klaagster is besproken en dat zij zich daar toen niet tegen verzette. De klachtencommissie is daarom van oordeel dat in dat opzicht geen sprake is van verplichte zorg.

Uit de rapportage van 21 februari 2023, 15:08 uur blijkt dat klaagster toen de wens te kennen heeft gegeven dat het cameratoezicht zou stoppen. De klachtencommissie is van oordeel dat dit aangeduid dient te worden als verzet tegen deze vorm van verplichte zorg.

Uit de rapportage van 24 februari 2023, 22:07 uur blijkt dat de camera's toen pas zijn uitgeschakeld.

De klachtencommissie is, gelet op het voorgaande, van oordeel dat er in de periode van 21 t/m 24 februari 2023 sprake is geweest van verplichte zorg in de vorm cameratoezicht, zonder dat dat op de juiste wijze aan klaagster is aangezegd. De klacht is op dit onderdeel daarom om die reden gegrond.

Klachten gebaseerd op de Wkkgz:

- 4. Tijdens het verblijf op de IC worden steeds andere regels gehanteerd en word ik respectloos behandeld. Tijdens haar behandeling worden afspraken niet goed op elkaar afgestemd. Er is een onduidelijk beleid m.b.t. het dagprogramma en haar behandeling in het algemeen.**

De communicatie met betrekking tot het beleid en de regels was volgens klaagster niet altijd duidelijk. De klachtencommissie is van oordeel dat het behandelteam moet zorgen voor één eenduidige communicatie. Door wisselingen in het team is dit niet gebeurd. De communicatie op behandelniveau werd pas beter bij het opzetten van een vast behandelteam voor klaagster. Als met

klaagster de afspraken binnen het multidisciplinaire team beter op elkaar zouden zijn afgestemd, zodat er geen dubbele afspraken zouden plaatsvinden, was dit voor klaagster duidelijker geweest en had dat de impact die het nu op haar heeft gehad, mogelijk verkleind.

Dit geldt ook voor de invulling van het dagprogramma, waarover klaagster heeft gesteld dat zij zoveel rusttijden had terwijl zij kennelijk niet goed begreep waarom dat het geval was.

Klaagster heeft aangegeven dat zij daarentegen wel tevreden was met de behandeling die zij kreeg vanaf het moment dat verweerders mevrouw Ockhuizen en de heer van Ooyen de verantwoordelijkheid daarover hadden gekregen. Klaagster heeft ter zitting aangegeven dat zij tevreden was met de manier waarop mevrouw Ockhuizen en de heer van Ooyen haar bejegenden en serieus namen.

De klachtencommissie is van oordeel dat deze klacht gegrond is voor zover onduidelijk met klaagster is gecommuniceerd over dubbele afspraken en de invulling van haar dagprogramma in de periode dat zij was opgenomen op de COZ-6.

De klachtencommissie heeft niet kunnen vaststellen aan de inhoud van het medisch dossier en hetgeen er in de zitting is besloten, of en zo wel welke, welke spullen van klaagster zijn zoekgeraakt tijdens haar verblijf in de ic en/of tijdens de overgang van COZ-6 naar COZ-3. Wel is de klachtencommissie van oordeel dat deze klacht gegrond verklaard moet worden indien en voor zover klaagster met deze klacht bedoeld dat zij bij de overgang van COZ-6 naar COZ-3 nauwelijks tijd heeft gekregen om deze overgang adequaat te regelen.

5. Er zijn tijdens haar verblijf en overplaatsing naar COZ-3 spullen zoekgeraakt

Immers uit de rapportage van 15 februari 2023, 14:30 uur, blijkt dat toen tegen klaagster is gezegd dat zij tot 15:00 uur de tijd kreeg om te verhuizen naar COZ-3. De klachtencommissie leidt daaruit af dat klaagster voor die verhuizing dus hooguit 15 minuten de tijd kreeg. Uit de rapportages valt niet af te leiden waarom klaagster daarvoor zo weinig tijd kreeg en waarom ook niet voor die verhuizing haar systeem en/of eerste contactpersoon daarmee is betrokken, gelet op haar psychische toestand en gelet op het feit dat zij ook nog behoorlijk van de afdeling afscheid wilde nemen. Ondanks het voorgaande, heeft de klachtencommissie vastgesteld dat de zorgmanager inmiddels wel met klaagster in gesprek is gegaan om de kwestie met betrekking tot de spullen die klaagster zegt te missen te bespreken. De klachtencommissie vindt dat daarom met deze klacht de instelling voldoende zorgvuldig omgaat.

6. BESLISSING

De klachtencommissie voornoemd:

Verklaart de klachten gebaseerd op de Wvzggz:

1. Het toedienen van verplichte medicatie: ongegrond;
2. Beperking van bezoek: niet ontvankelijk, indien en voor zover de klacht betrekking heeft op een formele beperking van het bezoek en ongegrond indien en voor zover een formele beslissing inzake de beperking ondanks het ontbreken van een aanzegging toch zou zijn genomen.
3. Voortdurend cameratoezicht: Gegrond voor zover de periode van 21 t/m 24 februari 2023, wegens het ontbreken van een formele aanzegging inzake deze vorm van verplichte zorg

Klachten gebaseerd op de Wkkgz:

4. Onduidelijke regels, niet goed afstemmen van afspraken en onduidelijk beleid met betrekking tot het dagprogramma: gegrond voor zover onduidelijk met klaagster is gecommuniceerd over dubbele afspraken en de invulling van haar dagprogramma in de periode dat zij was opgenomen op de COZ-6.
Tevens gegrond voor wat betreft het feit dat klaagster nauwelijks tijd heeft gekregen om de verhuizing van COZ-6 naar COZ-3 adequaat te regelen, onder andere door haar systeem en/of contactpersoon niet hierbij te betrekken.
5. Er zijn tijdens haar verblijf en overplaatsing naar COZ-3 spullen zoekgeraakt: ongegrond, nu de klachtencommissie niet heeft vast kunnen stellen dat er werkelijk spullen zijn zoekgeraakt en omdat de instelling inmiddels deze klacht via de zorgmanager nader in behandeling heeft genomen.

Ten aanzien van het verzoek tot schadevergoeding:

De klachtencommissie is alleen bevoegd om verzoeken tot schadevergoeding in behandeling te nemen op grond verklaarde klachten die zijn gebaseerd op de Wvvgz. Aangezien de klacht met betrekking tot het cameratoezicht een klacht betreft die betrekking heeft op de Wvvgz, en die klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, komt aan klaagster een schadevergoeding toe.

Klaagster wordt in de gelegenheid gesteld om haar schade op dit punt te onderbouwen binnen 14 dagen na de datum van deze beslissing, waarna de instelling in de gelegenheid wordt gesteld om eveneens binnen 14 dagen daarna op die onderbouwing van klaagster te reageren.

De beslissing inzake de schadevergoeding wordt derhalve door de klachtencommissie aangehouden.

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.

Beslissing klachtencommissie

inzake het verzoek tot schadevergoeding van mevrouw X

Klacht	: 2023/006
Wet	: Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgz)
Datum binnenkomst klacht	: 20 maart 2023
Datum hoorzitting	: 3 april 2023
Datum beslissing op klacht	: 14 april 2023
Datum beslissing schadevergoeding	: 22 mei 2023

1. STUKKEN

De klachtencommissie heeft kennisgenomen van:

- Klaagschrift van 20 maart 2023
- Uittreksel uit het dossier
- Verweerschrift van 27 maart 2023
- Schadevergoedingsverzoek van 21 april 2023 (ingediend 25 april 2023)
- Verweerschrift op het schadevergoedingsverzoek van 12 mei 2023

2. KLACHTENPROCEDURE

De klachtencommissie verwijst naar haar eerder beslissing in de hoofdzaak, genomen op 2021.

In die beslissing zijn de klachten van klager, nader te noemen mevrouw X, deels gegrond en deels ongegrond verklaard.

De klacht van mevrouw X ten aanzien van de verplichte zorg in de vorm van cameratoezicht, is (deels) gegrond verklaard, te weten over de periode van 21 februari 2023 tot en met 24 februari 2023, toen het cameratoezicht weer is uitgeschakeld.

De klachtencommissie heeft meer in het bijzonder ten aanzien van dit klachtonderdeel overwogen:

3. *Voortdurend cameratoezicht*

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat in de machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel van 10 februari 2023 weliswaar is opgenomen dat (camera)toezicht op klaagster als verplichte zorg kan worden toegepast, maar dat in de aanzegging die klaagster daarover op 10 februari 2023 heeft ontvangen, dat toezicht niet is opgenomen. Er heeft dus geen formele aanzegging van dat cameratoezicht plaatsgevonden. Pas in de aanzegging van 4 maart 2023 is dat cameratoezicht expliciet aangezegd.

Uit de verpleegkundige rapportages blijkt dat op 17 februari 2023, 12:08 uur de camera bij wijze van toezicht is ingeschakeld, zonder dat daar dus een juridische grondslag voor was. Echter tevens blijkt uit die rapportage dat dit met klaagster is besproken en dat zij zich daar toen niet tegen verzette. De klachtencommissie is daarom van oordeel dat in dat opzicht geen sprake is van verplichte zorg.

Uit de rapportage van 21 februari 2023, 15:08 uur blijkt dat klaagster toen de wens te kennen heeft gegeven dat het cameratoezicht zou stoppen. De klachtencommissie is van oordeel dat dit aangeduid dient te worden als verzet tegen deze vorm van verplichte zorg.

Uit de rapportage van 24 februari 2023, 22:07 uur blijkt dat de camera's toen pas zijn uitgeschakeld.

De klachtencommissie is, gelet op het voorgaande, van oordeel dat er in de periode van 21 t/m 24 februari 2023 sprake is geweest van verplichte zorg in de vorm cameratoezicht, zonder dat dat op de juiste wijze aan klaagster is aangezegd. De klacht is op dit onderdeel daarom om die reden gegrond.

Ten aanzien van het verzoek tot schadevergoeding heeft de klachtencommissie iedere beslissing aangehouden.

Nadien heeft de PVP op 21 april 2023 (de klachtencommissie neemt aan abusievelijk gedateerd 21 maart 2023) namens mevrouw X het verzoek om schadevergoeding toegelicht en toen voor iedere dag dat het cameratoezicht onrechtmatig had plaats gevonden een vergoeding verzocht van € 25,- per dag, dus in totaal € 75,-.

Verweerder heeft op dat verzoek gereageerd bij verweerschrift van 12 mei 2023 verweer gevoerd op voormeld schadevergoedingsverzoek en daarbij aangegeven dat zij een vergoeding van € 25,- per dag en dus van in totaal € 75,- alleszins redelijk acht.

De beslissing op het schadevergoedingsverzoek is bepaald op heden.

- *de klachtencommissie:* voorzitter
psychiater
lid
- *secretaris:*
- *notulist:*
- *klaagster:* mevrouw X, die zich in deze heeft laten
bijstaan door haar ex-partner en vertrouwenspersoon
en de patiëntenvertrouwenspersoon
- *verweerder:* de heer B, arts-assistent en mevrouw A, psychiater

3. STANDPUNT VAN PARTIJEN

Het standpunt van klaagster komt, kort samengevat, ten aanzien van de (deels) gegrond verklaarde klacht op het volgende neer. In de IC-ruimte waar klaagster verbleef was cameratoezicht aangezet zonder dat dit voor haar duidelijk was en zij was daarover ook niet geïnformeerd door middel van een aanzegging als bedoeld in artikel 8.9 Wvggz die zij inzake de overige vormen van verplichte

zorg wel had ontvangen op 10 februari 2023. Op 17 februari 2023 was cameratoezicht ook al aangezet, maar uit de rapportages bleek dat dat toezicht toen wel met klaagster was besproken en dat zij daartegen toen niet verzette zodat toen geen sprake was van verplichte zorg.

Klaagster gaf echter op 21 februari 2023 aan dat zij vanaf dat moment het cameratoezicht niet langer wenste en toen heeft zij dus aangegeven dat zij dat cameratoezicht niet meer wilde. Vanaf dat moment was sprake van verplichte zorg die dus formeel aangezegd had dienen te worden hetgeen niet is gebeurd. Uiteindelijk is het cameratoezicht op 24 februari 2023 beëindigd.

Klaagster geeft in haar toelichting op het schadevergoedingsverzoek aan dat zij het cameratoezicht -de klachtencommissie begrijpt: in ieder geval vanaf het moment dat zij dat niet meer wilde- als een inbreuk op haar privacy heeft ervaren. Zij is uit zichzelf niet preuts, maar heeft nu toch het gevoel gekregen dat zij in die periode via het cameratoezicht begluurd werd zonder dat daarvoor een formele aanzegging heeft plaatsgevonden en dat geeft haar een akelig gevoel. Zij vindt een schadevergoeding van € 25,- per dag en dat dan over een periode van 3 dagen, redelijk, dus in totaal € 75,-.

Verweerder erkent in haar verweerschrift dat cameratoezicht geen onderdeel is van insluiting als zodanig (waarvoor wel een aanzegging had plaats gevonden). Het cameratoezicht had dus als afzonderlijke vorm van verplichte zorg aangezegd dienen te worden in een zogenaamde 8.9 brief en dat is ten onrechte niet gebeurd. Verweerder erkent ook dat ook immateriële schade voor vergoeding in aanmerking kan komen en de gevraagde schadevergoeding van € 25,- per dag, dus in totaal € 75,- acht verweerder billijk.

4. OVERWEGINGEN EN OORDEEL KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie is bevoegd om op verzoek van een betrokkene op grond van artikel 10:11 Wvvgz een billijke schadevergoeding toe te kennen. Alvorens dat te doen stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder in de gelegenheid om op dat verzoek te reageren. Verweerder heeft daarvan gebruik gemaakt.

De klachtencommissie stelt vast dat verweerder instemt met de door klaagster gevraagde schadevergoeding van € 25,- per dag dat het cameratoezicht zonder de juiste aanzegging heeft plaatsgevonden. Dat komt in totaal neer op een schadevergoeding van € 75,- omdat deze onrechtmatige toestand 3 dagen heeft geduurd, te weten van 21 februari 2023 tot en met 24 februari 2023.

De klachtencommissie acht geen termen aanwezig om af te wijken van hetgeen klaagster en verweerder kennelijk beiden een redelijke, passende en daarmee billijke vergoeding achten zoals bedoeld in artikel 10.11 Wvvgz. Inderdaad komt immateriële schade voor vergoeding in aanmerking en de inbreuk op iemands privacy kan dergelijke immateriële schade meebrengen, die dus voor vergoeding in aanmerking komt.

De klachtencommissie kent aan klagster aldus toe een schadevergoeding van in totaal € 75,-.

5. BESLISSING

De klachtencommissie voornoemd, wijst het verzoek om een schadevergoeding zoals bedoeld art. 10.11 Wvggz toe, in zoverre dat zij aan klagster een vergoeding toekent tot het bedrag van € 75,- en zij wijst het meer of anders verzochte af.

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.