



STICHTING PVP  
patiëntenvertrouwenspersonen  
in de ggz

## **Schadevergoeding en de Wvggz-klachtenprocedure: over de inzet van de Stichting PVP, de studie van R.P. Wijne en de introductie van een forfaitair stelsel**

### *Inleiding*

De Wet verplichte ggz biedt een bijzondere klachtenprocedure voor personen die met verplichte zorg worden geconfronteerd. Onderdeel van die procedure is de mogelijkheid van het verkrijgen van een billijke schadevergoeding bij een onafhankelijke klachtencommissie. Die mogelijkheid is nieuw: de Wet Bopz voorziet niet in een vergelijkbare regeling.

### *Studie R.P. Wijne*

Ter voorbereiding op die nieuwe situatie heeft de Stichting PVP medio 2019 mr. dr. R.P. Wijne, verbonden aan de Universiteit van Amsterdam, verzocht studie te doen naar de betekenis van die optie van een billijke schadevergoeding in het kader van het klachtrecht. Zie voor die studie <https://www.pvp.nl/Over-de-Stichting-PVP/Actueel>. In het decembernummer van jaargang 2019 van het Tijdschrift voor Gezondheidsrecht is voorts een artikel over dit onderwerp gepubliceerd.

### *Introductie forfaitair stelsel*

Onderdeel van genoemde studie is een door R.P. Wijne ontwikkeld forfaitair stelsel voor schadevergoeding in het kader van de klachtenregeling van de Wvggz. Voor de Stichting PVP biedt dat forfaitair stelsel – dat mede is gebaseerd op jurisprudentie ten tijde van de Wet Bopz – een handvat voor de onderbouwing van schadevergoedingsverzoeken bij de ondersteuning van cliënten door de pvp. En in meer brede zin zou dat stelsel mogelijk als richtlijn kunnen dienen bij schadebegrotingen in het kader van de regeling van de Wvggz.

### *Voordelen forfaitair stelsel*

Het hanteren van een forfaitair stelsel heeft zekere voordelen. Een forfaitair stelsel gaat uit van standaardvergoedingen, waardoor juridisch ingewikkelde en tijdrovende vraagstukken deels vermeden kunnen worden. Mede gezien de korte beslistermijnen die gelden voor het Wvggz-klachtrecht, is dat winst. Een forfaitair stelsel kan voorts de kans op willekeur doen verminderen, wat mede van belang is vanuit het perspectief van rechtsgelijkheid. En ook kan een forfaitair stelsel vanwege de daarmee geboden duidelijkheid, formele klachtprocedures helpen voorkomen.

### *Kanttekeningen bij forfaitair stelsel*

De Stichting PVP heeft het initiatief genomen tot voormeld onderzoek, maar heeft als zodanig geen bepalende rol gespeeld bij het ontwikkelen van het forfaitaire stelsel en de geldelijke bedragen die daar onderdeel van zijn. Inmiddels is wel gebleken dat het stelsel en die bedragen niet kritiekloos zijn ontvangen. Met name bij de bedragen zijn vraagtekens geplaatst: door sommigen zijn zij (te) hoog bevonden, in algemene zin of voor bepaalde situaties, door anderen juist weer (te) laag. Voor de Stichting PVP hebben dergelijke geluiden voorsnog geen bepalende betekenis: de Stichting PVP kan en wil in dit opzicht geen normerende rol hebben. Goed denkbaar is overigens dat het stelsel op termijn – mede op geleide van te ontwikkelen jurisprudentie – verfijning of aanpassing behoeft.



### *Pvp-ondersteuning bij klachtprocedures*

De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) biedt cliënten advies en bijstand ten aanzien van de uitoefening van hun rechten, mede in het kader van de Wvvgz-klachtprocedure. Die taak van de pvp is wettelijk vastgelegd in Hoofdstuk 11 van de Wvvgz. De Gedragsregels van de Stichting PVP geven nader inhoud aan de mogelijkheid van ondersteuning door de pvp. Die regels geven bijvoorbeeld aan dat het in de regel de voorkeur verdient klachten op een zo laag mogelijk niveau te bespreken, namelijk daar waar zij zijn ontstaan. Biedt dat geen oplossing dan kan – mede afhankelijk van de klachtenregeling van de zorgaanbieder – alsnog een ander niveau worden beproefd of bijvoorbeeld een beroep worden gedaan op de klachtenfunctionaris van de instelling. *"Met dit uitgangspunt voor ogen, blijft het aan de cliënt om te bepalen welke acties hij op welk niveau wenst en wanneer hij die ondernomen wil zien"*, aldus genoemde gedragsregels. De wens van de cliënt is hier leidend voor de pvp, zowel wat betreft de eventuele gang naar de klachtencommissie als de wijze waarop de ondersteuning bij een eventueel schadevergoedingsverzoek vorm krijgt. Voor de Stichting PVP is de insteek gericht op aanhaken bij het ontwikkelde forfaitair stelsel, maar indien de cliënt anders wenst is voor de pvp-ondersteuning niet dat stelsel bepalend, maar de visie van de cliënt zelf.

### *Reikwijdte forfaitair stelsel en pvp-ondersteuning*

Het forfaitair stelsel gaat uit van standaardbedragen voor uiteenlopende situaties met schadevarianten door uiteenlopende tekortkomingen. Voor ingewikkelder casuïstiek en complexere schadeposten biedt het stelsel geen soelaas. Van de pvp mag worden verwacht dat hij ook dan passende ondersteuning aan de cliënt biedt, gericht op het verwezenlijken van de rechten van die cliënt. Evenzogoed is denkbaar dat in een dergelijk geval een beroep op een gespecialiseerd advocaat meer aangewezen is. En denkbaar is wellicht ook dat in een dergelijk geval onderdelen van het schadevergoedingsverzoek pas volwaardige aandacht kunnen krijgen bij een vervolgpcedure bij de rechtbank. Een rol daarbij speelt ook – naast de mogelijke complexiteit van de materie – dat het Wvvgz-klachtrecht relatief korte beslistermijnen kent.

### *Ambtshalve schadevergoeding en klachtrecht*

Opmerkelijk aan de nieuwe regeling is dat klachtencommissie en rechter ook ambtshalve (op eigen initiatief) tot schadevergoeding kunnen besluiten. In dat geval is enige onderbouwing van een schadevergoedingsverzoek op voorhand niet nodig - er hoeft dan immers niet eens een onderliggend verzoek te zijn. De optie van een ambtshalve toekenning van schadevergoeding past in een systeem van actieve rechtsbescherming. In het verlengde daarvan lijken ook in meer algemene zin slechts beperkte eisen aan de cliënt te mogen worden gesteld om in het kader van het Wvvgz-klachtrecht 'zijn recht te halen'. Vergelijk in dit verband ook de studie van R.P. Wijne, die de wens, de noodzaak en de verwachting uitspreekt *"dat de klachtencommissies soepel zullen omgaan met die formele regels van bewijs en zich actief zullen opstellen als het gaat om het aan het licht brengen van de feiten en 'de werkelijkheid'. Dit past bij het doel van de klachtenprocedure en de kwetsbaarheid van de patiënt geconfronteerd met verplichte zorg"*.

### *Tot slot*

De introductie van de optie van het toekennen van schadevergoeding door de klachtencommissie, zal betekenis hebben voor de praktijk van het klachtrecht. Of die optie in alle opzichten tot wenselijke resultaten leidt, is vooralsnog niet te voorzien. De Stichting PVP gaat ervan uit dat de voormelde studie kan bijdragen aan de ontwikkeling van een wenselijke praktijk.

Ton-Peter Widdershoven  
Jurist Stichting PVP

December 2019

