

KLACHTENCOMMISSIE STICHTING PATIËNTENVERTROUWENSPERSONEN

Kenmerk: 2025-4

UITSPRAAK

De Klachtencommissie van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen heeft de navolgende uitspraak gedaan naar aanleiding van de klacht van:

X

klager,

tegen

Y

verweerder

I. DE PROCEDURE

- 1.1. X (hierna verder te noemen: Klager) heeft op 14 november 2025 een klacht ingediend over Y (hierna verder te noemen: Verweerder). Ook heeft Klager de Klachtencommissie schriftelijk gemachtigd om alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen bij Verweerder.
- 1.2. Verweerder heeft 7 januari 2026 een schriftelijke reactie gegeven. Vervolgens heeft op 13 februari 2026 een digitale mondelinge behandeling plaatsgevonden waarbij zowel Klager als Verweerder (bijgestaan door een collega) aanwezig waren. De Klachtencommissie werd vertegenwoordigd door: dhr. mr. N. van den Burg, plaatsvervangend voorzitter, dhr. dr. A.D.F. Dhondt, lid vanuit organisatieperspectief en mw. dr. M.J.E.H. Smits, lid vanuit het cliëntenperspectief.

II. DE RELEVANTE FEITEN

- 2.1. Verweerder is sinds 2022 als Teamondersteuner en Verbinder (TOV) aan de Stichting pvp verbonden. Indien nodig, kan aan een TOV worden gevraagd om voor een andere pvp in te vallen.
- 2.2. Op of omstreeks 27 augustus 2024 heeft de toenmalige pvp van Klager (Z) aan Verweerder gevraagd of hij voor hem wilde invallen tijdens een geplande klachtzitting bij de klachtencommissie GGZ (hierna tevens aangeduid als: GGZ-zitting). De GGZ-klacht van Klager ging over verzet tegen de verrichte handelingen en genomen beslissing van de zorgaanbieder ter uitvoering van de RM-maatregel. De mondelinge behandeling van de GGZ-klacht stond gepland op 2 september 2024 en zou om 10:30 uur aanvangen.
- 2.3. Verweerder heeft dit verzoek geaccepteerd en op 27 augustus 2024 ontving hij per e-mail van Z het klaagschrift en de beslissing waartegen de klacht van Klager was gericht. De e-mail van Z aan Verweerder was (onder meer) voorzien van de volgende begeleidende tekst:

"[...] Bijgevoegd vind je het klaagschrift en de beslissing waartegen de klacht is gericht. Het verweerschrift is nog niet binnen. Ik laat de klachtencommissie weten dat jij cliënt ondersteunt ter zitting en de commissie vragen om het verweerschrift, zodra deze is ontvangen, naar jou te sturen. Cliënt is een aimabele en intelligente man. Hij heeft goed in

zijn hoofd wat hij naar voren wil brengen tijdens de klachtzitting. Het klaagschrift biedt denk ik voldoende inzicht in zijn klachten. Op dit moment gaat het goed in de kliniek; de medicatie is gestaakt en meneer kan snel met ontslag (donderdag a.s. staat er nog een ZM-zitting gepland, meneer wil de ZM 'accepteren' en met goede ambulante hulp weer terugkeren naar huis).

Alhoewel de omstandigheden inmiddels positief zijn wil meneer alsnog graag zijn klachten doorzetten omdat hij van mening is dat het überhaupt niet nodig was geweest om hem ruim een maand op te nemen en verplicht antipsychoticum te geven. Ook steekt het hem dat hij in eerste instantie wilsonbekwaam is beoordeeld, te meer omdat hij in een beslissing (twee weken later) wél wilsbekwaam is beoordeeld. Die 'switch' vindt meneer frappant.

Ik heb hem laten weten dat jij contact met hem opneemt om een afspraak te maken voor maandag om de zitting samen voor te spreken.[...]"

- 2.4. Op 29 augustus 2024 stuurde Z aan Verweerder een tweede e-mail over de geplande GGZ-zitting van Klager met (onder meer) de volgende tekst:

"[...] Maandag 10:30 uur is dus de zitting van ████████ in ████████. Hij weet dat jij hem ter zitting zal ondersteunen. Hij heeft het goed voorbereid, hij vindt het al fijn dat je er als toehoorder bijzit."

- 2.5. Verweerder heeft geen contact opgenomen met Klager en heeft geen specifieke tijd afgesproken waarop hij en Klager elkaar zouden ontmoeten voorafgaand aan de GGZ-zitting. Klager was in de veronderstelling dat Verweerder één uur voorafgaand aan de GGZ-zitting aanwezig zou zijn.

- 2.6. Op de dag van de GGZ-zitting stuurde Verweerder om 10:17 uur een bericht aan Klager dat hij op locatie was aangekomen. Verweerder moest op dat moment nog bij de betreffende locatie worden binnengelaten. Omdat er geen toegangspassen beschikbaar waren, duurde het enige tijd voordat Verweerder Klager bereikte. Uiteindelijk hebben Verweerder en Klager gedurende 10-15 minuten voorafgaande aan de GGZ-zitting met elkaar gesproken. Klager heeft in dit gesprek aangegeven dat hij bewijsstukken bij zich had betreffende zijn arbeidssituatie en zijn huursituatie om aan te tonen dat een deel van de gronden voor de crisismaatregel zoals die door de GGZ-klachtcommissie worden aangehaald in haar uitspraak d.d. 2 september 2024 niet juist waren.

- 2.7. Tijdens de GGZ-zitting heeft Klager met name het woord gevoerd. De bewijsstukken heeft Klager aan de GGZ-klachtencommissie overhandigd, waarbij hij in de verwachting was dat er voldoende tijd zou zijn om deze nog te bespreken, maar de zitting werd eerder dan hij had verwacht door de voorzitter beëindigd. De stukken zijn toen niet meer door GGZ-klachtencommissie ter zitting besproken.

- 2.8. Na de GGZ-zitting ontving Verweerder van Klager een e-mail met daarin (onder meer) de volgende tekst:

"Dag [REDACTED]

fijn dat juist jij erbij was!

Wil je voor mij een klacht indienen over de procedure?

1. [REDACTED] heeft mij beloofd dat jij ruim op tijd op de HIC zou zijn om voor te bereiden, maar jij hebt die mail kennelijk nooit egkregen. Goh
2. Ik heb zwart op wit dat de zitting van 10.30 - 12.00 zou zijn en moest nu improviseren en versnellen. Geen stijl wederom en
3. dat zal weer als 'bewijs' worden misbruikt dat ik god weet wat 'ben' en 'dus' hier lang mot blijven voor verzin maar wat [...]"

- 2.9. Hierop reageerde Verweerder op 3 september 2024 het volgende:

"Dag [REDACTED], Bedankt voor je bericht.

Ik stel voor om te wachten tot [REDACTED] terug is. Je hebt hem gesproken over mijn vervanging en daarbij was ik niet betrokken. [REDACTED] heeft mij goed bijgepraat en ik was bijna 20 minuten voor de zitting op locatie. Het heeft even geduurd voordat ik werd opgehaald. Ik heb gevraagd om een pasje, maar deze waren allemaal al uitgegeven, helaas.

Wat de tijd betreft, ontvang ik graag de stukken waarin dat staat. Zoals ik namelijk tijdens het voorgesprek al zei, duurt een klachtzitting geen 1,5 uur. Na het bestuderen van de documentatie, kan er een advies worden gegeven.

Heb je al de uitspraak ontvangen? Als blijkt dat jouw klacht tegen de opname ongegrond is, kan je daarmee met jouw advocaat naar de rechter. Maar daarvoor is wel eerst een uitspraak nodig.

De uitspraak zal in het Nederlands zijn. Zij zullen het niet in het Engels aanbieden, zoals zij gisteren al hebben aangegeven tijdens de zitting toen je het zelf ook vroeg. Uiteraard staat het je vrij om de uitspraak zelf te laten vertalen.

Indien er nog vragen zijn, hoor ik het graag."

- 2.10. Op 3 september 2024 reageerde Klager op het bericht van Verweerder met de volgende tekst:

*"[...] Ik kan dat eerste bericht niet meer vinden
Laat dan maar zitten [...]"*

- 2.11. Klager heeft vervolgens zijn klacht ingediend.

III. DE KLACHT

Klager maakt de volgende verwijten jegens Verweerder:

1. Hij was niet op tijd bij het voorgesprek op 2 september 2024;
2. Hij heeft de bewijsstukken tijdens de hoorzitting gemist;
3. Hij heeft de klachtencommissie er niet op gewezen dat het lid psychiater niet onafhankelijk was.

IV. HET VERWEER

Verweerder heeft de klacht en daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder per klachtonderdeel ingegaan.

V. BEOORDELING DOOR KLACHTENCOMMISSIE

- 5.1. Op grond van artikel 6 lid 1 van het Reglement van de Klachtencommissie dient de Klachtencommissie te toetsen of de pvp in strijd heeft gehandeld met de voor hem geldende regels voor zijn beroepsuitoefening, zoals neergelegd in de 'Gedragsregels stichting patiëntenvertrouwenspersonen (2020)'.

Klachtonderdeel 1

- 5.2. Klager verwijt Verweerder dat hij niet tijdig aanwezig was bij het voorgesprek op 2 september 2024. Hij had verwacht dat Verweerder een uur van tevoren aanwezig zou zijn, Verweerder kwam die dag om 10:17 uur aan op locatie, waarna er slechts ruimte was om de GGZ-zitting ongeveer 10 tot 15 minuten voor te bereiden.
- 5.3. Uit de verklaring van Verweerder blijkt dat hij geen specifieke tijd met Klager had afgesproken maar dat het gebruikelijk is om circa 20 minuten voor de aanvang van een zitting aanwezig te zijn zodat er circa 10 tot 15 minuten gelegenheid is om nog even voor te bespreken. In dit geval was Verweerder ook op tijd aanwezig, maar duurder het langer om binnen te komen omdat er geen toegangspassen beschikbaar waren en hij daarom moest worden opgehaald.
- 5.4. De Klachtencommissie stelt vast dat er sprake is van een verschil in beleving tussen Klager en Verweerder ten aanzien van het afgesproken tijdstip van aanwezigheid. Omdat de communicatie van Klager over het tijdstip en de duur van de voorbespreking met Z heeft plaatsgevonden, kan de Klachtencommissie niet vaststellen wat er precies aan Klager is medegedeeld en of hij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat Verweerder één uur van tevoren aanwezig zou zijn. De Klachtencommissie stelt vast dat Z aan Verweerder niet heeft aangegeven dat een bespreking van een uur was afgesproken.

- 5.5. De Klachtencommissie is evenwel van oordeel dat het op de weg van Verweerder lag om voorafgaand aan de hoorzitting, rechtstreeks met Klager af te stemmen op welk tijdstip hij aanwezig zou zijn om de zitting voor te bespreken. Daarbij acht de Klachtencommissie het van belang dat Verweerder als invallend pvp optrad en Klager niet eerder had ontmoet. In een dergelijke situatie rust op de vaste pvp en de invallende pvp gezamenlijk de verantwoordelijkheid om duidelijkheid te verschaffen over de wijze en het moment van bijstand om onzekerheid of misverstanden te voorkomen. Daarbij kon Verweerder er in dit geval niet vanuit gaan dat Z hierover reeds concrete afspraken met Klager had gemaakt, nu uit de e-mail van Z van 27 augustus 2024 blijkt dat Z aan Klager heeft laten weten dat Verweerder nog contact met hem zou opnemen om een afspraak te maken voor maandag om de zitting samen voor te spreken. Een dergelijk contact heeft evenwel niet plaatsgevonden.
- 5.6. Doordat Z noch Verweerder een tijdstip met Klager had afgesproken heeft bij Klager onduidelijkheid kunnen ontstaan over de aanvang en duur van de voorbereiding. Mede gelet op het belang van de GGZ-hoorzitting voor Klager en de toezegging van Z aan Klager dat Verweerder contact zou opnemen om een afspraak te maken voor maandag om de zitting samen voor te spreken, had Verweerder zich er bewust van moeten zijn dat Klager redelijkerwijs andere verwachtingen ten aanzien van de aanvang en de duur van de voorbereiding kon hebben. Voornoemde had aanleiding voor Verweerder moeten zijn om hierover eerder (nl. op 27 of 28 augustus 2024) zelf met Klager af te stemmen.
- 5.7. Dit klachtonderdeel is derhalve gegrond, in zoverre dat Verweerder onvoldoende zorg heeft gedragen voor heldere communicatie over de aanvangstijd en de duur van een voorbereidingsgesprek.

Klachtonderdeel 2

- 5.8. Klager heeft ter zitting toegelicht dat hij de stukken die betrekking hadden op de arbeidssituatie en de huursituatie juist ter zitting wilde presenteren om aan te tonen dat een deel van de gronden voor de crisismaatregel, zoals die door de GGZ-klachtcommissie worden aangehaald in haar uitspraak d.d. 2 september 2024, niet juist waren. Verweerder heeft ter zitting bevestigd dat klager hem voorafgaand aan de zitting hierover heeft geïnformeerd en de mapjes met stukken heeft getoond.

- 5.9. Van een pvp die bijstand geeft bij een GGZ-zitting mag worden verwacht dat hij tijdens een hoorzitting een actieve en ondersteunende rol vervult als dat nodig is. Tot die rol behoort het bewaken van de processuele positie van de cliënt en het erop toezien dat de voor de klager relevante stukken tijdig en op passende wijze onder de aandacht worden gebracht, zeker als een cliënt vlak voor de zitting uitdrukkelijk heeft aangegeven aan deze stukken veel belang te hechten. Dat de pvp zelf denkt dat de stukken geen toegevoegde waarde hadden, zoals Verweerder tijdens de hoorzitting aangaf, is hierbij niet relevant.
- 5.10. Tegen deze achtergrond is de Klachtencommissie van oordeel dat van Verweerder mocht worden verwacht dat hij Klager op dat punt actief zou ondersteunen bij het tijdig inbrengen en toelichten van de betreffende stukken. Indien zich een situatie voordoet waarin stukken mogelijk te laat worden overgelegd of door de commissie terzijde dreigen te worden gelegd, ligt het op de weg van de pvp om het belang dat de cliënt aan deze stukken hecht expliciet onder de aandacht te brengen.
- 5.11. In zijn schriftelijke reactie op de klacht heeft Verweerder toegelicht dat het naar zijn inschatting geen toegevoegde waarde had om er nogmaals de nadruk op te vestigen omdat deze naar zijn mening niet relevant waren in het kader van de klacht en dat het overleggen van de stukken onverwacht naar voren werd gebracht door Klager en pas op het moment dat de klachtencommissie de GGZ zitting ging beëindigen. Door tijdens de GGZ-zitting op dit punt een afwachtende houding aan te nemen en niet eerder zelf expliciet aan te dringen op het inbrengen en toelichten van de stukken, is aan het eind van de zitting de situatie ontstaan waarin er onvoldoende ruimte was om de volgens Klager relevante stukken nog op passende wijze onder de aandacht te brengen.
- 5.12. Voorgaande betekent niet dat de uiteindelijke inhoudelijke beoordeling door de GGZ-klachtencommissie anders was geweest. Dat de stukken, die wel zijn verstrekt, niet aantoonbaar in het oordeel zijn betrokken, kan Verweerder als zodanig niet worden verweten. Wel geldt dat het op het laatste moment overleggen van stukken het risico vergroot dat deze niet (volledig) in de beoordeling worden meegenomen. Dat risico had naar het oordeel van de Klachtencommissie door een actievere proceshouding kunnen worden beperkt. Dat Z had aangegeven dat Verweerder feitelijk als toehoorder aanwezig hoefde te zijn, doet aan zijn eigen professionele verantwoordelijkheid als pvp niet af.

5.13. De Klachtencommissie acht klachtonderdeel 2 gegrond in zoverre dat van Verweerder een actievere houding mocht worden verwacht tijdens de GGZ-hoorzitting. Door na te laten om Klager erop te wijzen dat hij de stukken tijdig naar voren diende te brengen is Verweerder tijdens de GGZ-zitting tekortgeschoten in zijn begeleiding.

Klachtonderdeel 3

5.14. Klager verwijt Verweerder dat hij de GGZ-klachtencommissie er niet op heeft gewezen dat het lid psychiater niet onafhankelijk was.

5.15. De Klachtencommissie kan op basis van hetgeen partijen naar voren hebben gebracht niet vaststellen dat de psychiater niet onafhankelijk was en dat dit voor Verweerder op dat moment ook kenbaar was. De Klachtencommissie is van oordeel dat Verweerder geen verwijt kan worden gemaakt dat hij hiertegen niet heeft opgetreden. Dat betekent dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Overweging ten overvloede

5.16. Ten overvloede overweegt de Klachtencommissie dat uit hetgeen partijen schriftelijk en ter zitting naar voren hebben gebracht is gebleken dat de miscommunicatie over een voorbereidingsgesprek en de duur daarvan als ook het verschil in beleving van de mate van ondersteuning die klager verwachtte van Verweerder ter zitting, mede zijn oorzaak vindt in de overdracht tussen Z en Verweerder. Op dit punt valt in de onderlinge afstemming en overdracht naar oordeel van de Klachtencommissie winst te behalen.

VI. DE UITSpraak

De Klachtencommissie verklaart klachtonderdeel 1 en 2 gegrond en klachtonderdeel 3 ongegrond.

Deze beslissing is genomen door:

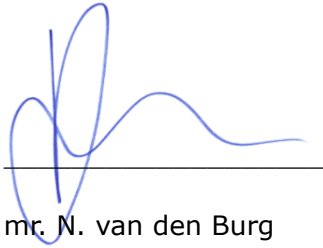
De heer mr. N. van den Burg, voorzitter

De heer dr. A.D.F. Dhondt, lid vanuit organisatieperspectief

Mevrouw dr. M.J.E.H. Smits, lid vanuit het cliëntenperspectief

Bijgestaan door mevrouw T.A. van den Heuvel, ambtelijk secretaris

Utrecht, 24 februari 2026

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end, positioned above a thin horizontal line.

mr. N. van den Burg

voorzitter

A handwritten signature in blue ink, featuring a series of sharp, intersecting lines and loops, positioned above a thin horizontal line.

mr. T.A. van den Heuvel

ambtelijk secretaris

* * *