

KLACHTENCOMMISSIE STICHTING PATIËNTENVERTROUWENSPERSONEN

Kenmerk: 2025-1

UITSpraak

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

X

klager,

tegen

Y

Z

verweerders

DE PROCEDURE

- 1.1 X (hierna verder te noemen: Klager) heeft op 9 juli 2025 een klacht ingediend tegen de volgende manager en patiëntenvertrouwenspersoon (pvp): Y (hierna verder te noemen: 'Verweerder Y') en Z (hierna verder te noemen: 'Verweerder Z').
- 1.2 Klager heeft op 15 juli 2025 de Klachtencommissie van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen (hierna verder te noemen: 'Klachtencommissie') schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.
- 1.3 De Klachtencommissie heeft kennisgenomen van de volgende en tussen partijen gewisselde stukken:
 - de klacht van Klager van 9 juli 2025;
 - de reactie van Verweerder Y van 4 augustus 2025;
 - de reactie van Verweerder Z van 4 augustus 2025;
 - de spreek aantekeningen en aanvullende stukken van Klager van 17 oktober 2025.
- 1.4 Op 17 oktober 2025 heeft een mondelinge behandeling plaatsgevonden. Namens de Klachtencommissie waren bij de mondelinge behandeling aanwezig: mw. mr. R.J. Schellevis, voorzitter, dhr. dr. A.D.F. Dhondt, lid vanuit organisatieperspectief en mw. dr. M.J.E.H. Smits, lid vanuit het cliëntenperspectief. Tijdens de behandeling zijn Klager, Verweerder Y en Verweerder Z gehoord.

DE RELEVANTE FEITEN

- 2.1 In de schriftelijke stukken en tijdens de mondelinge behandeling zijn veel feiten en omstandigheden naar voren gebracht die grote impact hebben op het leven van Klager en door hem als misstanden worden aangekaart. De Klachtencommissie kan niet op alles ingaan. Op grond van artikel 6 lid 1 van het Reglement van de Klachtencommissie dient de Klachtencommissie namelijk enkel te toetsen of de pvp'en in strijd hebben gehandeld met de voor hen geldende regels voor hun beroepsuitoefening, zoals neergelegd in de 'Gedragsregels stichting patiëntenvertrouwenspersonen (2020)'. Gelet hierop beperkt de Klachtencommissie zich tot het schetsen van de voor de beoordeling van de klacht relevante feiten.

Contact met Verweerder Z

- 2.2 Verweerder Z is vanaf april 2024 ingeschakeld als patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) van Klager. Klager heeft Verweerder Z om ondersteuning verzocht omdat hij verwezen wenste te worden naar het ziekenhuis, waar Klager een knieoperatie heeft ondergaan. Klager gaf aan dat tijdens de operatie hydrogel in zijn ruggenmerg zou zijn geïnjecteerd. Klager wenste daarom nadere behandeling, bestaande uit het verwijderen van de hydrogel. Hiervoor was een verwijsbrief naar een specialist nodig.
- 2.3 GGZ Centraal heeft op enig moment met Klager een brief opgesteld, welke naar een aantal instanties is verstuurd. Er is vervolgens onduidelijkheid ontstaan over de aard van deze brief, omdat GGZ naar de brief verwees als een "verwijsbrief", terwijl Klager en Verweerder Z constateerde dat dit geen verwijsbrief maar een brief met een hulpvraag betrof. Klager wilde daarom graag (alsnog) een verwijsbrief waarmee hij zich kon aanmelden voor specialistische zorg.
- 2.4 Verweerder Z heeft Klager ondersteund bij het verkrijgen van een verwijsbrief. Uiteindelijk is dat gelukt en ontving Klager een verwijsbrief waarmee hij zelf naar het Ziekenhuis kon. Het ziekenhuis gaf echter aan Klager niet in behandeling te nemen.
- 2.5 Verder heeft Verweerder Z contact gehad met Klager om hem te ondersteunen bij verschillende klachtprocedures. In dat kader is tussen Klager en Verweerder Z discussie ontstaan of Verweerder Z gehouden was om de dossiers van de vorige pvp'en in te zien.

Contact met verweerder Y

- 2.6 In 2022 heeft Klager contact gehad met Verweerder Y over het overdragen van zijn ondersteuning naar een andere pvp. Klager wenste een andere pvp en Verweerder Y heeft deze (tweemaal) toegewezen. Vervolgens hebben Klager en Verweerder Y in juni 2022 contact gehad over het vinden van een cassatieadvocaat. Verweerder Y heeft toen contact opgenomen met de voormalig pvp van Klager met het verzoek of hij Klager wilde ondersteunen bij het vinden van een cassatieadvocaat. Verweerder Y gaf aan dat hij de kans klein achtte dat een cassatieadvocaat gevonden zou worden die de zaak van Klager in behandeling kon/wilde nemen,

omdat er voor zover hem bekend was maar weinig advocaten in Nederland zijn die een dergelijke cassatiezaak willen en kunnen doen.

- 2.7 In 2025 heeft Klager contact opgenomen met Verweerder Y omdat hij aangaf zich onvoldoende gesteund te voelen door de pvp. Verweerder Y heeft hierop gereageerd en gevraagd welke specifieke acties Klager van hem verwachtte. Hierop gaf Klager aan dat hij met spoed ondersteuning nodig had omdat de eerdere verwijzing door UMCU niet vervuld werd. Ook gaf Klager aan dat de SPV binnen de GGZ voor zijn handelen een waarschuwing moest krijgen. Verder wees Klager Verweerder Y op zijn signaleringsfunctie ten aanzien van de door hem aangekaarte misstanden. Verweerder Y heeft vervolgens toegelicht aan Klager dat als het ziekenhuis geen medische noodzaak zag om in te grijpen, de pvp daar niets aan kon veranderen. Verder gaf Verweerder Y aan dat het voor de tuchtrechter laten verschijnen van de SPV, niet iets is waar de pvp ondersteuning bij zou kunnen bieden. Ook legde hij uit dat de pvp niet kon afdwingen dat GGZ Centraal of het ziekenhuis een andere diagnose zouden stellen. Tot slot lichte Verweerder Y toe dat de pvp geen melding kan doen over zaken die buiten de GGZ hebben plaatsgevonden.
- 2.8 Klager was het niet eens met de reactie van Verweerder Y, waarop Verweerder Y aangaf dat zijn reactie daardoor niet wijzigde en dat hij indien wenselijk daarover met Klager in gesprek kon gaan. Dat gesprek is er niet gekomen.

DE KLACHT

De klacht tegen Verweerder Z bestaat uit vier klachtonderdelen en houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- I. Verweerder Z gaf aan dat zij niet beschikte over de voorafgaande correspondentie, ondanks dat Klager dit, naar zijn zegen, meermaals heeft overgedragen;
- II. Verweerder Z heeft nagelaten om nadere ondersteuning te bieden om een verwijsbrief o.b.v. nieuwe ontwikkelingen te bewerkstelligen;
- III. Klager voelde zich niet voldoende serieus genomen door Verweerder Z gedurende haar ondersteuning;
- IV. Verweerder Z heeft gedragsregel II.C geschonden door misstanden binnen de GGZ niet te melden bij de inspectie.

De klacht tegen Verweerder Y bestaat uit 3 klachtonderdelen en houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- V. Verweerder Y heeft gedragsregel II.C geschonden door misstanden binnen de GGZ niet te melden aan de inspectie m.b.t. een vervalste crisismaatregel;
- VI. Verweerder Y heeft onvoldoende ondersteuning geboden bij het vinden van een cassatieadvocaat en is tekortgeschoten in de terugkoppeling hierover;
- VII. Verweerder Y is tekortgeschoten in het bieden van nadere ondersteuning door geen bericht te sturen aan Klager, terwijl hij dat wel had toegezegd.

HET VERWEER

De reactie van Verweerder Z houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerder Z geeft aan dat Klager bij eerdere klachtprocedures is ondersteund door een ex-collega. De stukken die daarop betrekking hebben heeft Verweerder Z nooit gezien, omdat zij geen inzage heeft in dossiers van andere pvp-en. Zij heeft Klager laten weten hem te kunnen ondersteunen met betrekking tot het handelen of nalaten van zaken door GGZ Centraal. Verweerder Z geeft aan naar eigen weten alle door haar zelf met klager afgesproken acties voor zover mogelijk te hebben uitgevoerd. Naar haar mening heeft Verweerder Z Klager conform de Gedragsregels en werkinstructies van de Stichting pvp, alsmede de in de Wet verplichte ggz (Wvoggz) verankerde wettelijke taken van de pvp, ondersteund en bejegend. Verweerder Z geeft aan dat het haar spijt als Klager zich onvoldoende gehoord heeft gevoeld, maar dat dit volgens haar terug te voeren is op de begrenzing van de taken en functieomschrijving van de pvp.
- 3.2 Verweerder Z stelt verder dat de Meldings- en klokkenluidersregeling van de PVP niet van toepassing is, omdat zij geen reden heeft gehad om inzake de door Klager aangehaalde misstanden iets aan de Inspectie te melden. Het toedienen van hydrogel injecties in een somatisch ziekenhuis valt buiten de reikwijdte van de signalerende en meldende taken van de patiëntenvertrouwenspersoon. De pvp kan alleen een melding doen van misstanden in de GGZ.

De reactie van Verweerder Y houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.3 Verweerder Y stelt naar zijn idee te hebben voldaan aan wat van een manager van de Stichting PVP verwacht kan worden, door Klager op zijn verzoek aan een andere

pvp te koppelen. Verweerder Y geeft aan dat het regelen van een cassatieadvocaat voor een cliënt niet iets is wat een manager kan. Wel kan een pvp voor een cliënt op zoek naar een advocaat. Verweerder Y heeft het verzoek van Klager daarom voorgelegd aan zijn pvp. Verweerder Y geeft aan dat de voorgeschreven gedragsregels niet het gedrag van de manager voorschrijven, maar dat het tegelijkertijd bij de taak van een manager van de Stichting pvp hoort om inhoudelijk te reageren op vragen van cliënten, Verweerder Y geeft aan dat te hebben gedaan.

- 3.4 Verweerder Y geeft aan dat Verweerder Z geen aanwijzingen had dat de door Klager aangekaarte misstanden over het onvrijwillig injecteren van hydrogel in het ziekenhuis voortkwam uit een tekortkoming in de structuur en uitvoering van de zorg bij GGZ Centraal. Hij was het met haar eens en zag geen reden om haar vanuit zijn rol van manager te vragen toch een melding bij de IGJ te doen. Verder stelt Verweerder Y dat de signalerende en meldende taak van de pvp betrekking heeft op tekortkomingen die de pvp signaleert bij Wvggz accommodaties en dat de afdeling neurologie van het UMCU dat niet is. Verweerder Y geeft aan dat hij naar zijn idee de klachten van Klager heeft afgehandeld conform de procedure interne afhandeling klachten van de Stichting pvp passend bij de werkwijze van een manager bij de Stichting.

BEOORDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Klachtonderdeel I

- 4.1 Klager klaagt over het feit dat Verweerder Z niet beschikte over de voorgaande correspondentie van andere pvp'en. Zoals door Verweerder Z ter zitting is toegelicht, heeft zij de voorgaande correspondentie niet van Klager verkregen en wordt voorafgaande correspondentie verder alleen met toestemming van de cliënt opgevraagd als de pvp dat noodzakelijk acht voor het geven van ondersteuning. Verweerder Z achtte de voorafgaande correspondentie van andere pvp'en gelet op de ondersteuning die zij Klager bood bij het verkrijgen van een verwijsbrief en de ondersteuning bij de klachtencommissie niet relevant. De Klachtencommissie is niet gebleken dat de voorafgaande correspondentie wel noodzakelijk was ter ondersteuning van Klager. De Klachtencommissie heeft ook anderszins geen reden om de afweging van Verweerder Z dat zij inzage in de voorafgaande correspondentie niet noodzakelijk achtte voor uitvoering van haar taak in twijfel te trekken.

4.2 De Klachtencommissie verklaart klachtonderdeel I ongegrond.

Klachtonderdeel II en III

4.3 Klager klaagt over onvoldoende ondersteuning door Verweerder Z bij het verkrijgen van een verwijsbrief. Uit de stukken maakt de Klachtencommissie op dat Verweerder Z zich heeft ingespannen om voor Klager een verwijsbrief te bewerkstelligen. Uiteindelijk is dit ook gelukt en heeft Klager een verwijsbrief naar het ziekenhuis gekregen. De Klachtencommissie ziet niet in wat Verweerder Z nog meer had moeten doen en komt tot de conclusie dat Verweerder Z voldoende ondersteuning heeft geboden aan Klager ten aanzien van het verkrijgen van een verwijsbrief. Dat het ziekenhuis Klager niet in behandeling heeft willen nemen valt Verweerder Z niet te verwijten. Een pvp heeft geen invloed op het wel of niet in medische behandeling nemen van iemand en al helemaal niet buiten de GGZ.

4.4 De Klachtencommissie komt op basis van de stukken en de mondelinge behandeling tot de conclusie dat Verweerder Z Klager en zijn hulpvraag ten aanzien van het verkrijgen van een verwijzing/verwijsbrief serieus heeft genomen. Verweerder Z heeft steeds accuraat gereageerd op Klager, heeft passende handelingen verricht ter ondersteuning en heeft de uitkomst steeds aan hem teruggekoppeld.

4.5 De Klachtencommissie verklaart klachtonderdeel II en III ongegrond.

Klachtonderdeel IV en V

4.6 Klager verwijt Verweerder Z en Verweerder Y dat zij gedragsregel IIC hebben geschonden en niet hebben voldaan aan hun signaleringsplicht. Over de signalerende taak van de pvp zijn de volgende gedragsregels van belang:

"II.C.1: De pvp signaleert en meldt tekortkomingen in de structuur en uitvoering van de psychiatrische zorgverlening, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van cliënten."

"II.D.3: De pvp onderneemt gepaste actie in geval hij een onaanvaardbare situatie constateert en de betrokken cliënt niet in staat is actie te ondernemen."

- 4.7 Uit de gedragsregels volgt dat de pvp zelf dient te beoordelen of er aanleiding is om een melding te doen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Bij deze beoordeling is van belang of de pvp een vermoeden heeft dat er binnen een GGZ instelling sprake is van een tekortkoming in de structuur en uitvoering van de zorg in de zin van de signaleringsfunctie. Als de pvp eenmaal heeft vastgesteld dat de manier waarop de zorg is ingericht of wordt uitgevoerd schade toebrengt aan de rechten van cliënten, dan moet hij of zij daarvan in beginsel een melding maken.
- 4.8 Hieruit volgt dat Verweerder Z en Verweerder Y eerst zelf een afweging moesten maken of sprake was van een tekortkoming in de structuur en uitvoering van de zorg of een vermoeden daarvan. Dat vermoeden kon gebaseerd worden op de door Klager naar voren gebrachte feiten en omstandigheden als tekenen voor het disfunctioneren van de ggz, maar dat was geen vereiste. Uiteindelijk was het aan Verweerder Z en Verweerder Y zelf om te beoordelen of sprake was van een tekortkoming in de structuur en uitvoering van de zorg.
- 4.9 Verweerder Z en Verweerder Y hebben in hun verweer uiteengezet dat er volgens hen geen aanwijzingen waren voor tekortkomingen in de structuur en uitvoering van de zorg binnen de GGZ die zij hadden moeten melden. Volgens Klager waren die aanwijzingen er wel en hadden zowel de pvp als de manager daarvan een melding moeten maken bij de IGJ. Partijen verschillen dus van mening over of er wel of niet een melding had moeten worden gemaakt.
- 4.10 De Klachtencommissie is op basis van de stukken en hetgeen ter zitting is besproken niet gebleken dat Verweerder Z en Verweerder Y tot een melding hadden moeten overgaan. Verweerder Z en Verweerder Y hebben in redelijkheid tot het oordeel kunnen komen dat er geen vermoeden is van tekortkomingen in de structuur en uitvoering van de zorg. Zij hebben ten aanzien van hun signaleringsfunctie daarom niet onzorgvuldig gehandeld.
- 4.11 De Klachtencommissie verklaart klachtonderdeel IV en V ongegrond.

Klachtonderdeel VI en VII

- 4.12 Klager verwijt Verweerder Y dat hij onvoldoende ondersteuning heeft geboden bij het vinden van een cassatieadvocaat. Ook verwijt Klager Verweerder Y dat hij had toegezegd contact op te nemen en dat vervolgens niet heeft gedaan.

- 4.13 Verweerder Y heeft in zijn verweer in tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat het vinden van een cassatieadvocaat niet tot zijn takenpakket als manager behoort. Uit de stukken blijkt dat Verweerder Y de pvp van Klager heeft verzocht om een cassatieadvocaat te zoeken voor Klager. Hieruit maakt de Klachtencommissie op dat Verweerder Y zich heeft ingespannen om Klager te ondersteunen bij zijn hulpvraag. Dat de pvp van Klager geen cassatieadvocaat heeft gevonden die hem kon bijstaan valt Verweerder Y naar het oordeel van de Klachtencommissie niet te verwijten.
- 4.14 Tijdens de mondelinge behandeling gaf Klager aan dat hij het bericht waar Verweerder Y naar verwees in zijn verweer nooit heeft ontvangen. Dit bericht was als bijlage opgenomen in de stukken. Hoewel het spijtig is dat Klager geen kennis heeft (kunnen) nemen van de e-mail, is het niet mogelijk voor de Klachtencommissie om vast te stellen of de e-mail wel of niet door Verweerder Y is verstuurd aan Klager. De Klachtencommissie hecht namelijk evenveel waarde aan de verklaring van Klager, als aan de verklaring van Verweerder Y. Klager en Verweerder Y hebben allebei iets anders verklaard over het versturen c.q. de authenticiteit van voornoemde e-mail. De Klachtencommissie verklaart klachtonderdeel VII daarom ongegrond.
- 4.15 De Klachtencommissie verklaart klachtonderdeel VI en VII ongegrond.

Overweging ten overvloede

Uit het schriftelijke verweer van Verweerder Y maakt de Klachtencommissie op dat hij van mening is dat de Gedragsregels voor de pvp niet van toepassing zijn op het handelen van de manager. In het verweer staat in dit verband: *"De gedragsregels van de Stichting PVP beschrijven de regels voor de werkwijze van de pvp'en. Het zijn geen regels die het gedrag van de manager voorschrijven"*

De Klachtencommissie hecht eraan te benadrukken dat het handelen van de manager van de pvp naar haar mening wel wordt beheerst door de gedragsregels van de Stichting pvp indien de gedragingen van de manager zich richten tot een cliënt. De Klachtencommissie geeft het bestuur van de Stichting pvp in overweging om intern aandacht te schenken aan de reikwijdte van de gedragsregels.

DE UITSpraak

De Klachtencommissie verklaart de klacht in al haar onderdelen ongegrond

Deze beslissing is genomen door:

Mevrouw mr. R.J. Schellevis, 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 mr. T.A. van den Heuvel, ambtelijk secretaris

Utrecht, 27 november 2025



mr. R.J Schellevis

voorzitter



mr. T.A. van den Heuvel

ambtelijk secretaris

* * *