

KLACHTENPROCEDURE

De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) adviseert cliënten om een klacht op een zo laag mogelijk niveau te bespreken en de klacht daar neer te leggen waar hij is ontstaan. De cliënt houdt de regie over zijn klacht. Wanneer een cliënt een klacht wil voorleggen via een formele klachtenprocedure, kan de pvp ondersteuning bieden bij elke stap die daarvoor nodig is, inclusief de gang naar de klachtenfunctionaris of Wvggz-klachtencommissie.

Cijfers

Er werden in 2021 met ondersteuning van de pvp 1.567 klachten in een officiële klachtenprocedure behandeld. Hierbij worden ook de dossiers geteld waarbij pvp'en cliënten ondersteunen bij hun gang naar de klachtenfunctionaris. Tegen verwachting in vindt er sinds de invoering van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) geen grote toename plaats in het aantal dossiers waarbij cliënten worden bijgestaan bij hun gang naar een Wvggz-klachtencommissie. Immers, cliënten kunnen meer klachten indienen over het uitvoeren van verplichte zorg vanwege de uitbreiding van het aantal klachtgronden onder de Wvggz: vierentwintig klachtgronden ten opzichte van vijf onder de Wet Bopz.

De pvp heeft cliënten ruim 150 keer ondersteund bij een procedure bij de klachtenfunctionaris en rond de 1.400 keer bij een klachtencommissie. De pvp ondersteunde cliënten in Wvggz- en Wkkgz- (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) klachtenprocedures: 87% van de klachten betrof Wvggz-klachtprocedures en 13% Wkkgz-procedures.

Van alle klachten die met ondersteuning van de pvp zijn voorgelegd aan de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie is het merendeel gerelateerd aan verplichte zorg, het meest over medicatie: 35%. Eerder konden cliënten niet bij een klachtencommissie klagen over de opname in een accommodatie. Nu die mogelijkheid er wel is, maken cliënten hier ook gebruik van. 11% van alle klachten ging over opnemen in een accommodatie.

In 2021 bleek dat er regelmatig klachten gegrond werden verklaard door de klachtencommissie wegens het niet voldoen aan formele wettelijke vereisten, zoals het ontbreken van het vastleggen van de wilsbekwaamheid van cliënten. Dit zorgde in 2021 voor situaties waarin cliënten op formele gronden wel gelijk kregen, waardoor de klacht gegrond werd verklaard, maar inhoudelijk niet. Dit was verwarrend voor cliënten.



Onafhankelijkheid Wvggz-klachtencommissies

Soms twijfelden cliënten aan de onafhankelijkheid van de klachtencommissies. Cliënten hadden dan bijvoorbeeld bedenkingen bij de onafhankelijkheid van de leden van de commissie door de manier waarop men aandacht had voor de argumenten van de cliënt en de ondersteuning van de pvp. Een ander voorbeeld is dat de klachtencommissie het e-mailadres van de instelling gebruikt. Dit zorgt voor onduidelijkheid bij sommige cliënten omdat het hierdoor lijkt alsof de klachtencommissie een onderdeel is van de instelling en daarmee niet onafhankelijk.

Deze signalen uit de praktijk hebben ertoe geleid dat de stichting een landelijk onderzoek heeft gedaan naar de onafhankelijkheid van Wvggz-klachtencommissies. Op grond van de Wvggz moeten de leden van de klachtencommissie onafhankelijk zijn van de zorgaanbieder. Onderzocht is in hoeverre klachtencommissies onafhankelijk zijn van ggz-instellingen, zodat (de leden van) deze commissies zonder eventuele vooringenomenheid, een deskundige en zorgvuldige beslissing kunnen nemen.

Het onderzoek liet zien dat niet, of in mindere mate, is gebleken dat de klachtenbehandeling (meer) los is komen te staan van de instelling, zoals de wetgever voor ogen had bij de implementatie van de Wvggz. In de huidige constellatie van de Wvggz-klachtencommissies is voldoende uniformiteit en een daarop afgestemde passende en Wvggz-conforme werkwijze nog ver te zoeken. Reden voor de stichting om dit via een melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) onder de aandacht te brengen, met het verzoek een standpunt in te nemen over wat er moet worden verstaan onder 'onafhankelijkheid' en onder 'zonder vooringenomenheid' zoals bedoeld in de Wvggz. In het vierde kwartaal van 2021 is daarover een brief naar de IGJ verstuurd. De IGJ heeft in een reactie daarop aangegeven dat de uitkomst van het onderzoek van de stichting overeenkomt met hun eigen bevindingen.

Schadevergoeding

De pvp ondersteunt ook cliënten bij het indienen van een verzoek tot schadevergoeding bij de klachtencommissie op grond van de Wvggz-klachtenregeling. De pvp onderbouwt een schadevergoedingsverzoek veelal door gebruik te maken van een forfaitair stelsel dat is ontwikkeld door de Universiteit van Amsterdam. Een forfaitair stelsel gaat uit van standaardvergoedingen, waardoor juridisch ingewikkelde en tijdrovende procedures voorkomen kunnen worden.

Bij 20% van de Wvggz-klachten ondersteunden pvp'en cliënten bij een verzoek om schadevergoeding. Bij 26% van deze klachten is een schadevergoeding toegekend, in totaal bij 83 klachten. In de meeste gevallen waarin een klachtencommissie een schadevergoeding toekende, viel de toegekende schadevergoeding aanzienlijk lager uit dan het gevraagde bedrag. De toegekende bedragen liggen tussen de 10 en 1.200 euro, gemiddeld €179 per klacht.



Soms wordt een lager bedrag toegekend omdat het gaat om gegrondverklaringen op formele gronden, waarvoor in het algemeen een lagere schadevergoeding wordt toegekend.

Voorlichtingsmateriaal

In de [PVP-krant van winter 2021](#), 'Zo kan het ook' is een [schema](#) opgenomen dat laat zien bij wie een cliënt met welke klacht terecht kan.

