

KLACHTENCOMMISSIE STICHTING PATIËNTENVERTROUWENSPERSONEN

Kenmerk: 2024-02

UITSpraak

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

de heer X, klager,

tegen

mevrouw Y, verweester.

DE PROCEDURE

- 1.1 De heer X (hierna verder te noemen: 'X') heeft op 18 oktober 2024 een klacht ingediend tegen mw. Y, manager van de Stichting pvp (hierna verder te noemen: 'Y').
- 1.2 X heeft de Klachtencommissie van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen (hierna verder te noemen: 'Klachtencommissie') schriftelijke gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

- 1.3 Op 13 november 2024 heeft de Klachtencommissie kennis genomen van de schriftelijke reactie van Y.
- 1.4 De Klachtencommissie heeft partijen uitgenodigd voor een mondelinge behandeling op 3 december 2024. X heeft zijn moeder mw. Z (hierna verder te noemen: 'Z') gemachtigd om namens hem het woord te voeren.
- 1.5 X heeft ook een klacht ingediend tegen patiëntenvertrouwenspersoon W. De klacht tegen de W berust op dezelfde feiten als de klacht tegen Y. Gezien de verwevenheid van beide klachten zijn deze gelijktijdig behandeld op de mondelinge behandeling. Namens de Klachtencommissie waren bij de mondelinge behandeling aanwezig: dhr. mr. N. van den Burg, mw. dr. M.J.E.H. Smits en mw. mr. R. Schellevis.
- 1.6 De Klachtencommissie heeft besloten op basis van de stukken en hetgeen is gesteld tijdens de mondelinge behandeling tot een uitspraak te komen.

DE FEITEN

- 2.1 X is vrijwillig ambulante behandeling bij GGZ I.
- 2.2 X woont samen met Z in de gemeente C. Zij wonen al lang samen en hebben een goede band. X en Z zorgen voor elkaar en hebben veel steun aan elkaar, ook in moeilijke tijden en bij ziekte.
- 2.3 Tussen X en de gemeente C is op enig moment een gespannen verhouding ontstaan, omdat de gemeente C niet (langer) bereid was om aan X een persoonsgebonden budget (PGB) toe te kennen. Dit heeft tot verschillende juridische geschillen geleid.
- 2.4 Begin juni 2024 heeft X een brief ontvangen waarin stond dat voor hem een aanvraagprocedure voor een zorgmachtiging in gang was gezet door GGZ I. De brief over de zorgmachtiging heeft bij X en Z voor onrust gezorgd. Bij hen bestond de angst dat als gevolg van de gedwongen zorg zij niet meer samen zouden kunnen wonen. Dit werd door medewerkers van GGZ I ook bevestigd. Dat vonden X en Z vreselijk.
- 2.5 Op 14 juni 2024 heeft Z gebeld naar het telefoonnummer van de helpdesk van de Stichting PVP. Zij heeft toen W gesproken. Z heeft aan W om hulp gevraagd voor het aanvragen van de PGB-zorg en gevraagd of zij de aanvraag voor de zorgmachtiging wilde stoppen. W heeft uitgelegd dat zij als patiëntenvertrouwenspersoon geen PGB kan aanvragen en ook niet de aanvraag van een zorgmachtiging kan stoppen.
- 2.6 Op 18 en 19 juni 2024 heeft W telefonisch contact gehad met achtereenvolgend X en Z. Tijdens de gesprekken vertelden X en Z opnieuw dat zij zich zorgen maakten over de gedwongen zorg en gaven zij aan dat de zorgmachtiging ten onrechte was aangevraagd. Zij verzochten aan W opnieuw de aanvraag voor de zorgmachtiging te stoppen. W heeft hen uitgelegd wat haar functie was en welke ondersteuning zij niet en welke ondersteuning zij wel kon bieden.
- 2.7 Op 22 juli 2024 heeft W nogmaals met X en Z telefonisch gesproken. Zij verzochten W wederom om de aanvraag voor zorgmachtiging te stoppen. W heeft toen aangeboden om per e-mail uiteen te zetten welke ondersteuning zij kon bieden.
- 2.8 Op 22, 23 en 24 juli 2024 hebben W en X meerdere e-mails aan elkaar gezonden. W heeft daarbij uitgeschreven welke ondersteuning zij wel en niet kon bieden. X reageerde daarop met de

mededeling dat de zorgmachtiging geen doorgang had gevonden en verzocht W intern bij GGZ I de problemen op te lossen. In zijn laatste e-mail van 24 juli 2024 gaf X aan geen contact meer te willen met W. Het was duidelijk dat de heer X boos was op de GGZ I en op W vanwege het feit dat zij daar niets aan kon doen terwijl hij dat wel van haar verwachtte.

- 2.9 W heeft de situatie besproken met haar manager, mw. Y.
- 2.10 Op 30 juli 2024 heeft Y een e-mail verstuurd aan X waarin zij heeft uitgelegd dat een patiëntenvertrouwenspersoon niet verantwoordelijk is voor een aanvraagprocedure voor een zorgmachtiging en dat een patiëntenvertrouwenspersoon die aanvraag ook niet kan stoppen. Y heeft toegelicht dat een patiëntenvertrouwenspersoon wel ondersteuning kan bieden op het moment dat de zorgmachtiging is verleend. X heeft Y opgebeld maar zij was op dat moment in een vergadering. Toen Y terugbelde kreeg zij geen gehoor. X heeft later die dag per e-mail laten weten geen contact meer te willen met Y waarop Y hem heeft verwezen naar de klachtenprocedure van de stichting pvp.
- 2.11 Op 23 september 2024 heeft Z de situatie van X telefonisch toegelicht aan Y. Zij spraken af dat Y contact zou opnemen met X.
- 2.12 Op 30 september 2024 bood Y X aan dat een andere patiëntenvertrouwenspersoon de ondersteuning kon overnemen. Hier is X niet op ingegaan.
- 2.13 Op 18 oktober 2024 heeft X een klacht ingediend tegen Y bij de Klachtencommissie.
- 2.14 Op 3 december 2024 heeft de mondelinge behandeling plaatsgevonden.

DE KLACHT

- 3.1 X heeft zijn klacht tegen Y in het klachtformulier als volgt omschreven:
- I Y heeft mij onvoldoende hulp geboden en schuift de verantwoordelijkheid van zich af;
 - II Y heeft mij gediscrimineerd;
 - III Y heeft mij foute informatie gegeven;
 - IV Y pleegt valsheid in geschrifte.

HET VERWEER

- 4.1 Y heeft uitvoerig op de klacht gereageerd. Kort samengevat concludeert zij dat X en Z kennelijk in de veronderstelling waren dat zij een PGB voor X kon aanvragen en/of de aanvraagprocedure voor een zorgmachtiging kon stoppen. Y heeft, in lijn met de toelichtingen van W, nogmaals getracht aan X en Z uit te leggen wat de taak van een pvp is en daarbij verteld wat een pvp wel als ondersteuning kon bieden. Y is het niet gelukt dit misverstand weg te nemen.

BEOORDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

- 5.1 De klachtonderdelen vinden hun oorsprong in hetzelfde feiten en lenen zich om die reden voor gezamenlijke behandeling.

- 5.2 Uit de door partijen in de stukken beschreven feiten en hetgeen bij de mondelinge behandeling naar voren is gekomen, blijkt dat de klacht haar oorsprong vindt in een misverstand. Tijdens de mondelinge behandeling is uitvoerig stilgestaan bij de situatie waarin X en Z zich tussen juni en september 2024 bevonden. Z heeft heel helder toegelicht dat zij en X in die periode steun zochten om zich te verzetten tegen de aanvraag van de zorgmachtiging en bij de aanvraag van een PGB. Het feit dat W en Y de aanvraagprocedure voor de zorgmachtiging niet kon stoppen en ook geen PGB kon aanvragen, hebben zij ervaren als een gebrek aan steun. Daarbij was voor hen niet goed duidelijk dat W en Y geen onderdeel zijn van GGZ I. Z was in de veronderstelling dat Y manager was bij GGZ I. Dit werd pas tijdens de mondelinge behandeling helder.
- 5.3 De Klachtencommissie hecht eraan te benadrukken dat zeer invoelbaar is dat de aankondiging van een zorgmachtiging en de mogelijke scheiding van X en Z die dit tot gevolg zou kunnen hebben, een enorme impact op hen heeft gehad. De Klachtencommissie begrijpt dat sprake was van een zeer emotionele en bedreigende situatie, waarin voor X en Z veel onduidelijk was. Dat zij in deze situatie onvoorwaardelijke steun zochten en daarom moeite hadden om te aanvaarden dat een pvp beperkt is in de ondersteuning die geboden kan worden, acht de Klachtencommissie alleszins begrijpelijk.
- 5.4 Dat betekent evenwel niet dat Y als manager van de stichting pvp te kort geschoten is. Vast is komen te staan dat X en Z een onjuist beeld hadden van de positie en de rol van de pvp. Y heeft, toen het contact met W was gestrand, zowel telefonisch als per e-mail pogingen ondernomen om het misverstand opnieuw weg te nemen. Dat haar dat niet is gelukt, valt haar niet aan te rekenen. Zij heeft X vervolgens ook gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Ook nadat X een klacht tegen haar had ingediend is zij met hem in contact gebleven. De Klachtencommissie is van oordeel dat Y hetgeen heeft ondernomen wat in het redelijke van haar kon worden verwacht.
- 5.5 Het is de Klachtencommissie voorts niet gebleken – uit e-mails en het gesprek met Z - dat Y X heeft gediscrimineerd, hem foute informatie heeft gegeven, of valsheid in geschrifte heeft gepleegd.
- 5.6 De Klachtencommissie beoordeelt de klacht op alle onderdelen als ongegrond.

DE UITSpraak De Klachtencommissie verklaart de klacht ongegrond

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. N. van den Burg, voorzitter;

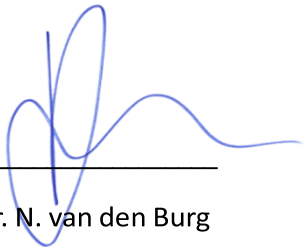
Mevrouw mr. R. Schellevis, plaatsvervangend voorzitter;

De heer J.W.M. Verbugt, lid vanuit de GGZ-instellingen;

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

Bijgestaan door de heer mr. drs. L. Brand, ambtelijk secretaris.

Utrecht, 23 december 2024



mr. N. van den Burg

voorzitter

ambtelijk secretaris



mr. L. Brand

* * *