

KLACHTENCOMMISSIE STICHTING PATIËNTENVERTROUWENSPERSONEN

Kenmerk: 2024-5

UITSpraak

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

X,

Klaagster,

tegen

Y,

Verweester

DE PROCEDURE

- 1.1 X (hierna verder te noemen: 'Klaagster') heeft op 17 januari 2025 een klacht ingediend tegen patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) Y (hierna verder te noemen: 'Verweerster').
- 1.2 Klaagster heeft op 13 januari 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 Klaagster van 17 januari 2025;
 - de reactie van Verweerster van 25 februari 2025.
- 1.4 Op 25 april 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.
- 1.5 De Klachtencommissie komt op basis van de stukken en hetgeen is gesteld tijdens de mondelinge behandeling tot de volgende uitspraak.

DE FEITEN

- 2.1 Verweerster was van april 2024 tot december 2024 de pvp van Klaagster. Gedurende deze tijd was Klaagster onder behandeling bij kliniek X. Zij verbleef op de afdeling Y.
- 2.2 Op 11 oktober 2024 vond een gesprek plaats met Klaagster, Verweerster, de psychiater van Klaagster en een begeleidster van Klaagster. Dit gesprek vond plaats omdat Klaagster te horen had gekregen dat zij mogelijk zou worden overgeplaatst naar een kliniek in Zwolle of Drenthe. Dit riep bij Klaagster vragen op. Zij wilde niet worden overgeplaatst omdat zij daardoor ver weg van haar familie zou zijn. Klaagster wilde graag verhuizen naar een HAT-woning op het terrein van Kliniek X of een beschermde woonvorm in Den Haag.

- 2.3 Het doel van het gesprek van 11 oktober 2024 was het bespreken van de onduidelijkheid rondom de overplaatsing naar Zwolle of Drenthe, het overbrengen van de bezwaren van Klaagster tegen de overplaatsing en het bespreken van de mogelijkheid van het verhuizen naar een HAT-woning of een beschermde woonvorm.
- 2.4 In het gesprek is op enig moment door de psychiater het onderwerp prostitutie ter sprake gebracht. Klaagster stelt dat de psychiater tijdens dit gesprek heeft gezegd dat Klaagster *achter de ramen heeft gewerkt* en dat Verweerster heeft bevestigd dat zij dat in het dossier van Klaagster heeft gelezen.
- 2.5 Op 5 december 2024 vroeg Klaagster via WhatsApp aan Verweerster waar zij in haar dossier zou hebben gelezen dat zij "achter de ramen" zou hebben gewerkt. Verweerster gaf vervolgens aan dat zij deze informatie niet in het dossier van Klaagster heeft gelezen en dat zij ook niet weet of dit in haar dossier staat of dat de psychiater dit verkeerd heeft geïnterpreteerd. Klaagster heeft vervolgens teruggestuurd dat Verweerster tijdens het gesprek zou hebben bevestigd dat zij voornoemde uitspraak in haar dossier zou hebben gelezen. Hierop heeft Verweerster geantwoord dat zij dit nooit in het dossier van Klaagster heeft gelezen.
- 2.6 Klaagster kon geen genoegen nemen met de reactie van Verweerster. Volgens Klaagster loog Verweerster over wat er tijdens het gesprek over en weer was gezegd. Klaagster heeft Verweerster hier op 10 december 2024 via e-mail mee geconfronteerd.
- 2.7 In haar reactie van 10 december 2024 heeft Verweerster aan Klaagster aangeven dat zij niet per e-mail in discussie wilde gaan over wat er gezegd is tijdens het gesprek, maar dat zij wel met Klaagster wilde bellen of een afspraak wilde maken bij haar op kantoor. Zij schrijft:

"(...) Ik ga nu verder niet per e-mail in discussie over wat er is gezegd tijdens het gesprek met [de psychiater] en de begeleidster want dat schiet niet op. Tuurlijk wil ik het daar nog met je over hebben, maar dan kun je me het beste even bellen of we kunnen een afspraak maken bij mij op kantoor. Als je dat niet wil, is dat natuurlijk ook helemaal goed. Die keuze laat ik aan jou. Ik hoop in ieder dat je weet dat ik je nooit heb willen tegenwerken of kwetsen en dat ik de afgelopen 8 maanden echt mijn best heb gedaan om je zo goed mogelijk als pvp te ondersteunen. (...)"

- 2.8 Klaagster heeft hierop diezelfde dag geantwoord dat zij niet alleen met Verweerster in gesprek wilde, maar dat zij een nieuw gesprek wilde met de psychiater, Verweerster en de begeleidster. Klaagster gaf daarbij aan dat Verweerster in dit gesprek moest uitleggen waarom Verweerster de uitspraak met betrekking tot prostitutie heeft gedaan. Klaagster liet daarbij weten dat als dit gesprek niet voor 13 december 2024 zou plaatsvinden, zij deze kwestie zou meenemen in de zaak die op 18 december 2024 voor de rechtbank zou komen.
- 2.9 Verweerster heeft (eveneens op 10 december 2024) op het bericht van Klaagster gereageerd met de volgende mededeling: "(...) *Ik zie er verder niets in om nog een keer een gesprek aan te gaan met [de psychiater en de begeleidster] dus dat zal ik afslaan.(...)*"

DE KLACHT

Klaagster heeft haar klacht tegen Verweerster in het klachtformulier als volgt omschreven:

Mijn klacht tegen Verweerster heeft betrekking op:

- I. Zij heeft gelogen;
- II. Zij heeft geweigerd om in gesprek te gaan.

HET VERWEER

Verweerster heeft uitvoerig op de klacht gereageerd. De reactie van Verweerster houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- I. De psychiater heeft tijdens het gesprek van 11 oktober 2024 niet gezegd dat Klaagster "achter de ramen" heeft gewerkt, maar het woord 'prostitutie' is wel gevallen. Om te voorkomen dat het gesprek de verkeerde kant zou opgaan en het doel van het gesprek niet bereikt zou worden, heeft Verweerster geprobeerd om het gesprek in goede banen te leiden. De psychiater uitte tijdens het gesprek (onder meer) zorgen rondom prostitutie en misbruik/seks door en met mannen, omdat hij dit in het dossier had gelezen. Verweerster heeft tijdens het gesprek vervolgens geprobeerd om aan Klaagster uit te leggen dat de psychiater dit niet zelf had geconstateerd, maar dat hij dit had gelezen in haar dossier. Daarbij heeft Verweerster aangegeven dat in het dossier van Klaagster inderdaad staat dat er in het verleden zorgen waren rondom seks en misbruik door mannen. Verweerster

heeft echter niet in het dossier van Klaagster gelezen dat Klaagster in de prostitutie heeft gewerkt en zij heeft dit ook niet tijdens het gesprek gezegd.

- II. Verweerster wilde eerst een-op-een in gesprek met Klaagster, voordat er (opnieuw) een gesprek met Klaagster, de psychiater en de begeleidster zou plaatsvinden. Verweerster heeft tijdens de zitting toegelicht dat zij de discussie met Klaagster eerst wilde uitpraten om zo beter in kaart te brengen wat voor Klaagster het doel van een gesprek met de psychiater en de begeleidster was. Daarna kon eventueel (alsnog) het gesprek met de psychiater worden aangaan. Volgens Verweerster was een constructief driegesprek op dat moment namelijk niet mogelijk.

BEOORDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

- 3.1 De Klachtencommissie stelt voorop dat zij op grond van artikel 6 lid 1 van het Reglement van de Klachtencommissie dient te toetsen of de patiëntvertrouwenspersonen in strijd hebben gehandeld met de voor hen geldende regels voor hun beroepsuitoefening, zoals neergelegd in de gedragsregels voor patiëntenvertrouwenspersonen of het privacyreglement van de Stichting pvp.

Klachtonderdeel I

- 3.2 De Klachtencommissie is gebleken dat partijen een verschillende beleving hebben van het gesprek op 11 oktober 2024 en van wat er tijdens dat gesprek precies is gezegd. Volgens Klaagster heeft de psychiater gezegd dat zij "achter de ramen heeft gewerkt", waarop Verweerster zou hebben gereageerd dat zij deze informatie in het dossier van Klaagster heeft gelezen. Verweerster verklaart daarentegen dat de psychiater weliswaar heeft gezegd dat er zorgen bestonden rondom prostitutie, maar dat Verweerster daar niet vanuit de kennis die zij hierover had iets over heeft gezegd en dat zij ook niet heeft aangegeven dat zij daar iets over heeft gelezen in het dossier van Klaagster.
- 3.3 De Klachtencommissie begrijpt dat het gesprek van 11 oktober 2024 een voor Klaagster confronterende en onaangename wending nam toen de psychiater het over prostitutie had. Het is ook invoelbaar dat Klaagster hierdoor verrast was en daarvan van slag is geraakt.
- 3.4 Het is echter niet mogelijk voor de Klachtencommissie om vast te stellen wat er precies is gezegd door Verweerster tijdens het gesprek op 11 oktober 2024. De

Klachtencommissie hecht namelijk evenveel waarde aan de verklaring van Klaagster, als aan de verklaring van Verweerster. Klaagster en Verweerster hebben allebei iets anders verklaard over wat Verweerster tijdens het gesprek heeft gezegd. Hierdoor kan de Klachtencommissie niet vaststellen dat Verweerster hierover heeft gelogen. De Klachtencommissie verklaart klachtonderdeel I daarom ongegrond.

Klachtonderdeel II

- 3.5 Uit de aangeleverde stukken blijkt dat partijen het niet eens waren over de samenstelling van een eventueel vervolgesprek. Verweerster wilde namelijk eerst één-op-één met Klaagster in gesprek, terwijl Klaagster alleen samen met Verweerster, de psychiater en de begeleidster in gesprek wilde.
- 3.6 Uit het verweer en de toelichting van Verweerster tijdens de zitting, blijkt dat zij eerst alleen met Klaagster wilde praten, zodat zij de discussie onderling konden uitpraten. Op die manier kon Verweerster beter in kaart brengen wat voor Klaagster het doel van een gesprek met de psychiater en de begeleidster was. Volgens Verweerster had daarna het gewenste gesprek met Klaagster, de psychiater en de begeleidster alsnog kunnen plaatsvinden.
- 3.7 Hieruit volgt dat Verweerster niet pertinent heeft geweigerd om met Klaagster in gesprek te gaan, maar dat zij het gewenste groepsgesprek wel heeft afgehouden. Om te beoordelen of Verweerster verwijtbaar heeft gehandeld door het groepsgesprek af te houden, is de Klachtencommissie gehouden aan toetsing aan de voor Verweerster geldende gedragsregels.
- 3.8 Uit de gedragsregels volgt dat een pvp geen verplichting heeft om aan ieder verzoek tot het plaatsvinden van een gesprek te voldoen. Ingevolge gedragsregel II.B.3 dient een pvp te overleggen met de cliënt over de gewenste ondersteuning en de te ondernemen acties gericht op het tot oplossing brengen van de klacht. Daarbij geldt dat de gewenste ondersteuning, de strategie en de eventueel tussentijdse aanpassingen, in overleg moeten worden vastgesteld.
- 3.9 De Klachtencommissie acht het dan ook gerechtvaardigd dat Verweerster heeft verzocht om eerst een-op-een te praten met Klaagster, om a) het tussen hen bestaande conflict eerst op te lossen en b) om de gewenste ondersteuning en strategie nader af te stemmen. Het niet direct gevolg geven aan het verzoek van

Klaagster tot het opnieuw aangaan van een groepsgesprek met de psychiater en de begeleider, acht de Klachtencommissie dan ook niet verwijtbaar.

3.10 De Klachtencommissie tekent daarbij ten overvloede wel aan dat Verweerster in haar communicatie met Klaagster retrospectief wel duidelijker had kunnen zijn over de redenen om niet direct mee te gaan in de wens van Klaagster tot het plannen van een groepsgesprek. Het is invoelbaar dat Klaagster de schriftelijke reacties van Verweerster als een definitieve afwijzing heeft kunnen ervaren. Dit is evenwel van onvoldoende gewicht om te concluderen dat sprake is van schending van de gedragsregels door Verweerster.

3.11 De Klachtencommissie verklaart ook klachtonderdeel II als ongegrond.

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, 16 mei 2025



mr. R.J. Schellevis

voorzitter



mr. T.A. van den Heuvel

ambtelijk secretaris

* * *