

# KLACHTENCOMMISSIE STICHTING PATIËNTENVERTROUWENSPERSONEN

Kenmerk: 2024-01

## 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 patiëntenvertrouwenspersoon Y (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 7 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 de manager van Y. De klacht tegen de manager 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 Y gesproken. Z heeft aan Y om hulp gevraagd voor het aanvragen van de PGB en gevraagd of zij de aanvraag voor de zorgmachtiging wilde stoppen. Y 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 Y 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 Y opnieuw de aanvraag voor de zorgmachtiging te stoppen. Y 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 en op 23 juli heeft Y nogmaals met X met Z telefonisch gesproken. Zij verzochten Y wederom om de aanvraag voor zorgmachtiging te stoppen. Y 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 Y en X meerdere e-mails aan elkaar gezonden. Y 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 Y 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 Y. Het was duidelijk dat de heer X boos was op de GGZ I en op Y vanwege het feit dat zij daar niets aan kon doen terwijl hij dat wel van haar verwachtte.
- 2.9 Y heeft de situatie besproken met haar manager, mw. R.
- 2.10 R heeft in juli en september contact per e-mail en telefonisch contact gehad met X en/of Z.
- 2.11 Op 18 oktober 2024 heeft X bij de Klachtencommissie een klacht ingediend tegen Y.
- 2.12 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 dat zij niet opkomt voor het onrecht dat mij wordt aangedaan, mij buitensluit en mij onvoldoende bijstand heeft geboden;
- II dat zij niet inhoudelijk ingaat op mijn berichten;
- III dat zij mij onder druk zet om mee te werken aan gedwongen zorg;
- IV dat zij informatie achterhoudt;
- V dat zij zonder mijn toestemming en zonder dat ik het weet over mij praat met de medewerkers van de ggz;
- VI dat zij mij discrimineert.

## **HET VERWEER**

4.1 Y heeft uitvoerig op de klacht gereageerd. Kort samengevat concludeert Y dat vanaf het eerste contact sprake was van een misverstand. X en Z waren kennelijk in de veronderstelling dat Y een PGB voor X kon aanvragen en/of de aanvraagprocedure voor een zorgmachtiging kon stoppen. Y heeft getracht aan X en Z uit te leggen wat haar taak als pvp is en daarbij verteld wat zij wel als ondersteuning kon bieden. Y heeft deze uitleg zowel per telefoon als per e-mail gedaan. Ondanks deze meerdere contactmomenten is het haar 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 Y en later R 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 Y en R geen onderdeel zijn van GGZ I. Dit werd pas tijdens de mondelinge behandeling helder.
- 5.3 De Klachtencommissie hecht eraan te benadrukken dat het 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 emotionele en bedreigende situatie, waarin voor X en Z veel onduidelijk was. Dat zij in deze situatie steun zochten en 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 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 zowel telefonisch als per e-mail meerdere pogingen ondernomen om het misverstand weg te nemen. Zij is in contact gebleven met X en heeft het contact gestopt toen hij aangaf het contact te willen beëindigen. Toen Z opnieuw contact zocht, heeft Y de hulp van haar manager ingeschakeld in de poging om tot een oplossing te komen. De Klachtencommissie is van oordeel dat Y door aldus te handelen heeft ondernomen wat in het redelijke van haar kon worden verwacht.
- 5.5 Het is de Klachtencommissie voorts niet - uit de e-mails of het gesprek met Z -gebleken dat X door Y onder druk is gezet om mee te werken aan gedwongen zorg, dat zij informatie heeft achterhouden, dat zij zonder toestemming en zonder dat X het wist over hem heeft gesproken met de medewerkers van de ggz of dat zij hem heeft gediscrimineerd.
- 5.6 De Klachtencommissie beoordeelt de klacht op alle onderdelen als ongegrond.

## **DE UITSPRAAK**

**De Klachtencommissie verklaart de klacht op alle onderdelen ongegrond**

Deze beslissing is genomen door:

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

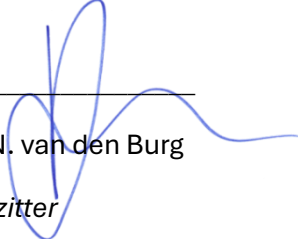
Mevrouw mr. R. Schellevis, plaatsvervangend voorzitter;

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



\_\_\_\_\_

mr. L. Brand  
ambtelijk secretaris

\* \* \*