

KLACHTENCOMMISSIE STICHTING PATIËNTENVERTROUWENSPERSONEN

Kenmerk: 2026-2a

UITSpraak

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

Klager,

tegen

Y

verweerder

DE PROCEDURE

- 1.1 Klager heeft op 27 februari 2026 een klacht ingediend tegen de patiëntenvertrouwenspersoon (hierna verder te noemen: Y).
- 1.2 Klager heeft op 27 februari 2026 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 27 februari 2026;
 - de reactie van Y van 25 maart 2026.
- 1.4 Op 7 april 2026 heeft een mondelinge behandeling plaatsgevonden. Namens de Klachtencommissie waren bij de mondelinge behandeling aanwezig: mw. mr. R.J. Schellevis, voorzitter, mw. dr. M.J.E.H. Smits, lid vanuit het cliëntenperspectief en dhr. dr. A.D.F. Dhondt, lid vanuit organisatieperspectief.

DE RELEVANTE FEITEN

- 2.1 Klager is in maart 2025 voor een periode van meerdere weken opgenomen geweest in X. Op dit moment verblijft klager bij Q.
- 2.2 Klager heeft op enig moment contact gezocht met zijn pvp, Y, omdat hij ondersteuning wenste bij het indienen van klachten tegen zowel de instelling als tegen de psychiater.
- 2.3 Y en klager spraken elkaar in april 2025, waarna Y op verzoek van klager een uitgebreide mail heeft verstuurd aan Q. In die mail heeft Y de vertrouwenspersoon van Q gevraagd of klager zijn klachten c.q. problemen binnen Q bij haar kon neerleggen. Omdat de vertrouwenspersoon wegging bij Q is dit uiteindelijk niet gelukt. Y heeft toen aan klager aangegeven dat hij zelf aan de bel kon trekken bij de nieuwe vertrouwenspersoon binnen Q.

- 2.4 In juli 2025 hebben vervolgens meerdere contactmomenten plaatsgevonden tussen Y en klager, waaronder meerdere fysieke gesprekken.
- 2.5 Ook in augustus 2025 heeft Y klager bij meerdere acties ondersteund, zoals het maken van een opzet klachtbrief, welke is ingediend bij de Klachtencommissie van X. Naar aanleiding van die klachtbrief verzocht de betreffende Klachtencommissie om extra informatie van klager. Y heeft vervolgens meerdere berichten naar klager gestuurd om hem te attenderen op het verzoek van de Klachtencommissie om extra informatie. Klager reageerde hier niet op. Uiteindelijk heeft de Klachtencommissie de klacht niet in behandeling genomen omdat er geen sprake was van verplichte zorg.
- 2.6 In september 2025 hebben klager en Y opnieuw contact gehad, waarna Y een mail heeft gestuurd naar de advocaat van klager.
- 2.7 In november is de ondersteuning van klager op eigen verzoek overgedragen aan een andere pvp.

DE KLACHT

De klacht van klager tegen Y komt samengevat op het volgende neer:

- I. In 2025 wilde klager een klacht indienen tegen de instelling waar hij verbleef en tegen zijn behandelend psychiater. Klager merkte dat hij de heer Y moeilijk kon bereiken en voelde zich onvoldoende ondersteund bij het indienen van zijn klachten. Hierdoor is het klager niet gelukt om de klacht daadwerkelijk in te dienen.
- II. Later kreeg klager wel contact met de heer Y en heeft hij met hem besproken wat er was gebeurd. Y gaf aan dat er actie ondernomen moest worden door een klacht in te dienen tegen de psychiater. Ondanks deze afspraak is er vervolgens opnieuw geen actie ondernomen. Er kwam geen reactie meer van de heer Y. Klager is ontevreden over de begeleiding en ondersteuning van Y.

HET VERWEER

De reactie van Y houdt samengevat het volgende in:

- I. Y geeft aan dat hij 2025 behoorlijk veel contact met klager heeft gehad. Hij hoopte hem in eerste instantie te ondersteunen met als doel hem op zijn woonplek wat veiliger te laten voelen. Klager ging hier aanvankelijk in mee, maar uiteindelijk bleek dat hij over het besluit tot opname wilde klagen. Die klacht is ingediend, echter was klager daarna niet meer te bereiken en reageerde hij niet op de berichten van Y en evenmin op berichten van de Klachtencommissie.
- II. Y geeft verder aan dat hij zich in maart 2025 op enig moment op de afdeling van klager bevond (in X) en dat hij toen heeft geprobeerd contact te krijgen met klager om de gewenste ondersteuning te bespreken. Y had toen geen afspraak gemaakt met klager. Omdat Y geen oogcontact kreeg met klager en hij het gevoel had dat klager hem niet wilde spreken, heeft hij hem destijds niet aangesproken. Y heeft het aan klager gelaten om contact met hem op te nemen.
- III. Y kan zich voorstellen dat klager vindt dat hij soms wat traag heeft gereageerd op verzoeken van zijn kant of dat afspraken in juli niet meteen gepland konden worden, waardoor het indienen van de klacht bij de Klachtencommissie wat langer duurde. Y geeft aan dat hij dat niet meer precies kan terughalen. Hij stelt dat hij klager inhoudelijk zo goed mogelijk heeft proberen te ondersteunen, zowel wat betreft zijn woonplek als met de klacht over de opname. Tot zijn spijt heeft klager niet meer gereageerd op nadere verzoeken om informatie over zijn klacht.

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 pvp'en in strijd hebben gehandeld met de voor hen geldende regels voor hun beroepsuitoefening, zoals neergelegd in de 'Gedragsregels stichting patiëntenvertrouwenspersonen (2020)'.

- 3.2 Klager verwijt Y dat hij hem onvoldoende heeft ondersteund bij het indienen van klachten tegen zijn psychiater en tegen de instelling waar hij verbleef.
- 3.3 Op basis van de stukken en hetgeen tijdens de mondelinge behandeling naar voren is gekomen komt de Klachtencommissie tot de conclusie dat Y zich over het algemeen voldoende heeft ingespannen om klager te begeleiden bij het indienen van de klachten en het oplossen van problemen – via de vertrouwenspersoon - binnen Q.
- 3.4 De Klachtencommissie ziet wel ruimte voor verbetering in de communicatie vanuit Y richting klager. Zo was het voor klager niet duidelijk dat Y in maart 2025 op de afdeling aanwezig was, nu daar geen afspraak voor was gemaakt. Klager geeft aan dat het zeker mogelijk is dat hij hem toen gewoonweg over het hoofd heeft gezien op dat moment. Bovendien zou hij dit ook niet hebben opgevat als een handreiking voor contact, nu er geen afspraak was gemaakt. De Klachtencommissie neemt daarbij in overweging dat Y een te afwachtende houding heeft aangenomen door op dat moment niet op klager af te stappen. Het was voor Y immers duidelijk dat klager om zijn bijstand had gevraagd, zodat het initiatief bij Y lag om daarop actie te ondernemen. Nu Y in een later stadium wel de benodigde actie heeft ondernomen, acht de commissie dit van onvoldoende gewicht om de klacht gegrond te verklaren, maar geeft daarom wel advies aan de PVP.
- 3.5 Ook ten aanzien van de communicatie richting de vertrouwenspersoon van Q ziet de Klachtencommissie ruimte voor verbetering. Hoewel Y op proactieve wijze heeft gezocht naar een oplossing voor klager door contact te leggen met de vertrouwenspersoon binnen Q, had het op de weg van Y gelegen om deze proactieve houding voort te zetten toen een nieuwe vertrouwenspersoon in beeld kwam bij Q. Door het initiatief tot contact bij klager neer te leggen heeft Y op dat punt een te passieve houding aangenomen. De Klachtencommissie acht dit echter van onvoldoende gewicht om de klacht van klager gegrond te verklaren, maar geeft wel advies aan de pvp.

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

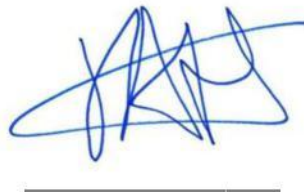
Bijgestaan door mevrouw mr. T.A. van den Heuvel, ambtelijk secretaris

Utrecht, 7 mei 2026



mr. R.J Schellevis

voorzitter



mr. T.A. van den Heuvel

ambtelijk secretaris
