

33. Klachtzittingen Wvggz: fysiek of ook digitaal?

Een landelijk afwegingskader is gewenst

CAROLIENA VAN DEN BOS, DAPHNE DEN BROEDER & MARTIJN TERMAAT

Wvggz-klachtencommissies organiseren hun hoorzittingen verschillend: enkel fysiek, enkel digitaal of een combinatie van beide. Duidelijke criteria op basis waarvan klachtencommissies hun hoorzitting vormgeven, ontbreken. Dit zorgt voor rechtsongelijkheid. Een landelijk afwegingskader, waarbinnen de voorkeur van de cliënt voor fysiek of digitaal horen zwaarwegend is, is gewenst.

Inleiding

Regionale klachtencommissies toetsen sinds 2020 klachten die zijn ingediend op grond van de Wvggz. Hoorzittingen worden vaak gehouden in fysieke vergadergelegenheden die ter beschikking worden gesteld door zorgaanbieders die bij de klachtencommissies zijn aangesloten.¹ Daar waar het vóór de coronapandemie gebruikelijk was om de hoorzittingen fysiek te organiseren, werd het digitaal horen van de cliënt tijdens de coronacrisis noodzaak. Alhoewel deze noodzaak nu verdwenen is, kiezen klachtencommissies er nog steeds voor om hun hoorzittingen ook, of zelfs uitsluitend, digitaal te organiseren.

De Stichting PVP inventariseerde in het voorjaar van 2024 de wijze waarop Wvggz-klachtencommissies cliënten de mogelijkheid bieden om gehoord te worden. Hiervoor hebben patiëntenvertrouwenspersonen hun ervaringen met zeventien verschillende klachtencommissies gedeeld. Het blijkt dat klachtencommissies hun hoorzittingen verschillend organiseren: enkel fysiek, enkel digitaal of een combinatie van beide. De ene klachtencommissie bepaalt zelf of de zitting fysiek of digitaal plaatsvindt, bij de andere klachtencommissie is de keuze van de cliënt bepalend. Hierdoor komt de rechtsgelijkheid in het gedrang. Een landelijke normering met betrekking tot het fysiek of digitaal horen door klachtencommissies is gewenst.

In het navolgende worden de resultaten gespiegeld aan de juridische normering.

Wat laat de praktijk zien?

De inventarisatie laat zien dat er verschillen zijn tussen de werkwijzen van de zeventien onderzochte Wvggz-klachtencommissies. De meeste klachtencommissies (58%)

organiseren zowel fysieke als digitale zittingen. 18% van de klachtencommissies organiseert enkel fysieke hoorzittingen, daartegenover biedt 24% van de klachtencommissies enkel de mogelijkheid voor een digitale zitting.

In de klachtenreglementen staat doorgaans niet expliciet in welke vorm de hoorzittingen gehouden worden

Bij een derde van de klachtencommissies die zowel fysieke als digitale hoorzittingen aanbieden, beslist de klachtencommissie of er fysiek of digitaal gehoord wordt. Bij een derde van deze klachtencommissies is de wens van de cliënt ten aanzien van de zittingsvorm bepalend. Bij de overige klachtencommissies is de vorm, aldus de pvp'en, bespreekbaar.

In de klachtenreglementen staat doorgaans niet expliciet in welke vorm de hoorzittingen gehouden worden en wanneer er voor een bepaalde zittingsvorm gekozen wordt.

In het overgrote deel van de reglementen is de wettekst overgenomen en staat dat: het horen *'plaatsvindt op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager'* of dat er wordt gehoord *'in bijzijn van beide partijen'*.

Normering voor digitaal of fysiek horen

De Wvggz kent verschillende momenten waarop cliënten (kunnen) worden gehoord of onderzocht. Fysiek onderzoek en fysiek horen zijn daarbij in beginsel het uitgangspunt. Dat blijkt inmiddels ook uit jurisprudentie. Over het fysiek of digitaal horen door de Wvggz-klachtencommissie is nog geen jurisprudentie bekend. Hierna een beknopt overzicht.

¹ R.B.M. Keurentjes & C.A. Grezel, 'Wetten verplichte zorg, klachtrecht en schadevergoeding', Sdu, 2024, p. 18.

Psychiatrisch onderzoek in het kader van de Wvggz: in beginsel fysiek

Het psychiatrisch onderzoek in het kader van de zorgmachtiging of crisismaatregel werd gedurende de coronapandemie digitaal of soms zelfs telefonisch gedaan. Verschillende praktische redenen werden genoemd als voordelen van het beeldbellen, zoals dat betrokkenen een beeldbeoordeling gemakkelijker en minder ingrijpend vinden omdat ze thuis kunnen blijven. Genoemd werd ook dat beeldbellen duurzamer is omdat er minder reisbewegingen nodig zijn en er minder risico is op covid of andere besmettingen. Inmiddels is de Hoge Raad duidelijk: het psychiatrisch onderzoek in het kader van de Wvggz moet in beginsel fysiek plaatsvinden, tenzij een fysiek onderzoek redelijkerwijs niet mogelijk is. Praktische redenen, zoals hiervoor genoemd, zijn, aldus de Hoge Raad, geen legitieme redenen om geen fysiek onderzoek te doen.²

Rechtbanken hanteren als hoofdregel dat een zitting fysiek plaatsvindt, tenzij er sprake is van een noodsituatie

Horen door de rechter: in beginsel fysiek

Voordat de rechter beslist of hij een zorgmachtiging of voortgezette crisismaatregel verleent, moet hij de cliënt horen, tenzij deze niet in staat is om te worden gehoord of niet bereid is om zich te doen horen (art. 6:1 lid 1 Wvggz). Horen via een videoconferentie of alleen een geluidsverbinding lijkt niet verenigbaar met het hoorvoorschrift van art. 6:1 Wvggz.³ Uitgangspunt is dus dat de rechter de cliënt fysiek hoort.

‘De Wvggz kent ten opzichte van [het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering] (...) een eigen regime voor het horen van betrokkene om de rechtspositie van betrokkene te versterken. Dit regime houdt in dat betrokkene fysiek/face to face moet worden gehoord, ofwel op de rechtbank ofwel op zijn woon- of verblijfplaats. Dit regime is zo vormgegeven vanwege de kwetsbare positie waarin betrokkene zich vanwege zijn aandoening al bevindt, en ten aanzien van wie daarbij verplichte zorg wordt overwogen.’⁴

Tijdens de coronapandemie voorzag tijdelijke noodwetgeving in een wettelijke grondslag voor het houden van digitale zittingen. Maar ook toen woog het belang van betrokkene om fysiek gehoord te worden zwaar en kon alleen overgegaan worden tot digitaal of telefonisch horen als alle verantwoorde pogingen tot fysiek horen faalden.⁵ Er moet,

ook volgens de Hoge Raad, altijd worden gecontroleerd of een fysieke zitting mogelijk is. Als dit niet het geval is, moet er een alternatief voor persoonlijk contact worden gekozen dat de belangen van de cliënt zo goed mogelijk behartigt. Een tweezijdige beeld- en geluidsverbinding heeft de voorkeur boven een verbinding met alleen geluid, omdat dit een betere interactie tussen partijen en de rechter mogelijk maakt.⁶ Een rechter kan een uitzondering maken voor het fysieke horen, als betrokkene zelf, wilsbekwaam, ondubbelzinnig instemt met het ontbreken van een direct contact met de rechter; ook andere bijzondere redenen zijn denkbaar.⁷

In de praktijk hanteren rechtbanken als hoofdregel dat een zitting fysiek plaatsvindt, tenzij er sprake is van een noodsituatie.

Een noodsituatie is bijvoorbeeld een besmetting van het Norovirus in de instelling. Als er sprake is van een noodgeval dient de rechter, op grond van art. 6 EVRM, een belangenafweging te maken voordat hij de beslissing neemt om de hoorzitting digitaal te laten plaatsvinden.⁸

Horen door de Wvggz-klachtencommissie: wat zegt de wet?

De Wvggz bevat geen specifieke bepalingen over fysiek of digitaal horen door de klachtencommissie. Wel bevat art. 10:4 Wvggz verschillende bepalingen voor een zorgvuldige klachtenafhandeling. De klachtencommissie moet ervoor zorgen dat klachten op een deskundige en zorgvuldige wijze worden behandeld. Hiervoor moet de klachtencommissie een klachtenregeling opstellen, die onder andere waarborgt dat de klager en de aangeklaagde de mogelijkheid hebben om gehoord te worden en dat het horen plaatsvindt op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor de cliënt. Uit deze bepaling lijkt niet per se te volgen dat het horen op een fysieke locatie moet plaatsvinden. Het bijwonen van een digitale klachtzitting door de cliënt kan mogelijk ook aan het vereiste ‘op een eenvoudige wijze bereikbaar’ voldoen. Aannemelijk is echter dat de wetgever bij deze bepaling geen rekening heeft gehouden met de mogelijkheid van digitaal horen door de klachtencommissie, aangezien pas sinds de coronapandemie het digitaal horen in opmars is gekomen.

2 Hoge Raad 21 april 2023, ECLI:NL:HR:2023:663. Zie ook: M. Niele: ‘Psychiatrisch onderzoek in het kader van de Wvggz door middel van beeldbellen? Alleen als het echt niet anders kan’. *JGGZrplus* 2024/23 afl. 2, p. 24-25.

3 *Sdu artikelsgewijs commentaar* bij art. 6:1 Wvggz (W.J.A.M. Dijkers).

4 *Kamerstukken II* 2019/20, 35434, nr. 3 (MvT), p. 6.

5 *Kamerstukken II* 2019/20, 35434, nr. 3 (MvT), p. 6.

6 HR 25 september 2020, ECLI:NL:HR:2020:1509, r.o. 3.2.2 en 3.2.4. In deze beschikking gaat de HR nog in op jurisprudentie van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens met betrekking tot strafzaken (EHRM 5 oktober 2006, nr. 45106/04 (*Marcello Viola/Italië*)). Ook uit deze jurisprudentie blijkt dat fysieke aanwezigheid van een verdachte op de zitting wel het uitgangspunt is, maar geen absoluut vereiste is. Hierbij is de aard van de procedure van belang. Het moet een legitiem doel dienen als de verdachte niet tijdens een fysieke hoorzitting gehoord wordt. Een legitiem doel is bijvoorbeeld de veiligheid van anderen. De rechter moet hiervoor een motivering geven. ‘*Steeds dient te worden gewaarborgd dat wordt voldaan aan de eisen van art. 6 EVRM (eerlijk proces). Zo mogen technische problemen niet in de weg staan aan een effectieve deelname aan de zitting. Voorts is van belang of de rechtsbijstand van de betrokkene is gewaarborgd.*’

7 Vgl. Hoge Raad 4 april 2008, ECLI:NL:HR:2008:BC8446, *BJ* 2008/21, zie ook *Sdu artikelsgewijs commentaar* bij art. 6:1 Wvggz (W.J.A.M. Dijkers).

8 Rechtbank Zeeland-West-Brabant 8 december 2023, ECLI:NL:RBZW:2023:8775; «JGz» 2024/18 m.nt. Baken.

Fysiek of digitaal horen door de klachtencommissie: is er een keuze?

Gesteld kan worden dat hoorzittingen door de klachtencommissie analoog aan de toetsing door de rechter en onafhankelijk psychiater in beginsel fysiek moeten plaatsvinden. Toch kan ook betoogd worden dat de klachtencommissie meer ruimte heeft om, naast de optie van fysiek horen, een cliënt de mogelijkheid te bieden om digitaal gehoord te worden.

Cliënt moet zo veel mogelijk gefaciliteerd worden om zijn klacht op de voor hem best passende manier voor te leggen

De klachtencommissie toetst doorgaans de uitvoering van verplichte zorg, die al is opgenomen in een crisismaatregel of zorgmachtiging. Dwangtoepassing waar dus al een rechterlijke toets of een toets door de burgemeester aan vooraf is gegaan.⁹ Dit geeft de klachtencommissie mogelijk meer ruimte om minder strikt uitsluitend fysiek te horen.

De toetsing door de klachtencommissie vindt daarnaast plaats op initiatief van de cliënt. Juist dan zou de cliënt zo veel mogelijk gefaciliteerd moeten worden om zijn klacht op de voor hem best passende manier voor te kunnen leggen aan de klachtencommissie.

In de praktijk merken pvp'en dat cliënten het vaak spannend vinden om een klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Niet alleen staat er voor hen veel op het spel, maar cliënten vinden het vaak ook moeilijk om voor een klachtencommissie te verschijnen. De setting kan als overweldigend worden ervaren, ondanks dat de klachtencommissies en pvp'en veel moeite doen om de cliënt op zijn gemak te stellen. Cliënten kunnen een minder formele digitale setting als prettiger ervaren.

Dit pleit ervoor dat klachtencommissies ook digitale hoorzittingen moeten kunnen houden mits dit, naar oordeel van de klachtencommissie, tot een zorgvuldige klachtafhandeling leidt. Iets waar het Cliëntenpanel van de Stichting PVP zich ook in kan vinden.¹⁰ Het Cliëntenpanel pleit ervoor dat een fysieke zitting de standaard moet zijn, maar vindt wel dat ook digitaal horen een mogelijkheid moet zijn wanneer de cliënt hier expliciet zijn wens voor uitspreekt. Het panel is van mening dat de klachtencommissie aan de wens van cliënt tegemoet moet komen, tenzij er bij de klachtencommissie zwaarwegende belangen aan de orde zijn.

Het zou ervoor kunnen zorgen dat de cliënt beter in staat is om zijn klacht toe te lichten en het past ook bij doelstelling

van de Wvggz om de cliënt zo veel mogelijk de eigen regie te laten behouden.

Werkwijze andere klachteninstanties

Ook andere klachteninstanties zoals de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg, de Tuchtcolleges voor de gezondheidszorg, maar ook de klachtencommissies van de cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (Wzd) en de klachtencommissie van de Stichting PVP bieden allemaal de mogelijkheid om, naast fysiek (onder voorwaarden) een klacht op verzoek digitaal af te handelen. Op de websites van deze organisaties staat overigens niet altijd duidelijk op basis van welke criteria deze klachteninstanties besluiten om een zitting fysiek of digitaal te houden.

Omdat een landelijk afwegingskader waarmee klachtencommissies kunnen besluiten of er fysiek of digitaal gehoord wordt ontbreekt, komt de rechtsgelijkheid in het gedrang

Veel Wzd-zorgaanbieders zijn aangesloten bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).¹¹ Deze commissie houdt digitale hoorzittingen tenzij de voorzitter anders beslist (art. 10 lid 2 Reglement KCOZ). Onduidelijk is op basis waarvan de voorzitter een dergelijke afweging maakt. Volgens De Visser en Frederiks wijkt de bepaling in het reglement af van de Wzd, waarin, net als in de Wvggz, is opgenomen dat het horen plaatsvindt op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor de cliënt. Er is volgens deze auteurs, nu de coronapandemie weer achter de rug is, niet echt meer een reden om zittingen digitaal te plaats te laten vinden, *'zeker gezien vanuit de positie van cliënten en vertegenwoordigers'*.¹²

Aanpassing van de praktijk en normering gewenst

De Wvggz lijkt ruimte te bieden aan de klachtencommissies om hoorzittingen eventueel digitaal te houden. Uit onze inventarisatie blijkt dat klachtencommissies hun hoorzittingen op verschillende wijzen organiseren: enkel fysiek, enkel digitaal of beide. Op basis van welke criteria klachtencommissies beslissen of er fysiek of digitaal gehoord wordt, is onduidelijk en klachtencommissies lijken daarin ook verschillende afwegingen te maken. Bij de ene klachtencommissie is de wens van de cliënt doorslaggevend, bij de andere klachtencommissie beslist de klachtencommissie zelf of er fysiek of digitaal gehoord wordt. Hierdoor komt

⁹ De klachtencommissie kan ook verplichte zorg in noodsituaties toetsen, maar ook dan volgt bij een langer durende toepassing doorgaans een rechterlijk oordeel, doordat de zorgmachtiging aangepast moet worden.

¹⁰ Het Cliëntenpanel bestaat uit leden die cliënt van de ggz zijn, of zijn geweest in diverse instellingen door heel Nederland. Het Cliëntenpanel fungeert voor de Stichting PVP in dit verband als een klankbordgroep.

¹¹ Zorgaanbieders die lid zijn van ActiZ en de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland kunnen de tegen hen c.q. tegen hun medewerkers gerichte Wzd-klachten door de KCOZ laten behandelen. Dit betreft een vrije keuze, er zijn ook zorgaanbieders die Wzd-klachten door een andere commissie dan de KCOZ laten behandelen.

¹² B.J.M. Frederiks & M. de Visser, *'De Wet zorg en dwang, Handleiding voor de praktijk'*. Sdu, 2022, p. 106.

de rechtsgelijkheid in het gedrang. Een landelijk afwegingskader op basis waarvan klachtencommissies kunnen besluiten of er fysiek of digitaal gehoord wordt, ontbreekt.

In het Evaluatierapport Wvggz en Wzd wordt door respondenten opgemerkt dat de indruk is dat er nogal wat verschillen zijn in de wijze waarop klachtencommissies zaken afhandelen en hun uitspraken inrichten. Het wordt belangrijk geacht dat klachtencommissies niet in isolatie werken, ook om te voorkomen dat de rechtseenheid en de rechtsgelijkheid in het gedrang komen. De Evaluatiecommissie adviseert overheid en veldpartijen daarom om het onderling contact tussen Wvggz-klachtencommissies te faciliteren en te stimuleren. Gedacht wordt daarbij aan het opstellen van een document waarin minimale spelregels worden beschreven ten behoeve van de rechtseenheid.¹³ Een landelijk afwegingskader op basis waarvan klachtencommissies beslissen of er fysiek of digitaal gehoord wordt, zou onderdeel moeten zijn van dergelijke spelregels. Voor het toepassen van digitale zorg bestaan er inmiddels landelijke afwegingskaders.¹⁴ Klachtencommissies kunnen wat ons betreft niet achterblijven.

Aanbevolen wordt dat klachtencommissies standaard fysiek horen, maar ook ruimte hebben voor het digitaal horen. Dit zou expliciet in het klachtenreglement moeten worden vermeld, zodat cliënten weten wat ze kunnen verwachten. Voordat een klachtencommissie kiest voor een digitale hoorzitting, zou de klachtencommissie de belangen van alle betrokken partijen zorgvuldig af moeten wegen. Daarbij dient de wens van de cliënt, als initiator van de klachtenprocedure, zwaar te wegen. Dit draagt bij aan een rechtvaardige en laagdrempelige Wvggz-klachtenafhandeling.¹⁵

Dit artikel is afgesloten op 8 juli 2024.

Over de auteurs

Drs. C. (Caroliena) van den Bos

Juridisch medewerker bij de Stichting PVP.

Mr. D.D. (Daphne) den Broeder

Patiëntenvertrouwenspersoon bij Stichting PVP.

Mr. M.C.J. (Martijn) Termaat

Patiëntenvertrouwenspersoon bij Stichting PVP.

13 J. Legemaate, J. Nuijen, Y. Voskes, M.C. Ploem e.a., *Eerste evaluatie Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg en Wet zorg en dwang, Deel 1*, aanbeveling 18, ZonMw, 2021, p. 389.

14 Zie het IGJ Toetsingskader 'Inzet van e-health door zorgaanbieders'. Hierin staan randvoorwaarden voor het toepassen van digitale zorg. Deze randvoorwaarden zijn bepaald door de wetgever en beroepsgroepen. Randvoorwaarden zijn er bijvoorbeeld op het gebied van informatiebeveiliging, techniek, maar ook op het gebied van mensgebonden risico's (als mensen bijvoorbeeld de techniek onvoldoende begrijpen). Een door de beroepsgroep ontwikkeld afwegingskader is bijvoorbeeld de 'KNMG-handreiking Videoconsulten', KNMG, 2021. Deze handreiking biedt artsen handvatten als zij een videoconsult overwegen en tips voor als ze een videoconsult houden.

15 De Juridische Expertgroep Cliëntvertrouwenspersonen Wzd adviseert vergelijkbaar. Volgens de Expertgroep zou het de laagdrempeligheid van de Wzd-klachtprocedure bevorderen als cliënten en vertegenwoordigers zelf zouden kunnen aangeven of een digitale of een fysieke zitting wenselijk is. Zie: 'Cliëntenvertrouwenspersonen Wzd: cliënten stuiten op digitale drempel' in overzichtsartikel 'Videovergaderen in de ggz: een blijvertje?', JGGZR 2022/3, afl. 1, p. 15-16.