

KLACHTENCOMMISSIE STICHTING PATIËNTENVERTROUWENSPERSONEN

Kenmerk: 2026-1

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 8 januari 2026 een klacht ingediend tegen de patiëntenvertrouwenspersoon (hierna verder te noemen: Y).
- 1.2 Klager heeft op 20 januari 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 20 januari 2026;
 - de reactie van Y van 17 februari 2026;
 - de aanvullende stukken van Klager van 10 april 2026.
- 1.4 Op 10 april 2026 heeft een mondelinge behandeling plaatsgevonden. Namens de Klachtencommissie waren bij de mondelinge behandeling aanwezig: dhr. mr. N. van den Burg, plaatsvervangend voorzitter en mw. dr. M.J.E.H. Smits, lid vanuit het cliëntenperspectief. Dhr. Dr. A.D.F. Dhondt, lid vanuit organisatieperspectief, was onverwacht verhinderd op 10 april 2026 en daarom niet aanwezig bij de mondelinge behandeling. De inhoud van de mondelinge behandeling is naderhand met dhr. Dhondt besproken.

DE RELEVANTE FEITEN

- 2.1 Klager is thans niet opgenomen in een Wvvgz-instelling en heeft niet te maken met ambulante verplichte zorg.
- 2.2 Klager heeft vanaf 2024 ondersteuning ontvangen van de Stichting PvP. De ondersteuning werd verzorgd door Z (verder: Z). In 2025 heeft Klager een klacht ingediend bij de Klachtencommissie over Z en diens manager, Q (verder: Q). De klacht met kenmerk 2025-01 is op 17 oktober 2025 tijdens een mondelinge behandeling besproken. Bij uitspraak d.d. 17 november 2025 heeft de klachtencommissie de klachten ongegrond verklaard.

2.3 Na de mondelinge behandeling (maar voor de uitspraak) hebben Klager en Q contact gehad over de ondersteuning van de Stichting PVP. Bij e-mail van 30 oktober 2025 heeft Q in dat kader het volgende aangegeven:

Ik twijfel over wat wijsheid is. Ik weet niet of het gesprek voor u en of voor mij een teleurstelling wordt. Dat zou ik ons willen besparen. Tegelijkertijd heeft u recht op ondersteuning van een pvp als u bent opgenomen bent in en Wvvgz-instelling of te maken heeft met ambulante verplichte zorg. Daarnaast bent u volgens mij van mening dat de klachten waar ██████ bij betrokken was, niet zijn afgerond. Na een beetje nadenken kom ik op het volgende voorstel;

- 1. Als u nieuwe vragen of klachten hebt over dreigende of toegepaste verplichte zorg, zorg ik ervoor dat u met die klachten bij een pvp terecht kan.*
- 2. Als u klachten heeft over een ambulante behandeling en u bent vrijwillig in behandeling, dan kan helaas de pvp daarvoor niet iets voor u betekenen. De Stiting PVP mag niet haar taken aanbieden aan die groep mensen*
- 3. Als u wilt dat de klachten waar ██████ bij betrokken is, verder dienen te worden afgehandeld, is mijn voorstel u te koppelen aan een ervaren pvp. Die pvp krijgt dat van mij de opdracht om samen met u in kaart te brengen wat die klachten waren, vervolgens is kaart te brengen met u en ook met ██████ wat er is gebeurd rondom die klachten en vervolgens mij een advies te geven over wat de pvp daarin nog voor u kan betekenen. Een pvp zal dat dan ook vervolgens oppakken.*

Wanneer dat laatste aan de hand is, lijkt het mij nuttig dat die onderzoekende pvp, u en ik een gezamenlijke afspraak plannen over hoe dat te regelen.

Oftewel bij situatie 1 en 2 lijkt mij een facetoface niet noodzakelijk, bij situatie 3 wel. Laat maar weten wat u wilt. En ook nogmaals de uitnodiging toch evente telefonisch contact te hebben.

2.4 Op 10 november 2025 schreef Q aan Klager:

In de loop van deze week laat ik u weten welke pvp u kan gaan ondersteunen bij vragen en klachten. Deze pvp kan geen klachten in behandeling nemen die gaan over de periode dat u ambulantly vrijwillig in behandeling bent of bent geweest. Ook bij de klachten waar eerdere pvp'en bij betrokken zijn geweest kan de nieuwe pvp u geen ondersteuning bieden. Ik beschouw die klachten als afgerond.

2.5 Klager werd in het kader van situatie 3 vervolgens aan Y gekoppeld als zijn nieuwe pvp.

2.6 Op 4 december 2025 heeft er een gesprek plaatsgevonden met Q, Y en Klager in het kader van situatie 3. Naar aanleiding van het gesprek heeft Klager op 8 december 2025 een drietal punten naar voren gebracht waar hij door de pvp bij ondersteund wenste te worden, welke inhielden: (I) het melden van misstanden

bij de IGJ en directie GGZ (niet serieus genomen in het gehele traject) ten aanzien van tekortkomingen in het traject, (II) het melden van misstanden binnen de PVP (valsheid in geschrifte & bedrog) en (III) het vervullen van de verwijzing ter diagnose en verwijdering van het AI-systeem.

2.7 Y heeft op de brief van 12 december 2025 gereageerd. De reactie van Y hield kort gezegd in dat hij als nieuwe pvp niet dezelfde klachten, waarin de eerdere pvp van Klager hem al had bijgestaan, zou ondersteunen. Y beschouwde deze klachten als afgerond, nu de Klachtencommissie uitspraak had gedaan. Y stelde vast dat er geen taak lag voor hem om Klager verder bij te staan bij zijn klachten om de volgende redenen: (I) het eerste actiepoint van Klager was al ongegrond verklaard door de Klachtencommissie en daarmee afgehandeld voor de pvp, (II) voor het tweede actiepoint diende Klager een civiele procedure te starten, bovendien kon Y hem niet ondersteunen bij aangifte tegen collega pvp'en, (III) ook het derde actiepoint was door de Klachtencommissie ongegrond verklaard en daarmee afgehandeld voor de pvp.

2.8 Klager was het hier niet mee eens en verwachtte van Y dat hij de afgesproken te nemen stappen alsnog zou verwezenlijken. Het standpunt van Y bleef ongewijzigd.

DE KLACHT

De klacht tegen Y bestaat uit twee klachtonderdelen en houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- I. De pvp (Y) heeft nagelaten om tekortkomingen in de structuur en uitvoering van de psychiatrische zorgverlening, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van cliënten, te signaleren en te melden.
- II. De pvp (Y) heeft nagelaten om gepaste actie te ondernemen in geval hij een onaanvaardbare situatie constateert en de betrokken cliënt niet in staat is om actie te ondernemen.

HET VERWEER

De reactie van Y houdt het volgende in:

- I. Als reactie op het eerste klachtonderdeel geeft Y aan dat de Klachtencommissie deze klacht reeds heeft behandeld en ongegrond heeft verklaard. Y stelt dat het eerste actiepunt van Klager uit zijn e-mail van 8 december eveneens dezelfde klacht betreft als waarover de Klachtencommissie reeds uitspraak heeft gedaan. Y geeft aan dat hij in zijn brief van 12 december niet anders heeft gedaan dan verwezen naar die uitspraak.
- II. Als reactie op het tweede klachtonderdeel geeft Y aan dat de klacht is geformuleerd vanuit een net andere gedragsregel, maar dat de essentie van de klacht hetzelfde is: Klager voelt zich niet serieus genomen door de ggz en de pvp heeft onvoldoende ondernomen om daar verandering in te brengen. Net zomin als dat er grond was voor een signaal, was en is er volgens Y aanleiding voor een andere actie dan reeds ondernomen door collega Z. Daarbij ziet de genoemde gedragsregel op de situatie dat een cliënt zelf niet in staat is om actie te ondernemen en daarvan was en is bij Klager volgens Y geen sprake.
- III. Tijdens de mondelinge behandeling heeft Y aangevoerd dat Klager niet is opgenomen in een Wvvgz-instelling en niet heeft te maken met ambulante verplichte zorg, reden waarom hij in beginsel geen recht had op een pvp. Y was aldus in de eerste plaats niet gehouden om Klager bij zijn klachten te ondersteunen.

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)'.

Klachtonderdeel I

- 3.2 Klager verwijt Y dat hij is tekortgeschoten in de op hem rustende signaleringsplicht door de tekortkomingen (kenniskloof) binnen de GGZ niet te melden.

- 3.3 Uit gedragsregel II.C.1, gedragsregel II.D.3 en de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) volgt dat een pvp zelf dient te beoordelen of er aanleiding is om een melding te doen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Bij die beoordeling is van belang of de pvp een vermoeden heeft dat er binnen een instelling sprake is van een structurele tekortkoming in de zorg in de zin van de signaleringsfunctie. Als de pvp eenmaal heeft vastgesteld dat de manier waarop de zorg is ingericht of wordt uitgevoerd schade toebrengt aan de rechten van cliënten, dan moet hij of zij daarvan in beginsel een melding maken. Daarbij geldt dat geen sprake is van een verplichting tot het maken van een melding. Het blijft een afweging die de pvp zelf mag maken.
- 3.4 Y heeft in zijn verweer en tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat er volgens hem geen aanwijzingen waren voor een structurele tekortkomingen in de zorg. Volgens Klager waren die aanwijzingen er wel en had Y daar een melding van moeten maken bij de IGJ. Partijen verschillen dus van mening over of er wel of niet een melding gemaakt had moeten worden.
- 3.5 De Klachtencommissie is niet gebleken dat Y in redelijkheid tot een ander oordeel had kunnen en moeten komen dan dat er geen vermoeden is van een structurele tekortkoming in de zorginstelling. Hij heeft ten aanzien van zijn signaleringsfunctie richting IGJ niet onzorgvuldig gehandeld.
- 3.6 De Klachtencommissie beoordeelt klachtonderdeel I als ongegrond.

Klachtonderdeel II

- 3.7 Klager verwijt Y dat hij heeft nagelaten om passende actie te ondernemen aangezien volgens Klager sprake was van een onaanvaardbare situatie waarbij de betrokken cliënt niet in staat is om actie te ondernemen.
- 3.8 Uit gedragsregel II.D.3 volgt dat de pvp zelfstandig – zonder dat hem expliciet om ondersteuning is verzocht – tot actie kan overgaan bij aperte onjuistheden of tekortkomingen in de uitvoering van de (verplichte) zorg, indien de betreffende cliënt niet in staat is een klacht te uiten of te formuleren. Het betreft hier in beginsel dus een zelfstandige actie van de pvp en geen (klacht-)ondersteuning van de cliënt. Het aan de pvp zelf om te beoordelen of sprake is van een

onaanvaardbare situatie waarbij de betrokken cliënt niet in staat is om actie te ondernemen.

- 3.9 Y heeft in zijn verweer en tijdens de mondelinge behandeling aangegeven dat er volgens hem geen sprake was van een onaanvaardbare situatie en dat Klager bovendien volgens zijn eigen beoordeling goed in staat was om zelf actie te ondernemen. Klager meent dat wel sprake was van een onaanvaardbare situatie waarbij hijzelf niet in staat is om actie te ondernemen.
- 3.10 De Klachtencommissie is niet gebleken dat Y in redelijkheid tot een ander oordeel had kunnen en moeten komen dan dat er geen sprake is van een onaanvaardbare situatie waarbij de betrokken cliënt niet in staat is om actie te ondernemen. De Klachtencommissie verklaart klachtonderdeel II eveneens ongegrond.

Overwegingen ten overvloede

- 4.1 Tijdens de mondelinge behandeling is gebleken dat de klacht van Klager voor een belangrijk deel voortkomt uit het feit dat hij het niet eens is met de conclusie van Y en Q dat er geen grond meer is om hem nog verder te ondersteunen. En hoewel zowel Q als Y steeds duidelijk hebben gecommuniceerd dat de Stichting Pvp geen wettelijke taak heeft om te ondersteunen als er sprake is van ambulante vrijwillige behandeling, is in dit geval ook gebleken dat bij de heer Klager gerechtvaardigde verwachtingen waren gewekt dat hij nog wel zou worden ondersteund bij de afhandeling van eerdere, door Z opgepakte, maar niet afgeronde klachten (de in de e-mail van Q benoemde situatie 3).
- 4.2 Feit is dat Q in zijn e-mail van 30 oktober 2025 in situatie 3 een scenario heeft geschetst waarin Klager wel ondersteuning zou kunnen krijgen bij de klachten waar Z eerder bij betrokken was, zodat deze verder zouden kunnen worden afgehandeld. Q stelde voor om Klager daarvoor te koppelen aan een ervaren pvp. Die pvp zou dan de opdracht krijgen om samen met Klager in kaart te brengen wat die klachten waren, vervolgens in kaart te brengen met Klager en ook met Z wat er is gebeurd rondom die klachten om dan vervolgens aan Q een advies te geven over wat de pvp daarin nog voor Klager kan betekenen. Situatie 3 sluit af met de zin: *"Een pvp zal dat dan ook vervolgens oppakken"*. Gelet hierop mocht Klager verwachten dat bij toepassing van scenario 3 in samenspraak met hem naar de resterende klachten en de mogelijke ondersteuning zou worden gekeken.

- 4.3 In zijn e-mail van 10 november 2025 is de boodschap van Q vervolgens echter diffuus. Enerzijds is duidelijk dat situatie 3 aan de orde is en dat een ervaren pvp zal worden toegewezen die Klager kan ondersteunen bij vragen en klachten. Daarna worden evenwel twee beperkingen benoemd. De eerste beperking ziet op vrijwillig ambulante cliënten (situatie 2 uit de e-mail van 30 oktober), waarbij evenwel onduidelijk is of deze beperking alleen geldt voor nieuwe vragen en klachten (feitelijk situatie 2) of ook als nieuwe beperking in situatie 3. Daarnaast benoemt Q de beperking dat de nieuwe pvp Klager geen ondersteuning kan bieden bij klachten waar eerdere pvp'en bij betrokken zijn geweest, omdat deze als afgerond worden beschouwd. Deze beperking staat haaks op de eerder als situatie 3 geschetste aanpak om juist bestaande klachten die niet zijn afgehandeld, alsnog af te handelen.
- 4.4 In het gesprek op 4 december 2025 en ook in de schriftelijke reactie van Y van 12 december 2025 blijft het uitgangspunt staan dat de nieuwe pvp Klager geen ondersteuning kan bieden bij klachten waar eerdere pvp'en bij betrokken zijn geweest, omdat deze als afgerond worden beschouwd. Hoewel Y hiermee in lijn heeft gehandeld met de e-mail van Q van 10 november 2025 (die door hem ook bij het verweer is overgelegd), is invoelbaar dat dit weerstand bij Klager heeft opgeroepen nu deze op basis van de e-mail van Q van 30 oktober 2025 - en het in die e-mail in situatie 3 beschreven scenario - andere verwachtingen had.
- 4.5 In dit kader is van belang dat Klager in zijn e-mail van 8 december 2025 als resterend actiepoint o.a. benoemt, het doen van een melding bij de directie GGZ ten aanzien van de tekortkomingen in het traject. Dat actiepoint was, anders dan de heer Y in zijn e-mail van 12 december 2025 veronderstelt, geen onderdeel van de eerdere klacht (2025-01) bij de klachtencommissie. Als dit actiepoint inderdaad een bestaande ondersteuningsvraag was die nog niet was afgehandeld, zou conform het scenario in situatie 3 moeten worden beoordeeld welke ondersteuning de pvp daarbij kan bieden.
- 4.6 De klachtencommissie geeft de Stichting Pvp – gelet op de door Q op 30 oktober 2025 gewekte verwachtingen – dan ook in overweging om alsnog uitvoering te geven aan het in situatie 3 geschetste scenario en samen met Klager te kijken welke ondersteuning de Stichting Pvp bij het afhandelen van het nog resterende actiepoint (melding bij directie GGZ van tekortkomingen in traject) aan Klager kan bieden.

DE UITSpraak

De Klachtencommissie verklaart de klacht in al haar onderdelen ongegrond

Deze beslissing is genomen door:

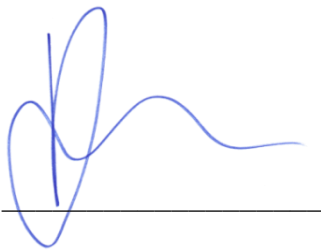
De heer N. van den Burg, plaatsvervangend-voorzitter

De heer Dr. A.D.F. Dhondt, lid vanuit organisatieperspectief

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

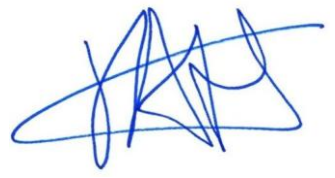
Bijgestaan door mevrouw mr. T.A. van den Heuvel, ambtelijk secretaris

Utrecht, 6 mei 2026



mr. N. van den Burg

voorzitter



mr. T.A. van den Heuvel

ambtelijk secretaris

* * *