

Beslissing

Klachtnummer:	KC 24-011
Klachtdatum:	26 maart 2024
Klaagster:	klaagster
Onderwerp:	Klacht over beslissingen/informatie over verplichte zorg alleen in het Nederlands
Verweerder:	GZ-psycholoog en regiebehandelaar

Verloop van de behandeling van de klacht en het verzoek

De Regionale Klachtencommissie Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) Drenthe (de klachtencommissie) behandelt de klacht die klaagster op 26 maart 2024 heeft ingediend. Zij klaagt erover dat zij over drie beslissingen om verplichte zorg te verlenen (van 2 maart 2024, 13 februari 2024 en 12 december 2023) alleen in het Nederlands is geïnformeerd, terwijl zij die taal niet spreekt en leest.

Verweerder heeft op 3 april 2024 een verweerschrift bij de klachtencommissie ingediend. Zij schrijft daarin dat zij de klacht gegrond vindt.

De voorzitter van de klachtencommissie heeft met toestemming van klaagster het behandeldossier ingezien. Hij heeft zijn bevindingen met de andere leden gedeeld.

Ook de klachtencommissie oordeelde na het lezen van de klacht, de bevindingen uit het dossier en het verweerschrift al vóór de geplande hoorzitting dat zij de klacht gegrond zou verklaren. De documenten geven de klachtencommissie genoeg informatie om over de klacht te kunnen oordelen. Daarom heeft de klachtencommissie besloten om de klacht schriftelijk af te doen en af te zien van een hoorzitting (artikel 9 lid 7 Klachtenreglement klachten Wvggz van de Regionale Klachtencommissie (Klachtenreglement)).

Op 4 april 2024 heeft de klachtencommissie overlegd en beslist over de klacht, in deze samenstelling:

- de heer mr. H. Dontje, voorzitter;
- mevrouw R. Gros, psycholoog niet praktiserend/psychotherapeut;
- de heer A. Sewbaransingh, psychiater

Als plaatsvervangend secretaris was mevrouw mr. T. Floor bij de bespreking.

De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) van klaagster, heeft op 4 april 2024 om 15:59 uur aan de klachtencommissie een schriftelijke toelichting op de klacht gestuurd. Dit is te laat; om 15:30 begon de bespreking van de klachtencommissie. Daarom neemt de klachtencommissie de brief van de pvp niet mee in haar beoordeling van de klacht.

Ontvankelijkheid en bevoegdheid

Klaagster is op basis van een zorgmachtiging van de rechtbank van 25 april 2023 opgenomen bij de zorginstelling.

Klaagster klaagt dat niet is voldaan aan de eisen van artikel 8:9 lid 2 en 3 Wvggz. De klacht gaat dus over nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 10:3 Wvggz (het artikel waarin staat waarover geklaagd kan worden bij de klachtencommissie). De klachtencommissie kan deze klacht beoordelen op basis van de Wvggz en het Klachtenreglement.

Beoordeling van de klacht

Volgens klaagster hebben de zorgverantwoordelijken bij de beslissingen om verplichte zorg te verlenen van 2 maart 2024, 13 februari 2024 en 12 december 2023 niet voldaan aan (de bedoeling van) artikel 8:9 lid 2 en 3 Wvggz.

Volgens artikel 8:9 lid 2 Wvggz stelt de zorgverantwoordelijke een beslissing om verplichte zorg te verlenen op schrift en voorziet de beslissing van een schriftelijke motivering (uitleg van de redenen van de beslissing).

Artikel 8:9 lid 3 Wvggz bepaalt dat de geneesheer-directeur de persoon aan wie verplichte zorg wordt verleend (de betrokkene), de vertegenwoordiger en de advocaat een afschrift van de beslissing geeft en hen schriftelijk in kennis stelt van de klachtwaardigheid van de beslissing en de mogelijkheid van advies en bijstand door de patiëntenvertrouwenspersoon en de familievertrouwenspersoon.

De klachtencommissie oordeelt dat de klacht **gegrond** is. De beslissingen zijn op schrift gesteld en gemotiveerd (artikel 8:9 lid 2 Wvggz), en klaagster heeft een afschrift van de beslissingen gekregen waarin staat dat zij daarover kan klagen en de patiëntenvertrouwenspersoon of familievertrouwenspersoon kan inschakelen (artikel 8:9 lid 3 Wvggz). Maar de beslissingen waren voor haar onbegrijpelijk, want alleen in het Nederlands geschreven, terwijl klaagster alleen Engels spreekt en leest. De klachtencommissie is het met klaagster eens dat haar behandelaren daarmee hebben voldaan aan de letter van artikel 8:9 lid 2 en 3 Wvggz, maar niet aan de bedoeling daarvan. Net als klaagster leest de klachtencommissie artikel 8:9 lid 2 en 3 Wvggz in samenhang met artikel 1:8 Wvggz ('Bij de voorbereiding, de uitvoering, de wijziging en de beëindiging van verplichte zorg wordt betrokkene in een voor [haar] begrijpelijke taal geïnformeerd') en artikel 7:448 lid 1 Burgerlijk Wetboek ('De hulpverlener licht de patiënt op duidelijke wijze in, die past bij [diens] bevattingvermogen en overlegt tijdig met de patiënt over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen rondom het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de patiënt.'). Uit het verweerschrift blijkt niet dat de behandelaren klaagster op een andere manier in een voor haar begrijpelijke taal hebben geïnformeerd over de beslissingen, de redenen daarvoor, de mogelijkheid een klacht in te dienen en advies en bijstand van de patiënten- en familievertrouwenspersoon te vragen. Ook uit het dossier, waaronder de rapportage en de beslissingen zelf, blijkt dit niet. De klachtencommissie merkt op dat er weinig is vastgelegd in het dossier; de gang van zaken is niet goed gedocumenteerd en daardoor niet goed na te gaan. Zo wordt bijvoorbeeld ook niet duidelijk hoe en in welke taal de zorgverantwoordelijken vooraf met klaagster hebben overlegd over de beslissingen van 13 februari 2024 en 12 december 2023. In de beslissing van 2 maart 2024 staat daarover dat het vanwege de avonduren in het weekend niet is gelukt om de mogelijkheden met haar te bespreken.

De klachtencommissie vindt het niet de verantwoordelijkheid van de mentor om beslissingen om verplichte zorg te verlenen te vertalen/betrokkene daarover te informeren en uitleg te geven. Uit artikel 8:9 en 1:8 Wvggz en artikel 7:448 lid 1 Burgerlijk Wetboek volgt dat behandelaren de betrokkene zelf op een begrijpelijke manier moeten informeren en met diegene zelf overleggen. Verweerder beschrijft

in het verweerschrift dat de drie brieven ‘langs haar heen zijn gegaan’ en dat zij voor de brieven geen adequate signalering had, terwijl zij daarvoor wel tweemaal stukken mondeling in het Engels met klaagster had besproken. De klachtencommissie vindt het schrijnend dat dit bij drie brieven over verplichte zorg verzuimd is.

De klachtencommissie geeft voor de toekomst aan de directie van de zorgaanbieder het advies mee om beleid te maken over het informeren over verplichte zorg van betrokkenen die geen Nederlands spreken/schrijven. Waar enigszins mogelijk moeten betrokkenen de brieven in hun eigen taal krijgen. De klachtencommissie raadt verder aan de gang van zaken rondom het verlenen van verplichte zorg uitgebreider te documenteren in het dossier.

Verzoek om schadevergoeding

Klaagster heeft de klachtencommissie bij haar klacht gevraagd om schadevergoeding. De klachtencommissie zal in een aparte beslissing het verzoek om schadevergoeding beoordelen en moet, voordat zij beslist over het toekennen van schadevergoeding, de zorgaanbieder horen. Zij geeft klaagster de gelegenheid om de schade die zij heeft geleden schriftelijk toe te lichten. De pvp heeft namens klaagster op 4 april 2024 al een schriftelijke onderbouwing van het verzoek om schadevergoeding aan de klachtencommissie gestuurd (ontvangen op 8 april), maar dat was dus vóórdat klaagster deze uitgebreide beslissing van de klachtencommissie had ontvangen. De klachtencommissie ontvangt (eventuele aanvullingen op) klaagsters schriftelijke toelichting graag uiterlijk een week na het versturen van deze schriftelijke beslissing.

De klachtencommissie zal na ontvangst van klaagsters schriftelijke toelichting en voordat zij een beslissing neemt over het toekennen van schadevergoeding de zorgaanbieder een week de tijd geven om te laten weten hoe hij tegen het schadevergoedingsverzoek aan kijkt.

Beslissing

De klachtencommissie verklaart de Wvvgz-klacht dat klaagster niet in een voor haar begrijpelijke taal is geïnformeerd over de aanzeggingen van 2 maart 2024, 13 februari 2024 en 12 december 2023, **gegrond**.

De beslissing is genomen op 4 april 2024 door de heer mr. H. Dontje, voorzitter, mevrouw R. Gros en de heer A. Sewbaransingh, leden, in aanwezigheid van de waarnemend secretaris van de klachtencommissie, mevrouw mr. T. Floor.

Klaagster, haar vertegenwoordiger en de zorgaanbieder kunnen een verzoekschrift indienen bij de Rechtbank voor een beslissing over de klacht. Dit kan binnen zes weken na de dag waarop de beslissing is meegedeeld (artikel 10:7 Wvvgz).

Namens de voorzitter van de klachtencommissie, de heer mr. H. Dontje,

.....
W. Krol
Secretaris klachtencommissie

Deze definitieve beslissing is op 18 april 2024 verstuurd aan klaagster, pvp, verweerder, directie, de geneesheer-directeur en de inspectie.