

De onafhankelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 10 van de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg regio Eindhoven

is inzake de klacht 2023/025 van:

mevrouw XXXX, geboren op XXXX, ten tijde van de klacht verblijvend in de afdeling Volte 1D, onderdeel van De Woenselse Poort, tot het navolgende oordeel gekomen.

1. De procedure

De klachtencommissie ontving op 21 maart 2023 een klaagschrift, gedateerd op 17 maart 2023, van mevrouw XXXX, hierna te noemen klaagster. Op 23 maart 2023 heeft de klachtencommissie een aanvulling op de klacht van klaagster ontvangen, gedateerd op 20 maart 2023.

De klachtencommissie ontving op 6 april 2023 een verweerschrift, gedateerd op 5 april 2023, van mevrouw XXXX, GZ-psycholoog en regiebehandelaar afdeling Volte 1D, hierna te noemen verweerster.

Verweerster heeft zich bij het formuleren van het verweerschrift laten bijstaan door mevrouw XXXX, juriste verbonden aan De Woenselse Poort.

Klaagster heeft in het eerste kwartaal van 2023 enkele klachten ingediend die reeds door de klachtencommissie zijn behandeld met een mondelinge behandeling. Een deel van de klachten die klaagster nu naar voren brengt komt overeen met de eerdere klachten. Wegens de gedeeltelijke overlap met betrekking tot de inhoud van de klachten, heeft de klachtencommissie besloten om de onderhavige klachten schriftelijk af te doen.

Klaagster is op 6 april 2023 gehoord door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie conform het klachtreglement, zodat zij haar klachten mondeling kon toelichten.

2. Inhoud van de klacht

De klachten richten zich op:

- de beslissing van 8 maart 2023 om aan klaagster verplichte behandeling te verlenen door middel van insluiten in de vorm van separatie in een separeerruimte en het op een later moment afschalen van de separatie door overplaatsing naar de High Care;
- de duur van bovengenoemde separatie en van het verblijf in de High Care; en
- het niet in privé telefonisch kunnen spreken met curator.

3. De feiten

Aan klaagster is TBS met dwangverpleging opgelegd op grond van artikel 37a jo. 37b WvSr. Deze maatregel is ingegaan op 4 juli 2022 en geldt tot en met 16 augustus 2024. Klaagster verblijft op de afdeling Volte 1D, onderdeel van De Woenselse Poort.

Op 9 maart 2023 heeft de zorgverantwoordelijke besloten om klaagster verplichte behandeling te verlenen, onder andere in de vorm van insluiten.

De zorgverantwoordelijke heeft op 9 maart 2023 aan klaagster een brief gezonden waarin zij laat weten dat zij heeft besloten om klaagster verplichte behandeling te verlenen, wat de motivering is van deze beslissing en hoe de beslissing is voorbereid.

De geneesheer-directeur heeft per brief van 9 maart 2023 aan klaagster laten weten dat de zorgverantwoordelijke heeft besloten om aan haar verplichte behandelen te verlenen op basis van de voor klaagster geldende TBS dwangmaatregel. In de brief wordt klaagster gewezen op haar recht om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie en op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door de patiëntenvertrouwenspersoon voor advies en bijstand. Familieleden, en voor de

continuïteit van zorg essentiële naasten, kunnen voor advies en bijstand contact opnemen met de onafhankelijke familievertrouwenspersoon.

4. Standpunt van klaagster

Klaagster zou op 8 maart 2023 haar zoontje gaan zien. Een dag daarvoor, op 7 maart 2023, had zij last van spanningen. Klaagster geeft aan dat zij volgens de begeleiding dreigend overkwam, waardoor het bezoek van haar zoontje werd afgebeeld. Klaagster is naar aanleiding van het afbellen van het bezoek zo boos geworden, dat zij zichzelf heeft gesneden. Het behandelteam van klaagster heeft toen besloten om klaagster te separeren. Er is op dat moment aan klaagster gevraagd of zij vrijwillig mee wilde werken aan de separatie of dat daarvoor de politie moest worden ingeschakeld. Klaagster dacht dat de politie haar zou helpen, dus op deze vraag heeft klaagster geantwoord: 'haal de politie er maar bij'. Klaagster is vervolgens met behulp van de politie gesepareerd wat zij als traumatisch heeft ervaren.

Na het verblijf in de separeerruimte is de separatie afgeschaald en is klaagster overgebracht naar de High Care. Haar spullen zijn ingenomen en het verblijf in de High Care is voor klaagster ondraaglijk. Ze wil terug naar haar eigen kamer, maar ze krijgt geen nieuwe kans.

Klaagster heeft weinig te doen in de High Care. Zij zit of ligt vrijwel de gehele dag. Daardoor heeft klaagster doorligplekken en door de stress krabt ze wonden open. Ze heeft geen hoop en daardoor heeft ze geprobeerd om zelfmoord te plegen.

Klaagster geeft aan dat ze reeds vijf weken op de High Care verblijft en dat ze pas op 5 april 2023 voor het eerst een half uur mag wandelen per dag. Ook mag zij per deze datum op maandagen een uurtje bij de dieren zijn op het terrein. Daarvoor heeft zij enkel op de High Care moeten verblijven zonder activiteiten. Klaagster heeft geen perspectief: ze heeft vijf weken haar best gedaan om elke dag een half uur te mogen wandelen. De muren van de High Care komen op haar af en het voelt voor haar uitzichtloos.

Daarnaast geeft klaagster aan dat zij niet in privé haar advocaat, curator en patiëntenvertrouwenspersoon kan spreken en dat vindt zij vervelend. Er is altijd begeleiding bij, zowel bij de telefonische gesprekken als bij gesprekken op De Woenselse Poort. De begeleiding staat binnen gehoorsafstand waardoor zij alles kunnen horen.

Klaagster verzoekt de klachtencommissie om haar klachten, gelet op bovenstaande, gegrond te verklaren.

5. Standpunt van verweerster

Verweerster geeft aan dat klaagster zich op 8 maart 2023 niet hield aan de afspraken tijdens het contactmoment. Klaagster was fors dreigend richting zichzelf en personeel, waardoor grote zorgen bestonden over de veiligheid van klaagster en het personeel. Het suïciderisico van klaagster werd dermate hoog ingeschat dat er geen andere mogelijkheid was om haar veiligheid beter te kunnen waarborgen dan in de separeerruimte. Vanwege de dreigende situatie heeft de zorgverantwoordelijke de beslissing tot verplichte behandeling niet kunnen bespreken met klaagster en diende de separatie uitgevoerd te worden door de politie. De zorgverantwoordelijke is wel aanwezig geweest bij het laatste contactmoment voorafgaande aan de separatie, waarbij een inschatting is gemaakt van de actuele gezondheidstoestand en wilsbekwaamheid van klaagster. De zorgverantwoordelijke heeft de beslissing tot verplichte behandeling afgestemd met de psychiater van de afdeling waarna besloten is tot het aanzeggen van verplichte behandeling.

Ondanks de separatie is klaagster diezelfde avond ingestuurd naar het ziekenhuis na forse automutilatie middels een scherp van een cd. Enkele uren later is zij teruggekeerd uit het ziekenhuis en teruggebracht naar de separeerruimte.

Na enkele dagen werd de separatie afgeschaald naar een verblijf op de High Care. Omdat eerder in overleg tussen verweerster en de geneesheer-directeur werd afgestemd om klaagster langdurig op

de High Care te laten verblijven, werd vanuit humanitair oogpunt gekeken naar verdere uitbouw van het High Care programma. Bij de start van plaatsing op de High Care was er sprake van een 'High Care basis'-programma. Thans is sprake van een 'High Care uitgebreid'-programma, wat mogelijk was na verdere stabilisering van klaagster. Dit houdt in dat er naar geleide het toestandsbeeld van klaagster vanuit de High Care uitbreiding van het programma buiten de kamer wordt ingezet. Momenteel wordt eenmaal per twee weken geëvalueerd hoe het programma verloopt en welke uitbreiding mogelijk is. Gezien het behandelverloop en de breuk in de werkrelatie, wordt terugkeer naar de afdeling op korte termijn niet voorzien. Echter, wel wordt doorlopend bezien of terugkeer mogelijk is.

Minder ingrijpende vormen van verplichte zorg, zoals verblijf op de eigen kamer van klaagster, wordt door verweerster niet als afdoende ingeschat. Door klaagster te separeren heeft zij minder middelen ter beschikking om een ander of zichzelf iets aan te doen. De veiligheid voor haarzelf en het behandelteam kan op deze manier zo veel mogelijk gewaarborgd worden. Een langdurig verblijf in de High Care is nodig om verdere escalatie en ernstig nadeel te voorkomen.

Op 14 maart 2023 heeft klaagster telefonisch met haar curator kunnen spreken. Omdat klaagster op dat moment in de High Care verbleef zonder beschikking over spullen, is het beleid dat zij niet in afzondering kan beschikken over een telefoon. Om de veiligheid en de orde te kunnen handhaven is de begeleiding in het zicht gebleven gedurende het gesprek wat klaagster had met haar curator.

Verweerster verzoekt de klachtencommissie om de klachten, gelet op bovenstaande, ongegrond te verklaren.

6. Bevoegdheid van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat klaagster TBS met dwangverpleging is opgelegd op grond van artikel 37a jo. 37b WvSr. Deze maatregel is ingegaan op 4 juli 2022 en geldt tot en met 16 augustus 2024. Op personen die om die reden zijn opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis is op grond van artikel 9:1 Wvvgz de klachtprocedure van deze wet van toepassing.

Klaagster klaagt over de beslissing op grond van artikel 9:6 Wvvgz om haar verplicht te behandelen door middel van insluiten in de vorm van het plaatsen van klaagster in een separeerruimte en het op een later moment afschalen van de separatie door middel van overplaatsing naar de High Care. Tevens klaagt klaagster over de duur van de separatie. Op grond van artikel 10:3 onder u van de Wvvgz kan klaagster over een beslissing over het toepassen van verplichte behandeling een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Klaagster klaagt ook over dat zij haar advocaat, curator en patiëntenvertrouwenspersoon niet in privé mag spreken. Dit zou in strijd zijn met de strekking van artikel 8:9 lid 5 Wvvgz. Op grond van artikel 10:3 onder f Wvvgz kan klaagster hierover een klacht indienen bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie is bevoegd om de klachten van klaagster te beoordelen.

7. De beoordeling van de klachten

- Ten aanzien van de klacht over de beslissing van 8 maart 2023 om aan klaagster verplichte behandeling te verlenen in de vorm van insluiten door middel van van separatie in een separeerruimte en het op een later moment afschalen van de separatie door overplaatsing naar de High Care:

De feiten en omstandigheden die hebben geleid tot de beslissing van 8 maart 2023 om klaagster te separeren en aansluitend over te plaatsen naar de High Care komen vrijwel overeen met de feiten en omstandigheden die voorafgaande aan de beslissing van 17 januari 2023 hebben geleid tot de beslissing om klaagster te separeren en aansluitend in de High Care te plaatsen. De klacht van klaagster over deze separatie en plaatsing in de High Care werd door de klachtencommissie ongegrond verklaard.

Op 8 maart 2023 verbleef klaagster in de High Care. De rapportage voorafgaande aan de separatie op 8 maart 2023 laat zien dat een contactmoment met klaagster vroegtijdig moest worden afgesloten vanwege dreigende uitspraken van klaagster. Naar aanleiding daarvan werd besloten om klaagster met een driepersoons benadering te begeleiden, waarbij klaagster voordat de deur opengaat op haar bed moet gaan zitten en haar handen in het zicht moet houden. Klaagster neemt tijdens dit contactmoment een dreigende houding aan en gaat schreeuwen. De begeleiders trekken zich daarop terug. Klaagster wordt iedere 15 minuten geobserveerd via het raam. Klaagster heeft zich vermoedelijk geautomutileerd, waardoor zij vervolgens met assistentie van de politie wordt gesepareerd.

De klachtencommissie moet in de eerste plaats vaststellen dat de lezing van klaagster over de gang van zaken voorafgaande aan de separatie niet overeenkomt met hetgeen in de rapportage wordt beschreven. De klachtencommissie heeft zich steeds op het standpunt gesteld dat zij ervanuit moet gaan dat hetgeen in rapportages wordt vermeld een betrouwbaar beeld geeft van hetgeen zich heeft voorgedaan met betrekking tot een patiënt. De inhoud van de rapportage is in de ogen van de klachtencommissie zonder meer ernstig en zeer verontrustend over het gedrag van klaagster. Het beschreven gedrag is zodanig dat er sprake is van het ernstig nadeel dat noodzakelijk is voor het nemen van de beslissing om aan klaagster verplichte behandeling te verlenen in de vorm van separatie.

Klaagster verblijft tot 13 maart 2023 in de separeerruimte. Op deze dag is klaagster overgeplaatst naar de High Care. De klachtencommissie leidt daaruit af dat op dat moment sprake is van het 'High Care basis'-programma. Vanuit dit basisprogramma is verder gewerkt naar uitbreiding van het programma in de High Care met als uiteindelijk doel de plaatsing van klaagster buiten de High Care.

De situatie van klaagster wordt eenmaal per twee weken geëvalueerd. De klachtencommissie wil hier opmerken dat klaagster in haar klaagschrift heeft aangegeven dat zij het er niet eens is dat de evaluatie eens per twee weken gebeurt. Klaagster wil dat de eerdere situatie wordt hersteld waarin iedere week werd geëvalueerd of het High Care programma kon worden uitgebreid. De klachtencommissie kan begrijpen dat klaagster zo snel mogelijk weer naar haar eigen kamer wil terugkeren, maar in dat licht is zij ook van oordeel dat een evaluatie die eens per twee weken plaatsvindt aanvaardbaar is.

De klachtencommissie is ook van oordeel dat verweerster, niet op de laatste plaats gelet op de veiligheid van klaagster zelf, terecht besloten heeft om klaagster verplichte behandeling te verlenen in de vorm van separatie en haar vervolgens te plaatsen in de High Care, in het kader van de afbouw van de separatie en van de opbouw naar een situatie waarin klaagster buiten de High Care zou kunnen verblijven.

De beslissingen voldoen in de ogen van de klachtencommissie aan de vereisten van proportionaliteit, subsidiariteit, doelmatigheid en veiligheid omdat verweerster regelmatig blijft onderzoeken of terugkeer naar de eigen kamer mogelijk is en waarbij stapsgewijs wordt gekeken naar uitbreiding van de vrijheden van klaagster.

De klachtencommissie acht deze klacht van klaagster **ongegrond**.

- Ten aanzien van de klacht over de duur van het verblijf in de High Care:

De klachtencommissie kan zich voorstellen dat klaagster het langdurige verblijf in de High Care als uitzichtloos ervaart. Het overgelegde High Care kamerprogramma met als ingangsdatum 19 maart 2023, dat kennelijk moet worden gezien als het uitgebreide kamerprogramma, biedt klaagster weinig afleiding. Het programma geeft aan dat klaagster een half uur per dag mag wandelen. Verder dient zij in de High Care te verblijven. Klaagster heeft tijdens het gehoor aangegeven dat dit High Care kamerprogramma niet op 19 maart 2023 van kracht is geworden, maar pas op 5 april 2023, althans voor wat betreft de mogelijkheid om te gaan wandelen. Verder gaf klaagster bij het gehoor aan dat zij doorligplekken heeft omdat het High Care kamerprogramma haar te weinig beweging biedt. De klachtencommissie heeft niet kunnen vaststellen in hoeverre deze informatie van klaagster volledig is. De klachtencommissie wil naar aanleiding van deze opmerkingen van

klaagster wel aangeven dat het in haar ogen de aandacht van de behandelaars en begeleiders van klaagster dient te hebben dat klaagster voldoende afleiding en beweging krijgt. Het verdient ook aanbeveling om aan te geven waarom het noodzakelijk is dat klaagster slechts een half uur per dag mag wandelen en de rest van de dag in haar kamer moet verblijven. De beperkingen in vrijheden die aan klaagster worden opgelegd ten opzichte van andere patiënten van de afdeling Volte 1D moeten duidelijk gemotiveerd zijn.

Al met al verblijft klaagster al vanaf begin 2023 in de situatie waarin zij in de High Care moet verblijven. Ook over de voortzetting van de insluiting van klaagster wil de klachtencommissie een opmerking maken.

De insluiting van klaagster in de High Care wordt regelmatig getoetst. De vraag die bij de klachtencommissie leeft, is in hoeverre uitvoering wordt gegeven aan het Toetsingskader 'Terugdringen separeren en afzonderen 2016' van de IGJ en de daarop gebaseerde interne regelgeving van GGzE bij een beslissing om het verblijf van klaagster in de High Care te laten voortduren. Uit de overgelegde rapportage kon de klachtencommissie niet opmaken of, en zo ja in hoeverre, dit Toetsingskader en de interne regelgeving van GGzE wordt gevolgd bij de langdurige insluiting van klaagster. Juist bij patiënten met een complexe problematiek, zoals bij klaagster het geval is, waarbij besloten moet worden tot langdurige insluiting acht de klachtencommissie het van wezenlijk belang dat expliciet wordt gemaakt dat de interne regelgeving en het Toetsingskader worden gevolgd.

Uit de in het kader van deze klachten overgelegde rapportage en ook op basis van de informatie die de klachtencommissie ambtshalve heeft verkregen naar aanleiding van de eerdere klachten van klaagster, is het voor de klachtencommissie duidelijk dat de insluiting van klaagster in de High Care noodzakelijk is. Dat neemt echter niet weg dat naar mate de periode waarin de insluiting van klaagster blijft toenemen, ook de noodzaak toeneemt voor de zorgverantwoordelijke om duidelijk te maken of in voldoende mate is gezocht naar andere mogelijkheden om het voor klaagster beoogde doel van de verplichte behandeling te bereiken en welke functionarissen of instanties met het oog daarop zijn geconsulteerd.

De klachtencommissie acht deze klacht van klaagster **ongegrond**.

- Naar aanleiding van de klacht over het niet in privé telefonisch kunnen spreken met haar curator:

Klaagster heeft in haar aanvullende klaagschrift aangegeven dat zij niet in privé heeft kunnen spreken met haar curator. Bij het gehoor heeft klaagster de klacht uitgebreid met het tevens niet in privé kunnen spreken met haar advocaat en de patiëntenvertrouwenspersoon.

Klaagster gaf aan dat bij telefoongesprekken met de curator en de advocaat steeds een medewerker van de afdeling aanwezig was. Bij een gesprek met de patiëntenvertrouwenspersoon waren twee medewerkers aanwezig. In alle gevallen konden de medewerkers van de afdeling meeluisteren. Klaagster heeft dit ervaren als een onaangenaam indringen in haar recht op de mogelijkheid om met deze functionarissen een vertrouwelijk gesprek te kunnen voeren.

De klachtencommissie wil hier aangeven dat zij de uitbreiding van de klacht bij het gehoor buiten beschouwing zal laten. Verweerster was niet op de hoogte van deze uitbreiding en heeft daar dus ook geen verweer op kunnen voeren. De klachtencommissie zal alleen de klacht beoordelen over het niet kunnen spreken met haar curator in privé.

De klachtencommissie is van oordeel dat uit artikel 9:9 lid 3 en lid 4 blijkt dat in het vrij gebruik van communicatiemiddelen geen beperkingen mogen worden opgelegd ten aanzien van de vertegenwoordiger, de inspectie of de justitiële autoriteiten. In artikel 1:3 lid 3 wordt de curator als vertegenwoordiger aangemerkt van een meerderjarige die niet in staat is tot en redelijke waardering van zijn belangen ter zake van de uitoefening van de uitoefening van de rechten en plichten op grond van de Wvrgz. Klaagster is meerderjarig en wordt niet in staat geacht tot een

redelijke waardering van haar belangen ter zake van de uitoefening van de rechten en plichten op grond van de Wvz. Klaagster had daarom in de ogen van de klachtencommissie niet beperkt mogen worden in haar recht op het vrij gebruik van communicatiemiddelen om met haar curator te spreken. In dit geval, waarbij het gaat om het specifiek recht op vrij gebruik van de telefoon, verstaat de klachtencommissie ook dat in dat geval het telefoongeheim wordt geëerbiedigd. Dat betekent dat bij een telefoongesprek niet kan worden meegeluisterd door medewerkers van de afdeling.

Door verweerster is in het verweerschrift aangegeven dat klaagster op 14 maart met haar curator telefonisch heeft gesproken. Om de orde en de veiligheid te kunnen handhaven is begeleiding in het zicht gebleven gedurende het gesprek dat klaagster had met haar curator.

Uit de overgelegde rapportage blijkt dat klaagster inderdaad op 14 maart telefonisch overleg heeft gehad met haar curator. Verder blijkt uit de rapportage dat de rapporterende medewerker tot in detail was geïnformeerd over de afspraken die tussen de curator en klaagster werden gemaakt over geldbedragen die aan klaagster ter beschikking zouden worden gesteld. Nergens blijkt echter uit dat klaagster of de curator deze afspraken later aan de betreffende medewerker hebben medegedeeld. Dat maakt het in de ogen van de klachtencommissie waarschijnlijk dat de medewerker die volgens verweerster tijdens het telefoongesprek “in het zicht” was gebleven, ook binnen gehoorsafstand was gebleven, zodat hij/zij kon horen wat er tussen klaagster en haar curator werd besproken.

In de ogen van de klachtencommissie is daarmee het telefoongeheim van klaagster geschonden en werd klaagster daardoor te zeer beperkt in haar recht op vrije communicatie met haar curator. De klachtencommissie acht deze klacht van klaagster daarom **gegrond**.

8. Beslissing

De klachtencommissie verklaart de klachten over:

- de beslissing van 8 maart 2023 om aan klaagster verplichte behandeling te verlenen door middel van insluiten in de vorm van separatie en het op een later moment afschalen van de separatie (overplaatsing naar de High Care); **ONGEGROND**
- de duur van het verblijf in de High Care; **ONGEGROND** en
- het niet het niet in privé telefonisch kunnen spreken met haar curator; **GEGROND**.

Deze beslissing werd genomen te Eindhoven op 6 april 2023 door de klachtencommissie, bestaande uit de heer mr. XXXX, voorzitter, en de leden de heer XXXX, psychiater, en de heer XXXX, in tegenwoordigheid van mevrouw XXXX, secretaris.