

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

is inzake de klacht 2025-60604 van:

Mevrouw XXXX, geboren op XXXX, ten tijde van de klacht verblijvend in De Woenselse Poort, afdeling Kliniek Intensieve Behandeling (hierna: KIB), onderdeel van GGzE, thans in zorg op de afdeling Beveiligde Intensieve Zorg (hierna: BIZ), onderdeel van GGzE, tot het navolgende oordeel gekomen.

1. De procedure

De klachtencommissie ontving op 14 november 2025 een klaagschrift, gedateerd op dezelfde datum, van mevrouw XXXX, hierna te noemen klaagster.

Op 21 november 2025 ontving de klachtencommissie de volgende verweerstukken van de persoon die behandelaar van klaagster was in de periode waarin zij verbleef op de KIB (de periode waarin de beklagde beslissing heeft plaatsgevonden) mevrouw XXXX, GZ-psycholoog in opleiding tot specialist (Gios K), hierna te noemen verweerster:

een verweerschrift, drie aanzeggingsformulieren verplichte zorg, alle drie d.d. 3-6-2025, met betrekking tot insluiten en beperken communicatiemiddelen, Wvggz protocol insluiting, huisregels, een aanvraag tot wijziging van de zorgmachtiging, beschikking wijziging zorgmachtiging d.d. 10-6-2025, beschikking zorgmachtiging d.d. 20-12-2024 en dagrapportages vanaf 30-5-2025 opname.

Klaagster heeft zich laten bijstaan door mevrouw XXXX, patiëntenvertrouwenspersoon (hierna: PVP).

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op dinsdag 24 november 2025. Klaagster en PVP waren aanwezig, evenals de verweerster, de juriste van de instelling mevrouw XXXX en de leden en de secretaris van de klachtencommissie. Als toehoorder was aanwezig juridisch medewerkster (aankomend advocaat) mevrouw mr. XXXX.

2. Inhoud van de klacht

De klacht richt zich op:

- de beslissing van 3 juni 2025 om verplichte zorg te verlenen in de vorm van separatie, fixatie waarbij klaagster werd ontkleed, waar mannen bij waren, en het vervolgens innemen van de (in de kleding verstopte) mobiele telefoon van klaagster.

3. Standpunt van klaagster

Klaagster stelt zich op het standpunt dat haar onrecht is aangedaan en dat zij disproportioneel is behandeld. Dit heeft plaatsgevonden op 3 juni 2025, de dag waarop klaagster is gesepareerd. Het betrof deze dag tweemaal een separatie.

De eerste separatie vond plaats naar aanleiding van de weigering van klaagster om scherven op te ruimen die door het vallen van een nachtlampje op de grond lagen. Op 3 juni 2025 hebben medewerkers van de afdeling de scherven opgeruimd vanwege de veiligheid. Daartegen verzette klaagster zich. Zij probeerde een audio-opname met haar mobiele telefoon te maken van de situatie, waarbij diverse personen op haar kamer waren gekomen om de scherven op te ruimen. Ter zitting verklaart klaagster dat zij deze opname naar haar PVP wilde sturen.

Verder laat klaagster weten dat het nachtlampje haar dierbaar was omdat ze het van haar zus had gekregen. Zij wilde naar eigen zeggen de scherven niet opruimen omdat de medewerkers uitgaan van vooroordelen dat zij hiermee iemand pijn zou doen, terwijl dat niet het geval was. Daarbij komt dat klaagster de scherven wilde opruimen als iedereen weg was, maar zij werd in plaats daarvan gesepareerd.

Klaagster maakte de audio-opname uit onmacht, aldus klaagster. Klaagster zegt nooit filmopnames te hebben gemaakt. Toen de medewerkers doorkregen dat zij een audio opname maakte, wilden ze de telefoon afnemen. Klaagster verstopte de telefoon in haar kleding. Klaagster werd gesepareerd en zij werd ontkleed, waar mannen bij waren, aldus klaagster. De telefoon werd gevonden en ingenomen. Deze gebeurtenis heeft klaagster als traumatisch ervaren, aldus klaagster.

's Middags werd klaagster die dag ge-desepareerd. Echter later die dag is klaagster opnieuw gesepareerd, omdat zij schold, terwijl zij rustig op bed lag, aldus klaagster. De separatie heeft vervolgens geduurd tot 10 juni 2025. Klaagster vindt dat dit (veel) korter had kunnen duren.

Klaagster verzoekt de klachtencommissie om haar klacht gegrond te verklaren en haar schadevergoeding toe te wijzen voor het aangedane leed.

4. Standpunt van verweerster

Verweerster laat weten dat de situatie op 3 juni 2025 ontstond naar aanleiding van het gevallen nachtlampje op 2 juni 2025.

De scherven werden niet door klaagster opgeruimd ondanks herhaalde verzoeken en waarschuwingen. Uiteindelijk, op 3 juni 2025, hebben medewerkers van de afdeling de scherven opgeruimd vanwege de veiligheid. Daarbij ontstond een situatie waarin klaagster zich hiertegen verzette en een film/audio-opname wilde maken van de situatie waarbij diverse personen op haar kamer waren gekomen om de scherven op te ruimen.

Klaagster had diverse waarschuwingen gekregen om te stoppen met het maken van film/audio opnames met haar mobiele telefoon. Haar werd verzocht om de telefoon af te geven. Nu zij dit weigerde, en haar telefoon verstopte in haar kleding, waarbij zij zich verzette, leidde het ertoe dat zij werd gefixeerd en ontkleed om haar telefoon af te nemen, nadat klaagster was verzocht om de telefoon (vrijwillig) af te geven.

Hierbij zijn in principe geen mannen aanwezig, aldus verweerster. Vrouwen worden in dit soort noodsituaties in principe ontkleed door vrouwen. Verweerster legt uit dat je op dat moment als personeel moet handelen met de mensen die aanwezig zijn en ingezet kunnen worden, waardoor mannen aanwezig kunnen zijn geweest. Als mannelijke medewerkers om hulp gevraagd moeten worden bij het ontkleden van een vrouwelijke cliënte zal gezorgd worden dat het lichaam bedekt wordt waar dit maar kan, aldus verweerster. Dat klaagster deze gebeurtenis als traumatisch heeft ervaren, begrijpt verweerster.

's Middags werd klaagster die dag gedeseperreerd. Echter later die dag is klaagster opnieuw gesepareerd, omdat zij zich verbaal agressief uitte en het niet lukte om in samenwerking te komen. De separatie heeft vervolgens geduurd tot 10 juni 2025. Verweerster geeft aan dat klaagster diverse malen door een psychiater is gezien, dat verschillende evaluatiemomenten hebben plaatsgevonden en dat gedurende de separatie de beperking geleidelijk steeds verder is teruggedraaid: eerst door driemaal per dag rookmomenten aan te bieden en vervolgens kwamen hier (steeds langer durende) groepsmomenten bij.

De mobiele telefoon is ingenomen omdat klaagster diverse keren film-en audio-opnames heeft gemaakt, en deze ook op social media wilde plaatsen, aldus verweerster.

Verweerster verzoekt de klachtencommissie om de klacht ongegrond te verklaren om bovenstaande redenen.

5. Bevoegdheid van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat klaagster op de afdeling BIZ bij GGzE verblijft op basis van een zorgmachtiging welke is opgelegd door de Rechtbank Oost-Brabant op 27-6-2025 en geldt tot 28-12-2025. De klacht richt zich op artikel 8.7. en artikel 8.9. Wvggz. Op basis van artikel 10.3 Wvggz onder e. en f. mag klaagster hierover een klacht indienen. De klachtencommissie is bevoegd de klacht over verplichte zorg in behandeling te nemen.

6. Beoordeling van de klacht

Iedere cliënt kan een klacht indienen op basis van art. 10:3 van de Wvggz en mag in beginsel bepalen of hij/zij een (be)handeling wel of niet wil ondergaan. Uitzonderingen op dit zelfbeschikkingsrecht haar mogelijk, maar moeten bij wet haar geregeld en conform de wet worden uitgevoerd. Omdat verplichte zorg een ingrijpende inbreuk is op het zelfbeschikkingsrecht en de lichamelijke integriteit van een cliënt, dienen zowel procedurele als inhoudelijke waarborgen in acht te worden genomen alvorens te kunnen overgaan tot het verlenen van verplichte zorg. In dit geval dient de klachtencommissie te beoordelen of de verplichte zorg die aan klaagster is opgelegd, in de vorm van separatie, tweemaal, en het bij de eerste separatie fixeren en het ontkleden van klaagster, waar mannen bij waren, omdat zij de telefoon niet af wilde geven en daarom in haar kleding had verstopt, waarop de gevonden telefoon werd ingenomen, rechtmatig is.

De klachtencommissie overweegt met betrekking tot de separatie het volgende. Uit de documenten waarover de klachtencommissie beschikt blijkt dat mogelijk ernstig nadeel plaats had kunnen vinden, voor klaagster en andere personen en goederen als de verplichte zorg in de vorm van separatie niet had plaatsgevonden. Uit de relevante voortgangsrapportages is de klachtencommissie duidelijk geworden dat klaagster op 3 juni 2025 weigerde te luisteren naar waarschuwingen van de medewerkers van de afdeling KIB met betrekking tot het opruimen van glasscherven, welke sinds 2 juni 2025 op haar kamer lagen door het breken van haar nachtlampje en waarschuwingen met betrekking tot het stoppen met film/audio opnames op haar mobiele telefoon. De mate van verbaal en fysiek verzet van klaagster leidde die dag in de optiek van de klachtencommissie tot een separatie die proportioneel is, en subsidiair en doeltreffend. Er werden geen andere mogelijkheden overgelaten nu klaagster geen enkele samenwerking wenste en zich (hevig) verzette.

Ter zitting geeft klaagster aan dat zij zich onmachtig voelde en dat begrijpt de klachtencommissie. Echter de commissie is er voldoende van overtuigd dat het nodig was voor de veiligheid om mee te werken en dat klaagster dit na herhaling toch niet wilde doen. Klaagster heeft film- en/of audio opnames ondanks herhaalde verzoeken om dit niet te doen en dat is volgens de huisregels niet is toegestaan. Het argument van klaagster dat zij deze opnames wilde maken om als bewijs te dienen voor de manier van handelen van de verpleging maakt dat niet anders.

Met betrekking tot het fixeren en ontkleden waarna de telefoon is ingenomen, overweegt de klachtencommissie het volgende. Aanleiding was dat klaagster nog steeds opnames aan het maken was, wat leidde tot het verzoek om de telefoon in te leveren, waarna klaagster de telefoon verborg in haar kleding. Er blijkt uit de rapportages dat tenminste eenmaal is verzocht om de telefoon (vrijwillig) in te leveren. Dit deed klaagster niet.

De mate van verzet die klaagster blijkens de rapportages vertoonde was daarbij zodanig dat dit verzet met meerdere personen gebroken moest worden, waarbij het mogelijk is dat daarbij één of meerdere mannen aanwezig zijn geweest. Hoewel de klachtencommissie zich kan voorstellen dat dit een in beginsel ongewenste situatie is die ook voor klaagster traumatiserend kan zijn geweest, is de klachtencommissie van oordeel dat in de gegeven omstandigheden (hevig verzet) voor de aanwezige medewerkers geen andere keuze was. Het lag helaas op dat moment niet in de macht van de medewerkers om op een andere manier te handelen om klaagster tot het inleveren van haar telefoon te bewegen, wat zij weigerde, en om de mate van verzet van klaagster zo veilig mogelijk te beteugelen.

Ten aanzien van de tweede separatie op 3 juni, na de de-separatie eerder die dag overweegt de klachtencommissie het volgende. Nadat klaagster terug was op haar kamer ontstond opnieuw conflict en kon zodanig niet tot samenwerking worden gekomen dat klaagster opnieuw is gesepareerd, wat tot 10 juni 2025 heeft geduurd. Dat dit wat klaagster betreft korter had gekund, is in de ogen van de klachtencommissie begrijpelijk, maar blijkt niet uit de beschikbare rapportages. De klachtencommissie is van oordeel dat door behandelaars en medewerkers voldoende zorgvuldig en adequaat met de voortgezette separatie is omgegaan omdat uiteindelijk pas op 10 juni 2025 bleek van voldoende coöperatie en zelfinzicht bij klaagster. In die periode mocht klaagster af en toe naar de groep, is zij meermaals door een psychiater gezien en is elke dag bekeken of de separatie kon worden beëindigd of afgebouwd. Ook over deze tweede separatie oordeelt de klachtencommissie dat deze proportioneel, subsidiair en doeltreffend is geweest.

De veiligheid van personen en goederen is in het geval van alle drie de klachten eveneens gebaat geweest bij het handelen van de medewerkers van de afdeling.

De formulieren die hierbij volgens de wet dienen te worden uitgereikt, blijken formeel gezien te voldoen aan de eisen die de wet hieraan stelt. Een uitzondering hierop is -strikt genomen- het volgende.

In de oorspronkelijke zorgmachtiging van klaagster is door de rechter 'insluiting' niet als verplichte zorg aangegeven. Insluiting (separatie) was dus in principe niet mogelijk, behalve als 'tijdelijk verplichte zorg in een noodsituatie'. Verweerster heeft weliswaar tijdelijke verplichte zorg meegedeeld ten aanzien van de inname van de telefoon middels het daarvoor bestemde aanzeggingsformulier, maar niet de ook toegepaste separatie. Daarvoor is wel door middel van het daarvoor bestede formulier- wijziging van de zorgmachtiging- aangevraagd, maar deze insluiting is niet als tijdelijk verplichte zorg aangezegd.

De klachtencommissie is echter van mening dat klaagster hierdoor niet in haar rechten is geschaad dat deze ommissie dient te leiden tot gegrondverklaring van de klacht op dit onderdeel. Immers in het wel uitgereikte 8.9 formulier bij gelegenheid van de inname van de telefoon, zijn de rechten van klaagster aan haar meegedeeld en daaruit blijkt ook van de beoordeling van de wilsbekwaamheid van klaagster.

Het voorgaande in aanmerking genomen, verklaart de klachtencommissie de klachten met betrekking tot separatie, fixatie en het ontkleden waar mannen bij waren, alsmede het innemen van de telefoon **ongegrond**.

7. Beslissing

De klachtencommissie verklaart zich met betrekking tot de klacht, gericht tegen:

- De beslissing tot separatie

ONGEGROND

- De beslissing tot fixatie en ontkleding, terwijl mannen daarbij aanwezig waren

ONGEGROND

- De beslissing tot het innemen van de mobiele telefoon van klaagster

ONGEGROND

Naar aanleiding van het verzoek om schadevergoeding dat klaagster bij haar klacht heeft ingediend, verklaart de klachtencommissie van schadevergoeding af te zien nu zij de klachten ongegrond heeft verklaard.

Deze uitspraak is aldus gedaan op 27 november 2025 door de onafhankelijke klachtencommissie Wvggz regio Eindhoven, bestaande uit de heer XXXX, voorzitter en de leden de heer XXXX en mevrouw XXXX, psychiater, in tegenwoordigheid van mevrouw XXXX, secretaris.