

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

is inzake de klacht 2026-71845 van:

de heer XXXX, geboren op XXXX, ten tijde van de klacht verblijvend op de afdeling Volte 2C, onderdeel van De Woenselse Poort, tot het navolgende oordeel gekomen.

1. De procedure

De klachtencommissie heeft op 10 juni 2026 een klachtformulier ontvangen, gedateerd op 10 juni 2026, van de heer XXXX, hierna te noemen klager.

De klacht richt zich volgens het klachtformulier tegen de toepassing van de beperkingen in de huisregels van De Woenselse Poort, beveiligingsniveau 3, met betrekking tot het ontvangen van bezoek, toezicht op bezoek en het gebruik van een eigen mobiele telefoon.

Klager heeft zich laten bijstaan door mevrouw XXXX, patiëntenvertrouwenspersoon.

De klachtencommissie heeft op 18 juni 2026 een verweerschrift ontvangen van de regiebehandelaar van klager, mevrouw XXXX, klinisch psycholoog, gedateerd op dezelfde datum. Als bijlagen ontving de klachtencommissie de huisregels van De Woenselse Poort, beveiligingsniveau 3, en een uitspraak van de Rechtbank Oost-Brabant d.d. 29 maart 2022. Verweerster heeft zich bij het formuleren van het verweerschrift laten bijstaan door mevrouw XXXX, juriste verbonden aan De Woenselse Poort.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 25 juni 2026. Klager en PVP waren aanwezig. Verder waren aanwezig de regiebehandelaar van klager, de juriste verbonden aan de instelling en de leden en secretaris van de klachtencommissie.

De volgende dag, op 26 juni 2026, is een Aantekening van de Mondelinge Uitspraak (AMU) verspreid onder belanghebbenden.

2. Inhoud van de klacht

De klacht richt zich op: de in de optiek van klager té lange termijn waarop klager geen bezoek op eigen kamer mag ontvangen en het verbod om een mobiele telefoon in bezit te hebben (beveiligingsniveau 3).

3. Standpunt van klager

Klager verzoekt de klachtencommissie om zijn klacht gegrond te verklaren. Klager geeft in zijn klaagschrift aan dat hij het te lang vindt duren om na 6 maanden pas bezoek te kunnen ontvangen op zijn kamer. Dit staat in de regels maar daar heeft klager vragen over gesteld.

Er werd geantwoord dat het niet veranderd zou worden maar klager vindt dat je bezoek op je kamer moet kunnen krijgen na acht weken opname en na een eerste zorgplanbespreking, het laatste is volgens klager al na drie maanden verblijf.

Klager wil een individuele beoordeling hieromtrent, hij wenst de mogelijkheid om bezoek op de kamer te ontvangen na een kortere termijn dan de termijn die in de huisregels staat. Klager heeft er verder geen vertrouwen in dat hij wel toestemming zal krijgen voor het ontvangen van bezoek op zijn kamer na de evaluatie en na de tweede zorgplanbespreking. Dit baseert hij op informatie van mede-cliënten. Klager wijst erop dat in de vorige instelling waar hij opgenomen was veel eerder de mogelijkheid bestond om bezoek op de kamer te ontvangen, namelijk na één keer begeleid bezoek. Daarnaast wijst klager op rapporten van de inspectie die individualisering van de huisregels benadrukken.

Klager vindt ook het continue toezicht tijdens bezoek onredelijk, en een inbreuk op zijn privacy. Het is voor klager belangrijk dat hij bezoek op zijn kamer kan ontvangen omdat hij door het gebrek aan fysiek contact met zijn vrouw emotionele afstand ervaart.

Tenslotte betoogt klager dat het ontvangen van bezoek op zijn kamer een recht betreft in verband met zijn juridische status: terbeschikkingstelling met voorwaarden.

Klager heeft een tweede klacht ingediend, die gericht is op het niet kunnen bezitten van een eigen mobiele telefoon op basis van de huisregels op zijn huidige beveiligingsniveau. Een laptop en/of tablet is wel toegestaan, maar een mobiele telefoon niet. Klager heeft in andere instellingen met ditzelfde beveiligingsniveau (drie) ervaren dat het wel degelijk mogelijk is om een mobiele telefoon te bezitten. Hierdoor heeft klager schulden gekregen (omdat hij niet kan inloggen om zijn betalingen te regelen).

4. Standpunt van verweerder

Verweerder stelt zich in het verweerschrift op het standpunt dat de klacht van klager ongegrond dient te worden verklaard. Daartoe voert verweerder het volgende aan.

De zorgaanbieder stelt huisregels op voor de ordelijke gang van zaken en de veiligheid, passend bij de doelgroep, in de accommodatie. De huisregels kunnen, gelet op de zorg die wordt verleend en de doelgroep per accommodatie, verschillen.

Voorafgaand aan de opname worden de huisregels aan cliënten verstuurd. In het geval van klager, opgenomen met terbeschikkingstelling met voorwaarden, wordt uitgegaan van instemming met deze huisregels gezien zijn intern vrijwillige rechtspositie.

Ten aanzien van de klacht met betrekking tot bezoek op de kamer is in de huisregels het volgende opgenomen:

“Tijdens de tweede zorgplanbespreking vindt een risicotaxatie plaats, waarna het behandelteam u kan toestaan om uw bezoek op uw eigen kamer te ontvangen”. Hierna worden voorwaarden genoemd, zoals het niet veroorzaken van overlast.

Omdat cliënten binnen De Woenselse Poort opgenomen worden op de opnameafdeling, zo ook klager, staat deze periode in het teken van wederzijdse kennismaking, observatie en het in beeld brengen van risicofactoren. Gezien de verantwoordelijkheid van de instelling voor de veiligheid van (mede)cliënten, bezoek en personeel, wordt het noodzakelijk geacht om zicht te hebben op risicofactoren en het risico op delictgedrag.

Voordat bezoek op de eigen kamer -buiten het zicht van personeel- kan plaatsvinden is het nodig om het volgende op te maken: een signaleringsplan, een zorgplan, een risicotaxatie en een delictanalyse, waaruit risicofactoren volgen. Daarnaast is het van belang om bezoek te screenen en zicht te krijgen op het te ontvangen netwerk. Dit alles wordt in kaart gebracht in de eerste zes maanden van opname, waarna, dus ten tijde van het tweede zorgplan, een verzoek gedaan kan worden aan de zorgverantwoordelijke om bezoek op de eigen kamer te mogen ontvangen. Een kortere periode, zoals klager voorstelt, is niet haalbaar voor het in kaart brengen van al deze noodzakelijke onderwerpen.

Tot het tweede zorgplan is (gescreend) bezoek welkom binnen de instelling, dat kan in de multifunctionele ruimte of in een ander daartoe aangewezen ruimte. De huisregel schrijft voor dat bezoek vanuit veiligheidsoverwegingen ‘gemonitord’ kan worden. Dit houdt in dat personeel gedurende het bezoek af en toe zicht kan hebben op het bezoek, bijvoorbeeld door de ruit of door de bezoekkamer binnen te lopen en te informeren hoe het bezoek verloopt. De huisregels schrijven geen continu toezicht (aanwezigheid) van personeel bij het bezoek voor.

Over het tweede klachtonderdeel dat betrekking heeft op de mobiele telefoon, geeft verweerster aan dat de huisregels voorschrijven dat de telefoon die op de afdeling aanwezig is gebruikt kan worden. Cliënten kunnen op de afdelingstelefoon of op de telefoon op hun kamer gebeld worden. Een eigen mobiele telefoon is daarentegen niet toegestaan.

Dit geldt voor cliënten die verblijven in beveiligingsniveau 3, dat van toepassing is op de meest risicovolle cliënten. Het is van groot belang dat zij via het internet of per telefoon geen delicten kunnen plegen en daarmee de veiligheid in de accommodatie in het geding (kunnen) brengen.

De instelling stelt tenslotte dat mobiele telefoons een risico kunnen opleveren voor de orde en veiligheid binnen de instelling doordat deze beperkt zijn in omvang. Daardoor worden deze telefoons minder snel opgemerkt door begeleiding. Het risico op het heimelijk maken van beeld- en geluidsopnamen en het risico op handel wordt daarmee volgens de instelling vergroot.

Verweerster merkt ten aanzien van het argument over schulden van klager nog op dat financiële diensten ook binnen opname in de kliniek mogelijk worden gemaakt, veelal in afstemming met/ondersteuning door maatschappelijk werk.

5. Bevoegdheid van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat aan klager de maatregel terbeschikkingstelling met voorwaarden is opgelegd op grond van artikel 38a WvSr op 13 februari 2026, geldig tot 4 juli 2027. Op de 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.

Klager klaagt over de beslissing over het verlenen van gedwongen behandeling in de vorm van beperking van het ontvangen van bezoek op zijn kamer en het in bezit hebben van een mobiele telefoon op zijn kamer op grond van artikel 9:9 Wvvgz. Op grond van artikel 10:3 onder x Wvvgz kan klager over deze beslissing een klacht indienen bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie is bevoegd om deze klacht van klager te beoordelen.

6. De beoordeling van de klachten

De klacht van klager gaat over twee onderwerpen, te weten over 1. Bezoek op de eigen kamer en 2. Gebruik van een eigen mobiele telefoon, op de afdeling waar klager verblijft, met beveiligingsniveau 3.

De eerstgenoemde beperking is voor klager weliswaar begrijpelijk, echter hij vindt het té lang duren en zou voor zichzelf graag een kortere periode wensen waarin het voor hem niet mogelijk is om bezoek op de kamer te ontvangen. Hij wil een individuele, tussentijdse beoordeling.

Op de eerste plaats is het de vraag in hoeverre beperkingen (algemene, voor iedereen geldende) huisregels zijn (waartegen in beginsel geen klacht mogelijk is) of individuele beperkingen inhouden (waartegen in beginsel een klacht mogelijk is). Daarnaast moeten huisregels regels bevatten die de algemene orde en de veiligheid betreffen en geen andere beperkingen. De klachtencommissie is van oordeel dat zowel de huisregels die betrekking hebben op het niet mogen ontvangen van bezoek op de eigen kamer en het niet mogen gebruiken van een mobiele telefoon dergelijke beperkingen betreffen. Deze huisregels betreffen bovendien alle cliënten die verblijven binnen beveiligingsniveau 3.

Hetgeen door verweerster ter zitting ter onderbouwing van de betreffende huisregels wordt aangevoerd wordt door de klachtencommissie dan ook overgenomen en tot haar oordeel gemaakt. Te weten: dat voordat bezoek op de eigen kamer -buiten het zicht van personeel- kan plaatsvinden is het nodig om het volgende op te maken: een signaleringsplan, een zorgplan, een risicotaxatie en een delictanalyse, waaruit risicofactoren volgen. Daarnaast is het van belang om bezoek te screenen en zicht te krijgen op het te ontvangen netwerk.

Dat geldt ook voor de beperking van het gebruik van een mobiele telefoon: Mobiele telefoons kunnen een risico opleveren voor de orde en veiligheid binnen de instelling doordat deze beperkt zijn in omvang. Daardoor worden deze telefoons minder snel opgemerkt door begeleiding. Het risico op het heimelijk maken van beeld- en geluidsopnamen en het risico op handel wordt daarmee volgens de instelling vergroot.

De inhoud van de huisregels zelf, indien de klachtencommissie heeft vastgesteld dat zij van algemene aard zijn en betrekking hebben op de orde en de veiligheid binnen de afdeling, kunnen vervolgens door de klachtencommissie niet op individueel niveau getoetst worden op proportionaliteit, subsidiariteit, doelmatigheid en veiligheid.

Dat andere instellingen andere regels hebben, doet daar volgens de klachtencommissie niet aan af. Andere instellingen hebben een andere populatie en andere regels.

Gelet op al het voorgaande verklaart de klachtencommissie beide klachten **ongegrond**.

De klachtencommissie geeft ter overweging aan dat zij heeft kennisgenomen van de huidige ontwikkelingen met betrekking tot de evaluatie en herziening van de huisregels. Echter zolang dit niet is gebeurd worden de bestaande huisregels gevolgd. Deze huisregels zijn juridisch op juiste wijze tot stand gekomen en getoetst, in overleg met de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad van de instelling.

7. Beslissing

De klachtencommissie verklaart de klacht, gericht tegen:

- de lange termijn alvorens klager bezoek op eigen kamer mag ontvangen

ONGEGROND

De klachtencommissie verklaart de klacht, gericht tegen:

- het verbod op het in bezit hebben van een mobiele telefoon op beveiligingsniveau 3

ONGEGROND

Nu de klachtencommissie de klachten ongegrond verklaard heeft, komt zij niet toe tot de toekenning van de verzochte schadevergoeding.

Deze beslissing werd genomen te Eindhoven op 13 juli 2026 door de klachtencommissie, bestaande uit de heer XXXX, voorzitter, en de leden de heer XXXX, psychiater, en de heer XXXX, in tegenwoordigheid van mevrouw XXXX, secretaris.

Tegen de beslissing van de klachtencommissie, op grond van de Wvvgz, staat binnen 6 weken beroep open bij de rechtbank Oost-Brabant, Leeghwaterlaan 8 te 's-Hertogenbosch:

Artikel 10:7 Wvvgz luidt:

- 1. Nadat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan betrokkene, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van betrokkene een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.*
- 2. De termijn voor het indienen van een verzoekschrift bedraagt zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld, dan wel zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.*