

Klachtencommissie Wzd/Wvvgz

Jaarverslag 2021

1. Inleiding

Per 1 januari 2020 is de Wet Bopz vervangen door de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgz). In deze wetten is geregeld dat iedere zorgaanbieder die zorg verleent onder de Wzd en/of de Wvvgz, aangesloten moet zijn bij een klachtencommissie Wzd en/of een klachtencommissie Wvvgz. Deze klachtencommissies dienen te zijn opgericht door één of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en één of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders.

Quasir, organisatie voor onafhankelijke klachtenbemiddeling in de zorg, heeft in overleg met Zorgthuis.nl en Netwerk Cliënt-en-Zorg besloten om een klachtencommissie Wzd en een klachtencommissie Wvvgz op te richten. Quasir heeft daartoe in januari 2020 de stichting Klachtencommissie Wzd/Wvvgz opgericht.

- stichting Klachtencommissie Wzd/Wvvgz -

De stichting heeft als doel het instellen en de instandhouding van de klachtencommissies Wzd en Wvvgz.. De stichting kent conform haar statuten een bestuur, een raad van deelnemers en de Klachtencommissie Wzd/Wvvgz. Bij oprichting is Quasir B.V. aangewezen als bestuurder van de stichting.

De raad van deelnemers bestaat bij oprichting uit Zorgthuis.nl en Netwerk Cliënt-en-Zorg. In de statuten is vastgelegd dat de raad van deelnemers gaat over de benoeming van de leden van de klachtencommissie en de vaststelling van de reglementen van de Klachtencommissie.

- Klachtencommissie Wzd/Wvvgz -

De Klachtencommissie Wzd/Wvvgz bestaat uit:

- een voorzitter en een vice-voorzitter beiden jurist
- meerdere leden, waaronder leden-deskundigen.

Aan de klachtencommissie is ter ondersteuning een ambtelijk secretaris toegevoegd die geen lid is van de klachtencommissie.

De leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk en voeren hun taak naar eigen inzicht uit. Zij mogen van niemand – ook niet van het bestuur of de raad van deelnemers van de stichting – instructies aanvaarden over de procedurele behandeling, de inhoudelijke beoordeling en/of de beslissing van een geschil.

Afhankelijk of het een Wzd-klacht of een Wvvgz-klacht betreft worden uit de leden van de Klachtencommissie een Klachtencommissie Wzd of een Klachtencommissie Wvvgz geformeerd. De klachtencommissies moet volgens de wet bestaan uit 3 leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter tevens jurist en minimaal een lid deskundige.

Een lid-deskundige van een Klachtencommissie Wvggz kan alleen een psychiater zijn.

Een lid-deskundige van een Klachtencommissie Wzd kan alleen zijn:

- als het een cliënt betreft met een verstandelijke handicap:
 - a. een arts voor verstandelijk gehandicapten of
 - b. een psychiater of
 - c. een gezondheidszorgpsycholoog
 - d. of een orthopedagoog-generalist
- als het een cliënt betreft met een psychogeriatrische aandoening:
 - a. een specialist ouderengeneeskunde of
 - b. een psychiater of
 - c. een gezondheidszorgpsycholoog

2. werkwijze, procedure en uitspraak

- werkwijze -

De voorzitter stelt per klacht een commissie samen die de klacht behandelt. Deze commissie bestaat uit een oneven aantal van minimaal 3 personen, inclusief de (vice) voorzitter) en wordt zodanig samengesteld dat daarin wordt voldaan aan de wettelijke vereisten en de expertise is vertegenwoordigd die nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken en te beoordelen.

Op de behandeling van klachten is een privacyregeling van toepassing en de leden van de Klachtencommissie zijn gebonden aan een geheimhoudingsverplichting. Dit heeft uiteraard gevolgen voor de verslaglegging over geschillen in dit jaarverslag.

De Klachtencommissie Wzd verricht haar werkzaamheden in overeenstemming met het Reglement Klachtencommissie Wzd.

De Klachtencommissie Wvggz verricht haar werkzaamheden in overeenstemming met het Reglement Klachtencommissie Wvggz.

- procedure -

Op grond van de Wvggz (respectievelijk de Wzd) kan enkel een klacht worden ingediend tegen beslissingen die in de wet limitatief zijn opgesomd. Het gaat in deze gevallen altijd om beslissingen die rechtstreeks betrekking hebben op “onvrijwillige zorg”.

Heeft een klacht of een klachtonderdeel geen betrekking op een beslissing waartegen in de Wzd (respectievelijk de Wvggz) klachtrecht open staat, dan is staat tegen de klacht zeer waarschijnlijk op grond van de Wvkkz klachtrecht open.

Op grond van de Wvggz (respectievelijk de Wzd) dient de klachtencommissie binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht uitspraak te doen. Indien de beslissing waartegen de klacht is gericht op het moment van ontvangst van de klacht geen werking meer heeft, dan is de behandeltermijn 4 weken.

De Commissie kan ambtshalve of op verzoek van Klager besluiten om een beslissing van de zorgaanbieder ter zake uitvoering van onvrijwillige zorg te schorsen tot aan haar uitspraak. Dit wordt een "schorsingsbesluit genoemd.

De commissie is verplicht om Klager en aangeklaagde in de gelegenheid te stellen om mondeling gehoord te worden. In geval van een hoorzitting vindt dit plaats om een eenvoudig voor klager te bereiken locatie. Vanwege de coronamaatregelen zijn hoorzittingen tijdelijk gehouden via een videoverbinding.

De Klachtencommissie stuurt haar uitspraak aan partijen en aan de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd. De uitspraak dient te worden gepubliceerd in geanonimiseerde vorm, behoudens de naam van de instelling.

- stappenplan -

Stap 1

Klachten komen binnen bij de ambtelijk secretaris. Deze controleert of de aangeklaagde instelling contractueel is aangesloten bij Klachtencommissie Wzd/Wvvgz.

Stap 2

De ambtelijk secretaris overlegt met de voorzitter over onder meer ontvankelijkheid en formulering van de klacht. Is de klacht niet duidelijk en/of ontbreken er gegevens dan vraagt de ambtelijk secretaris aanvullende informatie op bij klager. Is de klacht niet ontvankelijk dan wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager medegedeeld.

Stap 3

De voorzitter bepaalt de behandeltermijn (14 dagen of 4 weken) en wijst de leden van de commissie aan die aan de behandeling zullen deelnemen.

Stap 4

- Klager ontvangt bericht dat klacht in behandeling wordt genomen.
- Aangeklaagde ontvangt bericht dat een klacht tegen hem in behandeling is genomen. Hij ontvangt een kopie van de klacht met bijlagen en krijgt de gelegenheid om een verweer in te dienen.
- De voorzitter beoordeelt of er redenen zijn voor een schorsingsbesluit. Zo ja, dan neemt de voorzitter hierover contact op met de zorgverantwoordelijke. Vervolgens neemt de commissie een schorsingsbesluit (wel/niet schorsen).
- De ambtelijk secretaris informeert naar wensen m.b.t. hoorzitting en regelt in overleg met partijen datum, tijd en locatie. Veelal wordt de zorgaanbieder verzocht om een locatie te regelen.

Stap 5

- De ambtelijk secretaris regelt een eerste beraadslaging na bestudering van het dossier, hetgeen veelal plaatsvindt in een conference call. In het beraad wordt het verdere vervolg van de procedure besproken.
- Klager en Verweerder worden uitgenodigd voor de hoorzitting (indien van toepassing).

Stap 6

- Hoorzitting. Deze vindt in beginsel plaats in aanwezigheid van beide partijen.
- Voorafgaand aan de hoorzitting houdt de commissie nog kort beraad.
- Na afloop van de hoorzitting vindt beraadslaging plaats over het vervolg, veelal de einduitspraak.

Stap 7

- De voorzitter (bijgestaan door de ambtelijk secretaris) stelt een concept van de uitspraak op.
- Als de leden instemmen met de uitspraak wordt deze ondertekend door de voorzitter en aan partijen en aan de Inspectie gezonden.
- De uitspraak wordt gepubliceerd op ww.quasir.nl, in geanonimiseerde vorm

- Uitspraak -

Partijen kunnen, binnen zes weken na de dag waarop de Klachtencommissie haar beslissing aan partijen heeft medegedeeld, een verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht. Bij gebreke hiervan is de uitspraak bindend.

4. Klachtenbehandeling in 2021

De Klachtencommissie Wzd/Wvvgz heeft in het jaar 2021 4 klachten in behandeling genomen, 2 Wzd-klachten en 2 Wvvgz-klachten.

KC.Wzd-21.01

Ingekomen: 22 maart 2021 / behandeltermijn 14 dagen / uitspraak 2 april 2021

- Betreft: cliënt met psychogeriatrische aandoening.
- Klager is wettelijk vertegenwoordiger (zoon van cliënt).

De klacht heeft betrekking op:

- onvrijwillige toediening van medicijn
- beperken van de bewegingsvrijheid
- ontoereikende dossiervorming met betrekking tot onvrijwillige zorg

- Schorsingsbesluit.-

De Commissie heeft in een schorsingsbesluit de instelling opgedragen om de onvrijwillige toediening van het medicijn tijdelijk te stoppen (na dit verantwoord te hebben afgebouwd) tot aan de uitspraak.

- Uitspraak -

De Commissie heeft de klacht op al haar onderdelen gegrond verklaard.

De Commissie heeft de instelling opgedragen om de onvrijwillige toediening van medicijnen te stoppen.

KC.Wzd-21.02

Ingekomen: 8 september 2021 / behandeltermijn 4 weken / uitspraak 30 september 2021

- Betreft: cliënte met psychogeriatrische aandoening.
- Klaagster is cliënte (klacht ingediend door advocaat)

De klacht houdt in dat klaagster, na het verstrijken van de geldigheid van de rechterlijke machtiging tot opname en verblijf, een periode op een gesloten afdeling opgenomen is geweest, zonder dat daar een rechterlijke machtiging aan ten grondslag lag. (Nadat de instelling dit had bemerkt heeft zij een nieuwe machtiging aangevraagd die is verleend. Klaagster verzoekt om een schadevergoeding toe te kennen.

- Uitspraak -

De Commissie heeft de klacht gegrond verklaard. Klaagster is de facto van haar vrijheid beroofd, zonder dat hier een geldige wettelijke regeling aan ten grondslag ligt. Deze handelswijze is onrechtmatig en hierdoor heeft Klaagster schade geleden. De Commissie kent aan Klaagster ten laste van Verweerder een schadevergoeding naar billijkheid toe ter hoogte van € 1.050,00 (42 dagen x € 25,--).

KC.Wvggz-21.03

Ingekomen: 17 november 2021 / behandeltermijn 14 dagen / uitspraak 1 december 2021

- Klager is cliënt. Klager is bijgestaan door patiënten vertrouwenspersoon.

De klacht heeft betrekking op:

1. verplichte medicatie
2. verplichte medische controle/bloedafname
 - a. fouten in uitvoering van eerdere medische controles;
 - b. voorgenomen/toekomstige medische controles.

Klager verzoekt om een schadevergoeding toe te kennen.

- Uitspraak -

De Commissie heeft de klacht met betrekking tot klachtonderdeel 1 ongegrond en met betrekking tot klachtonderdeel 2 gegrond verklaard.

De Commissie kent aan Klager ten laste van de instelling een schadevergoeding naar billijkheid toe ter hoogte van € 50,00.

KC.Wvggz-21.04

Ingekomen: 9 december 2021 / behandeltermijn 4 weken / uitspraak 5 januari 2021

- Klager is cliënt. Klager is bijgestaan door patiënten vertrouwenspersoon.

De klacht heeft betrekking op:

1. de beslissing tot het verlenen van de verplichte zorg (3 dagen opsluiting in extra beveiligde kamer).
2. de uitvoering van de verplichte zorg.

Klager verzoekt om toekenning van een schadevergoeding.

- Uitspraak -

De uitspraak valt niet in het verslagjaar 2021 en valt daarmee buiten het bereik van dit jaarverslag.

(Ter informatie: De Commissie heeft in haar uitspraak van 5 januari 2022 de klacht met betrekking tot klachtonderdeel 1 gegrond en met betrekking tot klachtonderdeel 2 ongegrond verklaard en heeft aan Klager ten laste van de instelling een schadevergoeding naar billijkheid toegekend ter hoogte van € 100,--.)
