

## Uitspraak

van de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht (GKPNU)

*Waar klager staat kan ook klaagster worden gelezen.*

Deze uitspraak betreft de klachtmelding van XX, ambulant in zorg bij Altrecht, zorgseenheid XX. De klacht heeft betrekking op het St. Antonius Ziekenhuis.

### I. Verloop

Bij het secretariaat van de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht (voor het vervolg: de Klachtencommissie) is een klachtmeldingsformulier d.d. 18 februari 2021 van klager op 18 februari 2021 ontvangen en geregistreerd onder nummer GKPNU 009.21.2307.

#### Beschrijving van de klachten:

Op bovenvermeld formulier zijn de klachten als volgt omschreven:

- 1. De wilsonbekwaamheid verklaring in de informatiebrief d.d. 28-12-2020.**
- 2. Het doorbreken van de plicht tot geheimhouding door zonder toestemming mijn ouders te bellen.**
- 3. Het door verweerder delen van informatie over zijn persoonlijk leven.**
- 4. Geen begrip tonen voor mijn darmziekte.**

De klachten 1 en 2 zijn ontvankelijk op grond van artikel 10.3 WVGZ; klager ontving in de periode waar de klacht betrekking op heeft verplichte zorg op grond van een zorgmachtiging met expiratedatum 24 februari 2021.

De klachten 3 en 4 zijn ontvankelijk op grond van artikel 14 WVGZ. Gezien de samenloop met de WVGZ-klachten worden deze klachten na overleg ook door de GKPNU in 1 zitting behandeld.

Op het moment van de zitting is klager ambulant in zorg met een zorgmachtiging met expiratedatum 24 juni 2021.

De klachten zijn behandeld in een hoorzitting van de Klachtencommissie op 25 maart 2021. Vanwege de corona-beperkingen vond de zitting plaats via beeldbellen (StarLeaf). Klager zelf heeft ervoor gekozen niet bij de zitting aanwezig te zijn.

#### Personalia:

Klager:

- XX (voor het vervolg: klager): niet bij de zitting aanwezig.
- XX, patiëntenvertrouwenspersoon (voor het vervolg: PVP): niet bij de zitting aanwezig.

Verweerders:

- XX, psychiater (voor het vervolg: verweerder).

De Klachtencommissie bestaat uit:

- XX, jurist, voorzitter.
- XX, psychiater.
- XX, psychotherapeut.

XX, ambtelijk secretaris, is aanwezig voor de verslaglegging.

De volgende documenten stonden de Klachtencommissie in kopievorm ter beschikking:

- Klachtmeldingsformulier GKPNU d.d. 18-02-2020 met daarachter een begeleidende klachtbrief van klager.
- Een aanvulling op de klacht door klager d.d. 22-03-2021.
- Relevante informatie uit het medisch dossier van klager, met haar schriftelijke toestemming voor inzage door de Klachtencommissie, te weten: XX

Op grond van de wet moet de Klachtencommissie al haar uitspraken openbaar maken en publiceren. Om die reden staan alleen in de aanhef de namen van betrokkenen en staan in het verslag en de overwegingen alleen functies en rollen genoemd. Uiteraard worden de namen van betrokkenen in de aanhef niet in de te publiceren uitspraak genoemd.

## **II. Verslag van de hoorzitting**

### Standpunt van klager

Klager zelf heeft er voor gekozen niet bij de zitting aanwezig te zijn. De commissie baseert zich voor wat betreft de inbreng van klager op de door klager aangeleverde brieven voorafgaand aan de zitting.

### Standpunt van verweerder

Verweerder verklaart dat het bij aanvang van de opname al een probleem was, namelijk het wettelijk vertegenwoordigerschap was niet goed geregeld. Verweerder heeft ervoor gekozen klager zelf een vertegenwoordiger te laten aanwijzen. Verweerder heeft gewacht en heeft geen contact opgenomen met familie. Voor een goede diagnostiek is het volgens verweerder echter belangrijk het verloop van het leven van klager te weten. Verweerder legt uit dat behandelaren vernamen dat de ouders van klager wisten dat zij was opgenomen in het St. Antonius Ziekenhuis. Verweerder dacht dat, als de ouders dit weten, hij contact met hen kon opnemen zonder disclosure te plegen. Aan ouders en zus is alleen maar vragen gesteld die belangrijk waren voor de diagnose. Door verweerder/behandelaren is niets verteld over klager of de afdeling et cetera, aldus verweerder. Verweerder begrijpt dat dit voor klager lastig kan zijn, maar verweerder benadrukt zelf geen informatie aan de ouders en zus te hebben gegeven.

De commissie heeft gelezen dat klager wilsonbekwaam is geacht. Het onderzoek daarnaar is niet gedaan door een andere, onafhankelijke, psychiater. De commissie vraagt wat maakte dat verweerder klager wilsonbekwaam achtte.

Verweerder legt uit dat dat het feit was dat klager vond dat er niets aan de hand was, naast het feit dat er toch een zorgmachtiging was verkregen waarbij klager contact afhield en niet het besef had dat het blijkbaar onduidelijk was of er wel of niet iets met haar aan de hand was. Klager heeft dat ook niet laten onderzoeken. Verweerder vond haar wilsonbekwaam vanwege het feit dat zij dit weigerde. De voorzitter vraagt of verweerder bedoelt dat klager geen ziekte-inzicht had. Achteraf bleek dat zo te zijn, geeft verweerder aan. Verweerder ging er bij de opname blanco in met een vrouw met een zorgmachtiging die niet in contact was. Het doel was de diagnose te stellen. Verweerder geeft aan dat hij niet kon zeggen dat er geen ziekte-inzicht was als hij de diagnose nog niet had gesteld.

Verweerder legt uit dat de brieven die geschreven moeten worden, namelijk Start verplichte zorg en Wilsonbekwaamheid, door verweerder in één brief samengenomen zijn.

De commissie vraagt of de ouders veel vragen hadden. Verweerder geeft aan dat dit het geval was. Maar die vragen zijn door verweerder/behandelaren telkens niet beantwoord. Ook is hen uitgelegd dat die niet beantwoord konden worden.

De commissie stelt dat het duidelijk is dat verweerder de familie alleen heeft aangehoord. De commissie vraagt of het echt nodig was om deze informatie in deze situatie, waarin het allemaal precair ligt, bij ouders na te vragen. Was de informatie niet ook op andere manieren te onderzoeken? Verweerder geeft aan het hier niet mee eens te zijn; hoe het op de lagere school was, wanneer klager ging lopen, et cetera, acht verweerder essentieel om na te vragen bij de ouders om daarmee diagnoses te kunnen wegstrepen, en dat is ook gebeurd. Juist omdat klager blanco binnenkwam met weinig voortraject. Als dan de vraag is diagnose-onderzoek te doen, vindt verweerder ook dat hij hier zorgvuldig aandacht aan moet besteden.

De commissie vraagt verweerder te reageren op dat door klager gesteld wordt dat hij informatie over zijn eigen leven met klager gedeeld heeft.

Verweerder doet dit regelmatig legt hij uit, om bepaalde gevoelens te delen met patiënten om te laten zien dat zaken herkend worden. Of dat wenselijk is, daarover kunnen de meningen verschillen. Er zijn vele boeken over zelf-disclosure geschreven, aldus verweerder.

Klager gaf volgens verweerder er geen blijk van dat zij dit niet op prijs stelde.

Klager kon heel moeilijk de informatie naar voren brengen. Zij vond dat verweerder moeilijke vragen stelde over bijvoorbeeld het onderbreken van haar studie. Het was voor klager ook raar dat verweerder naar gevoel vroeg. Daarop gaf verweerder aan het gevoel van een overleden zus te kennen. Ook gaf verweerder aan klager aan dat dit geen gemakkelijk gevoel is. In die sfeer heeft verweerder informatie over zichzelf gedeeld, legt verweerder uit.

Klager beschrijft ook dat verweerder geen begrip toonde voor de chronische darmziekte van klager. Dat was een breed gevoel bij klager, aldus verweerder. Er is overleg over de ziekte geweest met haar arts. Klager heeft een milde vorm van colitis ulcerosa die niet in verhouding staat tot de last die zij ervan ervaart. Hierdoor ervaart klager soms onbegrip vanuit haar omgeving. Er is direct informatie opgevraagd bij haar LS arts. Klager is echter niet tevreden, geeft verweerder aan. Klager voelt zich niet gehoord en begrepen wanneer iemand, ook een medewerker, naar haar gevoel niet voldoende gehoor geeft aan haar lichamelijke klachten.

Voorts heeft de commissie geen vragen meer aan verweerder.

Nadat alle aanwezigen hebben aangegeven geen vragen of toevoegingen meer te hebben wordt de zitting gesloten.

### **III. Overwegingen en beoordeling**

Op grond van de verklaringen tijdens de zitting en op grond van de documenten die aan de Klachtencommissie ter beschikking staan, overweegt de Klachtencommissie het volgende.

Gezien de situatie dat klager is opgenomen vanuit een gebiedsteam niet vallend onder het St. Antonius Ziekenhuis stelt de Klachtencommissie voorafgaand aan de overwegingen en beoordeling vast dat verweerder uit mocht gaan van de Kennisgeving mondelinge uitspraak verplichte zorg Wvvggz d.d. 24 december 2020, waarbij opname in een accommodatie als verplichte zorg was toegewezen.

#### **Klacht 1. De wilsonbekwaamheid verklaring in de informatiebrief d.d. 28-12-2020.**

##### Feiten en omstandigheden.

Opvallend is dat de Informatiebrief van verweerder m.b.t. de start verplichte zorg en wilsonbekwaamheid gedateerd is op 28 december 2020, terwijl klager 29 december opgenomen is.

In de Informatiebrief staat dat klager op 28 december 2020 onderzocht is en dat de beslissing tot het verlenen van verplichte zorg met haar besproken is. Voor zover de commissie bekend is, is dit in ieder geval op 28 december niet gebeurd: klager is bij opname op 29 december 2020 voor het eerst in maanden door een psychiater gesproken.

In de Informatiebrief is aangegeven dat tijdens het onderzoek (waarschijnlijk op 29 december 2020, red.) beoordeeld is of klager in staat is tot een redelijke waardering van haar belangen ter zake van zorg of de uitoefening van rechten en plichten op grond van de Wet verplichte ggz (Wvvggz).

De vastgelegde conclusie van verweerder is dat klager tijdelijk niet in staat is tot een redelijke waardering van haar belangen.

Deze conclusie is volgens de Informatiebrief gebaseerd op het feit dat klager van mening is dat opname niet nodig is en het feit dat klager het niet eens is met de zorgen die er zijn over haar fysieke en psychische gezondheid.

##### Standpunt van partijen.

Ter zitting heeft verweerder aangegeven dat het feit dat klager vond dat er niets aan de hand was, naast het feit dat er toch een zorgmachtiging was verkregen waarbij klager contact afhield en niet het

beseft had dat het blijkbaar onduidelijk was of er wel of niet iets met haar aan de hand was, de reden was dat verweerder klager wilsonbekwaam achtte. Klager heeft dat ook niet laten onderzoeken. Verweerder vond haar wilsonbekwaam vanwege het feit dat zij dit weigerde.

Omdat er onduidelijkheid was over een vertegenwoordiger kon daarmee nog geen overleg plaatsvinden.

Door klager is in de begeleidende brief bij de klacht aangegeven dat zij niet wilsonbekwaam was en zeker niet met betrekking tot haar mening over de vraag of er contact opgenomen mocht worden met haar ouders.

#### Beoordeling.

De commissie stelt vast dat diverse data in de Informatiebrief niet kloppen.

Over de wilsbekwaamheid toets staat vast dat het hier een eventuele tijdelijke wilsonbekwaam verklaring betreft met betrekking tot 2 afgebakende gebieden. Binnen die 2 gebieden kan ook nog per onderwerp beslist worden over de wils(on)bekwaamheid.

Op grond van de Wvvggz moet verweerder als zorgverantwoordelijke schriftelijk vastleggen of hij klager tijdelijk wilsonbekwaam acht terzake van de zorg of de uitoefening van rechten en plichten op grond van de Wvvggz.

Daartoe volstaat in het kader van deze wet een lichte toets, tenzij er aanleiding is voor meer onderzoek.

Kort samengevat dient voor deze vaststelling van de wilsonbekwaamheid te worden beoordeeld of:

- Klager in staat is de betreffende situatie te overzien en
- Klager een duidelijke beslissing neemt omtrent die situatie en
- Klager de gevolgen van die beslissing overziet.

De wilsonbekwaamheid dient niet te worden gebaseerd op de mening/het standpunt van klager, maar op het vermogen om via bovenstaand proces tot die mening/dat standpunt te komen.

Uit de Informatiebrief blijkt dat verweerder de wilsonbekwaam verklaring gebaseerd heeft op het feit dat klager van mening is dat opname niet nodig is en het feit dat klager het niet eens is met de zorgen die er zijn over haar fysieke en psychische gezondheid.

Uit de toelichting ter zitting blijkt dat de mening van klager dat er niets aan de hand was, zij blijkbaar contact afhield, geen beseft had dat het onduidelijk was of er iets aan de hand was en dat er een zorgmachtiging was afgegeven tevens hebben meegespeeld bij de beoordeling.

Deze onderbouwing is echter grotendeels gebaseerd op de meningen van klager en het bestaan van een zorgmachtiging. Er blijkt onvoldoende uit dat het proces waarlangs klager tot haar meningen is gekomen is getoetst. Daarmee is de onderbouwing onvoldoende om de wilsonbekwaam verklaring te kunnen dragen.

De klacht tegen de wilsonbekwaam verklaring dient dan ook *gegrond* te worden verklaard.

#### **Klacht 2. Het doorbreken van de plicht tot geheimhouding door zonder toestemming mijn ouders te bellen.**

Op grond van de Wvvggz is de zorgverantwoordelijke (in dit geval verweerder) verplicht tot geheimhouding van dat wat in de uitoefening van zijn taak aan hem is toevertrouwd, tenzij het vanuit zijn taak op grond van de wet of een wettelijk voorschrift noodzakelijk is bepaalde mededelingen te doen.

De plicht tot geheimhouding maakt dat verweerder in principe geen gegevens van klager aan derden mag doorgeven zonder haar toestemming, tenzij het moet vanwege de wet.

Klager heeft aangegeven dat zij geen toestemming had gegeven voor het opnemen van contact met haar ouders en dat verweerder, vanwege het feit dat hij op de hoogte was van de moeizame relatie met haar ouders, hij zich bij de diagnose niet op de gegevens van haar ouders had mogen baseren. Klager is van mening dat verweerder de gegevens ook via andere hulpverleners had kunnen opvragen.

Duidelijk is geworden dat verweerder pas contact met de ouders van klager heeft opgenomen nadat geregeld was dat er een vertegenwoordiger door klager was aangewezen en dat daarmee haar ouders niet meer als vertegenwoordigers van klager (met alle daarbij horende rechten en plichten) beschouwd hoefden worden. Ook is pas contact opgenomen nadat bekend was dat de ouders al op de hoogte waren van de opname.

Met betrekking tot de stelling van klager dat verweerder zijn informatie ook via eerdere behandelaars had kunnen krijgen, heeft verweerder aangegeven dat de opname tot doel had diagnose-onderzoek te doen en dat hij daar ook zorgvuldig aandacht aan moet besteden.

Verweerder vindt het daarvoor noodzakelijk de benodigde gegevens van de direct betrokkenen (in dit geval de ouders) zelf te krijgen. In dat gesprek is alleen informatie verkregen en zijn alle vragen om informatie afgewezen op grond van het beroepsgeheim.

De commissie is er ambtshalve van op de hoogte dat er met betrekking tot de noodzaak om de benodigde gegevens direct van de betrokken derden zelf te krijgen binnen de beroepsgroep nog de nodige discussie bestaat. De commissie had het, gegeven de relatie van klager met haar ouders, zorgvuldig gevonden indien verweerder onderzocht had of eerdere behandelaars verweerder van voldoende informatie hadden kunnen voorzien.

Uit de correspondentie tussen de PVP en verweerder d.d. 07 januari 2020, de overige stukken en hetgeen ter zitting is verklaard acht de Klachtencommissie het voldoende aannemelijk dat verweerder wel een gesprek heeft gevoerd met de ouders van klager, maar daarbij geen informatie over klager aan de ouders heeft doorgegeven.

De Klachtencommissie is van mening dat het in het kader van het uitvoeren van de taak van verweerder (diagnosestelling) nodig kan zijn informatie van derden te verkrijgen en die informatie (voor zover van belang) mee te wegen bij die diagnosestelling, ook indien klager hier geen toestemming voor gegeven heeft.

Nu aannemelijk is dat verweerder de ouders pas heeft benaderd nadat zij al op de hoogte waren van de opname van klager en aannemelijk is dat verweerder geen informatie over klager aan de ouders heeft gegeven is er geen sprake geweest van doorbreking van het beroepsgeheim.

De klacht over 'het doorbreken van de plicht tot geheimhouding door zonder toestemming mijn ouders te bellen' dient dan ook *ongegrond* te worden verklaard.

### **Klacht 3. Het door verweerder delen van informatie over zijn persoonlijk leven.**

De Klachtencommissie stelt vast dat verweerder inderdaad in gesprek met klager informatie over zijn persoonlijke leven gedeeld heeft.

Binnen de beroepsgroep van psychiaters wordt verschillend omgegaan met deze zelf-disclosure. Verweerder realiseert zich dat de meningen over de wenselijkheid daarover verschillen. Hij doet dit om bepaalde gevoelens te delen met patiënten om te laten zien dat zaken herkend worden. Verweerder heeft aangegeven dat klager er geen blijk van gaf dat zij dit niet op prijs stelde.

Door klager is gesteld dat het delen van informatie over zijn persoonlijke leven (gemis van overleden familieleden) maakt dat zij de diagnose niet objectief vindt.

De Klachtencommissie heeft in de stukken en bovenstaande geen aanwijzingen gezien dat het delen van informatie over zijn persoonlijk leven door verweerder buiten het bestek van zijn professionele handelen is gebruikt.

De klacht over 'het door verweerder delen van informatie over zijn persoonlijk leven' dient dan ook *ongegrond* te worden verklaard.

#### **Klacht 4. Geen begrip tonen voor mijn darmziekte.**

Klager heeft, met voorbeelden erbij, aangegeven dat verweerder geen enkel begrip heeft getoond voor haar darmziekte en dat zij zich door verweerder niet serieus genomen voelt met betrekking tot de impact die haar darmziekte heeft op haar leven.

De commissie begrijpt dat de darmziekte van klager invloed heeft op haar leven. De commissie acht het aannemelijk dat ook verweerder hiervan op de hoogte is en heeft geen aanwijzingen dat verweerder, binnen de grenzen van de beroepsuitoefening, daar geen begrip voor heeft getoond.

De klacht over het 'geen begrip tonen voor mijn darmziekte' dient dan ook *ongegrond* te worden verklaard.

#### **IV. Uitspraak**

De Klachtencommissie verklaart de klachten:

1. De wilsonbekwaamheid verklaring in de informatiebrief d.d. 28-12-2020, **gegrond**.
2. Het doorbreken van de plicht tot geheimhouding door zonder toestemming mijn ouders te bellen, **ongegrond**.
3. Het door verweerder delen van informatie over zijn persoonlijk leven, **ongegrond**.
4. Geen begrip tonen voor mijn darmziekte, **ongegrond**.

Aldus besloten te Utrecht op 12 april 2021 door de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht en ondertekend door de voorzitter, XX, op 14 april 2021;

Deze uitspraak wordt verzonden aan klager, de PVP, verweerder, de leiding van de zorgeenheid van verweerder, de raad van bestuur, de geneesheer-directeur van de zorgeenheid, alsook de Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

Nadat de Klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de Klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kunnen klager, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van klager een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.