



## Klachtencommissie GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht GKPNU

Jaarverslag 2020

Datum van publicatie: 01-04-2021

### Correspondentieadres

Ambtelijk secretariaat GKPNU  
p/a Altrecht, Locatie WA-Huis, gebouw Doelen  
Lange Nieuwstraat 119, 3512 PG Utrecht  
telefoon: 06 30 58 40 44  
e-mail: klachtencommissiepatienten@utrechtggz.nl



## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1. Inleiding</b> .....	5
<b>Hoofdstuk 2. Klachtformulieren en ingediende klachten</b> .....	7
2.1 Klachten van patiënten van het St. Antonius Ziekenhuis: Bopz en Wvvgz .....	9
2.2 Klachten van patiënten van het UMCU: Bopz en Wvvgz .....	12
2.3 Klachten van patiënten van Altrecht: Bopz, Wvvgz en Wkkgz .....	14
2.4 Klachten van patiënten van Indigo: Wkkgz .....	19
<b>Hoofdstuk 3. Bemensing Klachtencommissie</b> .....	21
Voorzitter en plaatsvervangende voorzitters.....	21
Commissieleden.....	21
Bureaubezetting .....	21
<b>Hoofdstuk 4. Overlegstructuur</b> .....	23
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1. Ledenlijst op 1 januari 2020 .....	25
Bijlage 2. Gegrond verklaarde Bopz- en Wvvgz klachten .....	26
Bijlage 3. Aanbevelingen (Bopz, Wvvgz en Wkkgz) .....	33



## Hoofdstuk 1. Inleiding

Voor u ligt het eerste jaarverslag van de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht GKPNU.

### **Klachtafhandeling i.h.k.v. de Wvggz en Bopz: voor St. Antonius Ziekenhuis, UMCU en Altrecht**

De GKPNU is ingesteld per 01 januari 2020, op het moment dat de Wet verplichte ggz (Wvggz) in werking trad. De Wvggz vraagt om een onafhankelijke klachtencommissie met regionale functie. De GKPNU is een onafhankelijke commissie voor patiënten van Altrecht, het St. Antonius Ziekenhuis afdeling Psychiatrie & Psychologie en het UMCU afdeling Psychiatrie. De commissie behandelt klachten van patiënten over verplichte zorg in het kader van de Wvggz.

De Wvggz verving per 01 januari 2020 de wet Bijzondere opnemings psychiatrie ziekenhuizen (Bopz). De Bopz bleef gedurende het jaar 2020 nog wel van toepassing op patiënten met een psychische stoornis waarvoor een rechterlijke machtiging (RM) of inbewaringstelling (IBS) was afgegeven onder de wet Bopz. De wet Bopz gold voor de duur van de afgegeven machtiging, maar uiterlijk tot en met 31 december 2020. Om die reden behandelde de GKPNU in een zogenaamde Bopz-kamer in 2020 naast klachten van patiënten in het kader van de Wvggz ook klachten in het kader van de wet Bopz. In de loop van 2020 nam het aantal Bopz-klachten sterk af en aan het einde van 2020 behandelde de commissie enkel Wvggz-klachten.

Eind 2019 is een start gemaakt met de inrichting van de onafhankelijke regionaal werkende GKPNU. Dit resulteerde in een *'Samenwerkingsovereenkomst'* tussen Altrecht, het St. Antonius Ziekenhuis afdeling Psychiatrie & Psychologie en het UMCU afdeling Psychiatrie, waarin zij aangeven gezamenlijk te zullen aansluiten bij de GKPNU. De Samenwerkingsovereenkomst is door de Raden van Bestuur van de betreffende zorgaanbieders op 12 november 2020 ondertekend. Partijen kwamen overeen dat Altrecht als *penvoerder* de GKPNU faciliteert bij de administratieve en financiële aangelegenheden van de GKPNU.

Voor de afhandeling van klachten in het kader van de Bopz en Wvggz door de GKPNU is in de eerste periode van het kalenderjaar een *'Klachtenregeling Wet verplichte ggz'* opgesteld die op 30 oktober 2020 is vastgesteld door een *Klankbordgroep GKPNU* met daarin afgevaardigden van Altrecht, het St. Antonius Ziekenhuis afdeling Psychiatrie & Psychologie, het UMCU afdeling Psychiatrie en de Klachtencommissie. De Klankbordgroep heeft als doel de samenwerking tussen partijen en de ervaringen met de klachtafhandeling door de GKPNU te evalueren. De Klankbordgroep kan de GKPNU gevraagd en ongevraagd adviseren over alle onderwerpen die zij van belang acht. De Klankbordgroep komt drie keer per jaar bijeen. Zij evalueert in ieder geval de klachtenregeling, de werkwijze en het functioneren van de GKPNU.

De oprichting en inrichting van de GKPNU vond plaats met instemming van de Patiëntenraad van Altrecht als representatief te achten cliëntenorganisatie in de zin van artikel 10:1 Wvggz. De Patiëntenraad heeft op 26 februari 2020 ingestemd met de conceptversie van de op 30 oktober 2020 vastgestelde Klachtenregeling.

De Wvggz vereist dat klachtencommissies haar uitspraken geanonimiseerd openbaar maken. Om dit te realiseren is in de loop van 2020 een website [ggzklachtencommissieutrecht.nl](http://ggzklachtencommissieutrecht.nl) gerealiseerd. Per december 2020 is deze in de lucht en dat maakt het mogelijk om de geanonimiseerde uitspraken te publiceren. De website voorziet tevens in informatie voor patiënten over hoe zij een klacht kunnen indienen. Het *Klachtenformulier Wvggz* is op de site te vinden alsmede de Klachtenregeling.

In totaal behandelde de GKPNU in het kalenderjaar 2020 voor het St. Antonius Ziekenhuis, UMCU en Altrecht samen **92 Bopz/Wvggz-klachten**.

### **Klachtenafhandeling in het kader van de Wkkgz: voor Altrecht en Indigo Midden-Nederland**

Voor Altrecht en Indigo Midden-Nederland behandelt de commissie ook klachten in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor de behandeling van de Wkkgz-klachten werkt de commissie volgens de *Klachtenregeling Wkkgz Altrecht*, welke op 20 december 2016 door de Raad van Bestuur van Altrecht is vastgesteld.

Hoewel de Wkkgz een klachtencommissie niet meer verplicht stelt, heeft de Raad van Bestuur van Altrecht ervoor gekozen de GKPNU ook te vragen voor de Wkkgz-klachtenafhandeling, vanwege 'het lerende effect van een eigen klachtencommissie voor de organisatie'. Ook Indigo Midden-Nederland maakt om deze reden gebruik van de commissie voor de behandeling van Wkkgz-klachten van haar patiënten.

Wkkgz-klachten komen in eerste instantie binnen bij de klachtenfunctionaris van Altrecht (of Indigo), die probeert op informele, laagdrempelige wijze ongenoegens en klachten op te lossen. Pas als de klachtenfunctionaris samen met klager en behandelaar de klacht niet kan oplossen, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht, als klager dit wenst, door naar de GKPNU die een 'formeel' traject kan starten indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard.

Dit verslagjaar heeft de commissie één klacht van een patiënt van Indigo behandeld, die bestond uit twee Wkkgz-klachten. Als wederdienst voor de werkzaamheden van de commissie is een preventiefunctiefunctionaris/POH ondersteuner GGZ van Indigo extern lid van de Klachtencommissie; zij wordt twee keer per jaar ingeroosterd.

Voor Altrecht heeft de commissie dit kalenderjaar 31 Wkkgz-klachten behandeld.

In totaal behandelde de GKPNU in het kalenderjaar 2020 voor Altrecht en Indigo samen **33 Wkkgz-klachten**. Al dan niet als enkelvoudige Wkkgz-klacht ingediend, of als Wkkgz-klacht gepaard gaande met behandeling van een Bopz/Wvggz-klacht.

Het St. Antonius Ziekenhuis afdeling Psychiatrie & Psychologie en het UMCU afdeling Psychiatrie behandelen hun eigen Wkkgz-klachten en maken voor dit type klachten geen gebruik van de GKPNU.

### **Familieklachten: voor Altrecht**

De GKPNU is door de Raad van Bestuur van Altrecht gemandateerd om familieklachten te behandelen. Familieleden en/of naasten van patiënten kunnen een klacht indienen over de wijze waarop zij worden geïnformeerd of betrokken bij de behandeling van hun familielid of naaste. Ook over de bejegening van medewerkers jegens henzelf hebben zij klachtrecht. In 2020 ontving de commissie **geen** familieklacht (ter vergelijking in 2019 en 2018 ontving de commissie – de KCPN als voorloper van de GKPNU - geen familieklachten en in 2017 ontving zij één familieklacht).

### **Jaarverslag GKPNU 2020**

In dit jaarverslag 2020 legt de GKPNU verantwoording af over haar werkzaamheden.

Utrecht, 01 april 2021

Mevr. mr. N. de Bruin, voorzitter GKPNU

Mevr. dr. M. Valenkamp, ambtelijk secretaris GKPNU

## Hoofdstuk 2. Klachtformulieren en ingediende klachten

### Klachtafhandeling

De commissie behandelde in 2020 Wvvgz-, Bopz- en Wkkgz-klachten die schriftelijk door klagers zijn ingediend. De commissie kan bemiddelingsgesprekken of hoorzittingen organiseren om klachten af te handelen. In verband met de coronacrisis en de hiermee opgelegde beperkingen waar ook de GGz en daarmee ook de GKPNU in het afgelopen kalenderjaar te maken had, zijn soms klachten schriftelijk afgehandeld en heeft een substantieel aantal zittingen plaatsgevonden via beeldbellen (via de app StarLeaf).

In 2020 heeft de GKPNU in 76 klachtafhandelingen (doorgaans een zitting, maar ook wel schriftelijke behandeling of een enkel bemiddelingsgesprek) 123 verschillende klachten behandeld voor het St. Antonius Ziekenhuis (Bopz/Wvvgz), het UMCU (Bopz/Wvvgz) en Altrecht (Bopz/Wvvgz en Wkkgz) samen, en daarnaast 1 zitting met daarin 2 klachten voor Indigo (Wkkgz). Dat betekent in totaal voor het jaar 2020: **77 klachtafhandelingen** (gemiddeld 6,4 per maand).

### Uitspraken

De gebruikelijke gang van zaken is dat de commissie een complete uitspraak naar klager en verweerders stuurt, dat wil zeggen: het verslag van de hoorzitting, de overwegingen die tot de uitspraak hebben geleid en de uitspraak zelf. De commissie kan zich onbevoegd verklaren, dan wel een klacht niet ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren.

Er wordt in de regel een 'verkorte' uitspraak verzonden aan klager en verweerders indien sprake is van een Bopz- of Wvvgz-klacht tegen een dwangtoepassing en er sprake is van ernstig nadeel binnen de afdeling/instelling (in oude Bopz-termen: intern gevaar). Deze verkorte uitspraak, die dezelfde dag van de hoorzitting aan klager en verweerders gestuurd wordt, bestaat uit de mededeling dat de klacht gegrond of ongegrond is. De complete uitspraak met overwegingen volgt dan binnen een week na de hoorzitting. Hierdoor zijn zowel klager als behandelaren snel op de hoogte van de uitspraak, waarna eventueel direct gehandeld kan worden. In 2020 is **41 maal een verkorte uitspraak** gedaan.

### Opvolging door de organisatie

Uitspraken van de GKPNU op Bopz/Wvvgz-klachten zijn bindend voor de organisatie. In 2020 heeft de Raad van Bestuur, die deze taak kan mandateren aan de leiding van de zorgeenheden, na gegrond verklaarde Bopz-klachten op grond van het Reglement Klachtencommissie patiënten en Naasten (KCPN) Altrecht artikel 14.11 gereageerd op de uitspraak van de Klachtencommissie door middel van een brief aan klager. In deze brief gaf de organisatie informatie aan klager of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zou treffen om te voorkomen dat soortgelijke klachten nogmaals ontstaan en als er maatregelen getroffen waren, welke dat geweest zijn. In Bijlage 2 wordt van deze reacties verslag gedaan. Op grond van het nieuwe GKPNU-reglement is dit geen verplichting meer. Met de raad van bestuur is afgesproken dat per 2021 deze reacties niet meer bij de Raad van Bestuur/zorgeenheid worden opgevraagd.

De GKPNU kan bij de Uitspraak een aanbeveling doen. Hierop wordt de organisatie geacht middels een brief aan klager te reageren. Hierover wordt in Bijlage 3 gerapporteerd.

De uitspraak van de Klachtencommissie met betrekking tot Wkkgz-klachten krijgt conform de klachtenregeling de status van advies. Met betrekking tot de Wkkgz-klacht dient de organisatie na ontvangst van de uitspraak van de GKPNU schriftelijk een oordeel uit te spreken over de klacht en dat oordeel mede te delen aan de klager. Mocht de organisatie het advies van de GKPNU niet

opvolgen, dan geeft de organisatie een onderbouwd en gemotiveerde reactie waarom zij het advies van de GKPNU niet overneemt. Deze schriftelijke adviezen en oordelen bevatten veelal privacygevoelige, of zijn relatief eenvoudig naar personen te herleiden. Om die reden is dit niet als bijlage in dit Jaarverslag opgenomen.

Dit jaarverslag betreft het kalenderjaar 2020. Om eventuele trends in het aantal klachten, gegrondverklaringen et cetera te kunnen signaleren wordt ook teruggekeken naar de cijfers in de jaren 2019 en 2018, toen de GKPNU nog niet was geïnstalleerd maar Altrecht, het St. Antonius Ziekenhuis en Indigo gebruik maakten van de KCPN.

In 2020 heeft de GKPNU 76 klachtafhandelingen (zitting, schriftelijke behandeling of bemiddelingsgesprek) gedaan voor 123 klachten van het St. Antonius Ziekenhuis (Bopz/Wvvgz), het UMCU (Bopz/Wvvgz) en Altrecht (Bopz/Wvvgz en Wkkgz) samen; daarnaast heeft 1 zitting plaatsgevonden met daarin 2 klachten voor Indigo (Wkkgz). Dat betekent in totaal voor het jaar 2020: **77 klachtafhandelingen** (d.w.z. 6,4 per maand).

In 2019 heeft de KCPN voor Altrecht (Bopz en Wkkgz) 56 klachtafhandelingen gedaan. Daarnaast vond dat kalenderjaar 2 maal een zitting plaats voor het St. Antonius Ziekenhuis (Bopz) en 1 voor een patiënt van Indigo (Wkkgz). Dat betekent in totaal voor 2019: *59 klachtafhandelingen* (d.w.z. 4,9 per maand).

In 2018 heeft de KCPN *57 klachtafhandelingen* (d.w.z. 4,8 per maand) gedaan voor Altrecht (Bopz en Wkkgz), het St. Antonius Ziekenhuis (Bopz) en Indigo (Wkkgz) samen.

De Bopz-klachten van het UMCU werden in 2018 en 2019 nog behandeld door een interne Bopz-klachtencommissie van het UMCU.

Voor gedetailleerde cijfers per ziekenhuis wordt verwezen naar Paragraaf 2.1 t/m 2.4.



## 2.1 Klachten van patiënten van het St. Antonius Ziekenhuis: Bopz en Wvggz

### Klachtformulieren

De GKPNU ontving 5 klachtformulieren met betrekking tot het St. Antonius Ziekenhuis, waarvan één daags voor de zitting door klager werd ingetrokken.

### Ontvankelijke klachten

In 2020 behandelde de GKPNU voor 4 patiënten van het St. Antonius Ziekenhuis een klacht. Eén klachtformulier betreft veelal meerdere klachten. Tabel 1 toont dat sprake was van **9 ontvankelijke klachten**, waarvan in alle 9 gevallen de klacht betrekking had op verplichte zorg in het kader van de wet Bopz of de Wvggz.

### Klachtafhandeling

In 2020 werden in totaal 4 zittingen georganiseerd. In verband met de beperkingen vanwege corona vonden drie van deze zittingen plaats via beeldbellen (via de app StarLeaf).

In 2018 waren er 2 Bopz-zittingen evenals in 2019.

### Uitspraken

De GKPNU deed voor de 9 klachten een uitspraak:

- **Van de 9 klachten m.b.t. verplichte zorg werden 2 klachten gegrond verklaard (22,2%).**

Tabel 1. Afhandeling van klachten van patiënten van het St. Antonius Ziekenhuis

	2020
Aantal ontvangen klachtformulieren	5
Aantal klachtformulieren ingetrokken	1
<b>Totaal aantal klachtformulieren behandeld</b>	<b>4</b>
<b>Aantal (ontvankelijke) klachten</b>	<b>9</b>
-waarvan Bopz-klachten	2
-waarvan Wvggz-klachten	7
Waarvan Wkkgz-klachten	-
-waarvan familieklachten	-
Aantal bemiddelingsgesprekken	-
<b>Aantal hoorzittingen</b>	<b>4</b>
-waarvan via Starleaf (beeldbellen) i.v.m. corona	3
<b>Aantal schriftelijke behandelingen</b>	<b>0</b>
-waarvan i.v.m. corona	-
-waarvan op verzoek klager	-
<b>Aantal klachten door commissie behandeld</b>	<b>9</b>
-Totaal: waarvan gegrond verklaard	<b>2 (22,2%)</b>
waarvan ongegrond verklaard	7
Totaal aantal behandelde <b>Bopz</b> -klachten	2
-Bopz: gegrond verklaard	0 ( <b>0%</b> )
-Bopz: ongegrond verklaard	2
-Bopz: geen oordeel	0
Totaal aantal behandelde <b>Wvggz</b> -klachten	7
-Wvggz: gegrond verklaard	2 ( <b>28,6%</b> )
-Wvggz: ongegrond verklaard	5
-Wvggz: geen oordeel	0
Totaal aantal behandelde <b>Wkkgz</b> -klachten	0
-Wkkgz: gegrond verklaard	n.v.t.
-Wkkgz: ongegrond verklaard	n.v.t.
-Wkkgz: geen oordeel	n.v.t.

### Behandeling schorsingsverzoek

Een schorsingsverzoek bij klachten om de verplichte zorg op te schorten tot aan de uitspraak van de GKPNU is bij het St. Antonius Ziekenhuis in 2020 **niet** ingediend en derhalve ook niet door de commissie behandeld.

### Behandeling verzoek schadevergoeding

Met de komst van de Wvvgz is aan het klachtrecht van patiënten tevens de mogelijkheid toegevoegd het indienen van een verzoek aan de Klachtencommissie tot het nemen van een beslissing omtrent schadevergoeding.

In 2020 heeft één patiënt van het St. Antonius Ziekenhuis melding gemaakt van een verzoek tot schadevergoeding, waarbij door klager en PVP voorafgaand aan de hoorzitting is aangegeven dat de onderbouwing van het verzoek tot schadevergoeding zou volgen indien een klacht gegrond verklaard wordt. Deze klager had 5 klachten ingediend. Eén van deze 5 klachten werd gedeeltelijk gegrond verklaard, de overige klachten ongegrond. Hoogstwaarschijnlijk is om die reden door klager en PVP toch **niet** overgegaan tot het indienen van een verzoek tot schadevergoeding.

### Termijnen

Inzake een Bopz- of Wvvgz-klacht beslist de GKPNU binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een aangezegde of lopende situatie van dwangtoepassing en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing. In 2020 is in **100% van alle Bopz-klachten en alle Wvvgz-klachten de termijn gehaald**.

In 2020 was de termijn vanaf ontvangst bij de GKPNU tot aan verzending Uitspraak bij de n=4 behandelde Bopz-/Wvvgz-klachten betreffende een lopende situatie:

- Traject inschrijving t/m uitspraak bij GKPNU: 29 dg / 4 = **gemiddeld 7,25 dagen** (range 5;8).

Bopz-/Wvvgz-klachten achteraf:

- N.v.t.

### Afdelingen/zorgeenheden

De vier door de GKPNU behandelde klachten waren alle vier afkomstig van een patiënt van de gesloten afdeling van het St. Antonius Ziekenhuis.

**Tabel 2. Herkomst klachtformulieren St. Antonius Ziekenhuis (2020)**

Zorgeenheid	Aantal
Gesloten afdeling	4

### Klachtonderwerpen

Patiënten klaagden met name over de verplichte medicatie, maar andere klachtonderwerpen waren er ook. Zie Tabel 3a en Tabel 3b.

**Tabel 3a. Klachtonderwerpen voor de Bopz-klachten behandeld door de commissie (2020)**

Bopz-klachtgrond	Aantal
Dwangmedicatie	1
Gedwongen ECT	1
Totaal	2

**Tabel 3b. Klachtonderwerpen voor de Wvggz-klachten behandeld door de commissie (2020)**

<b>Wvggz-klachtgrond</b>	<b>Aantal</b>
Verplichte opname in accommodatie	1
Verplichte medicatie	2
Medicatiebeleid algemeen: verplichte psychiatrische medicatie, niet verstrekken somatische medicatie, ontbreken multidisciplinaire aanpak	1
Beperken van de bewegingsvrijheid	1
Beperking verlof	1
Aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten, waaronder het gebruik van communicatiemiddelen	1
Totaal	7

## 2.2 Klachten van patiënten van het UMCU: Bopz en Wvggz

### Klachtformulieren

In 2020 ontving de GKPNU vanuit het UMCU 4 klachtformulieren.

### Ontvankelijke klachten

Een klachtformulier betreft één of meerdere klachten. Tabel 4 toont dat sprake was van **5 ontvankelijke klachten**, die allemaal betrekking hadden op verplichte zorg in het kader van de wet Bopz of de Wvggz.

### Klachtafhandeling

In totaal werden 4 zittingen georganiseerd. In verband met de beperkingen vanwege corona vond één van deze zittingen plaats via beeldbellen (via de app StarLeaf).

Het aantal Bopz-zittingen in de voorgaande jaren: niet bekend.

### Uitspraken

De GKPNU deed voor de 5 ontvankelijke klachten een uitspraak:

- **Van de 5 klachten m.b.t. verplichte zorg werd geen enkele klacht gegrond verklaard (0%).**

Tabel 4. Afhandeling van klachtenmeldingen van patiënten van het UMCU

	2020
Aantal ontvangen klachtformulieren	4
Aantal klachtformulieren ingetrokken	0
<b>Totaal aantal klachtformulieren behandeld</b>	<b>4</b>
<b>Aantal (ontvankelijke) klachten</b>	<b>5</b>
-waarvan Bopz-klachten	2
-waarvan Wvggz-klachten	3
Waarvan Wkkgz-klachten	-
-waarvan familieklachten	-
Aantal bemiddelingsgesprekken	-
<b>Aantal hoorzittingen</b>	<b>4</b>
-waarvan via Starleaf (beeldbellen) i.v.m. corona	1
<b>Aantal schriftelijke behandelingen</b>	<b>0</b>
-waarvan i.v.m. corona	-
-waarvan op verzoek klager	-
<b>Aantal klachten door commissie behandeld</b>	<b>5</b>
-Totaal: waarvan gegrond verklaard	<b>0 (0%)</b>
waarvan ongegrond verklaard	5
Totaal aantal behandelde <b>Bopz</b> -klachten	2
-Bopz: gegrond verklaard	<b>0 (0%)</b>
-Bopz: ongegrond verklaard	2
-Bopz: geen oordeel	0
Totaal aantal behandelde <b>Wvggz</b> -klachten	3
-Wvggz: gegrond verklaard	<b>0 (0%)</b>
-Wvggz: ongegrond verklaard	3
-Wvggz: geen oordeel	0
Totaal aantal behandelde <b>Wkkgz</b> -klachten	0
-Wkkgz: gegrond verklaard	n.v.t.
-Wkkgz: ongegrond verklaard	n.v.t.
-Wkkgz: geen oordeel	n.v.t.

### Behandeling schorsingsverzoek

Een schorsingsverzoek bij klachten om de verplichte zorg op te schorten tot aan de uitspraak van de GKPNU is bij het UMCU in 2020 **niet** ingediend en derhalve ook niet door de commissie behandeld.

### Behandeling verzoek schadevergoeding

Met de komst van de Wvvgz is aan het klachtrecht van patiënten tevens de mogelijkheid toegevoegd het indienen van een verzoek aan de Klachtencommissie tot het nemen van een beslissing omtrent schadevergoeding.

In 2020 heeft **geen** enkele patiënt van het UMCU melding gemaakt van een verzoek tot schadevergoeding.

### Termijnen

Inzake een Bopz- of Wvvgz-klacht beslist de GKPNU binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een aangezegde of lopende situatie van dwangtoepassing en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing. In 2020 is in **100% van alle klachten de termijn gehaald**.

In 2020 was de termijn vanaf ontvangst bij de GKPNU tot aan verzending Uitspraak bij de n=4 behandelde klachten betreffende een lopende situatie:

- Traject inschrijving t/m uitspraak bij GKPNU: 30 dg / 4 = **gemiddeld 7,5 dagen** (range 5;12).

Wvvgz-klachten achteraf:

- N.v.t.

### Afdelingen/zorgeenheden

De vier door de GKPNU behandelde klachten waren afkomstig van een patiënt van afdeling A2 of A3:

**Tabel 5. Herkomst klachtformulieren UMCU (2020)**

Zorgeenheid	Aantal
A2	3
A3	1
Totaal	4

### Klachtonderwerpen

Patiënten klaagden met name over de verplichte medicatie.

**Tabel 6a. Klachtonderwerpen voor de Bopz-klachten behandeld door de commissie (2020)**

Bopz-klachtgrond	Aantal
Dwangmedicatie	1
Wilsonbewaamheid	1
Totaal	2

**Tabel 6b. Klachtonderwerpen voor de Wvvgz-klachten behandeld door de commissie (2020)**

Wvvgz-klachtgrond	Aantal
Verplichte medicatie	3
Totaal	3

## 2.3 Klachten van patiënten van Altrecht: Bopz, Wvggz en Wkkgz

### Klachtformulieren

In het verslagjaar 2020 registreerde de Klachtencommissie 84 klachtformulieren van een patiënt van Altrecht. Als algemene trend zien we in 2020 ten opzichte van het jaar 2018 een stijging van 25,4% en ten opzichte van het jaar 2019 een stijging van 21,7% (zie Tabel 7).

Van de 84 geregistreerde klachtformulieren werden er 12 voorafgaand aan (of in een enkel geval tijdens) de zitting door de patiënt ingetrokken. Daarnaast is in drie gevallen een klacht wel ingeschreven, maar bleek naderhand dat dit feitelijk nog niet had gemoeten omdat bijv. klager weigerde een handtekening te zetten onder het klachtformulier waardoor de klacht niet in behandeling kon worden genomen. Daarnaast is éénmaal voorgekomen dat de behandeling van een in maart 2020 ingediende (Wkkgz-)klacht werd uitgesteld vanwege corona. Nadat een nieuwe werkwijze met beeldbellen was ingericht, is deze klager opnieuw benaderd voor het behandelen van de klacht, maar klager heeft hierop niet gereageerd en de klacht is derhalve niet behandeld.

Zodoende zijn in 2020 in totaal **68 klachtformulieren** door de commissie behandeld. Twee hiervan (beide Wkkgz-klachten) waren eind december 2019 reeds binnengekomen, maar zijn verder georganiseerd en behandeld in 2020 en zijn daarom meegenomen in Tabel 7.

### Ontvankelijke klachten

Een klachtformulier betreft veelal meerdere klachten. In 2020 waren er **109 ontvankelijke klachten**, waarvan er 78 betrekking hadden op verplichte zorg in het kader van de wet Bopz (n=18) of de Wvggz (n=60). De overige 31 ontvankelijke klachten waren Wkkgz-klachten.

Een klager met een Bopz/Wvggz-klacht wordt in de meeste gevallen ondersteund door een PVP. In sommige gevallen gebeurt dit niet, namelijk wanneer een klager er zelf voor kiest om zich niet door een PVP te laten ondersteunen. Ondersteuning bij een Bopz/Wvggz-klacht door een advocaat kwam in 2020 niet voor.

24 van de 31 door de commissie behandelde Wkkgz-klachten kwamen binnen via de Klachtenfunctionaris van Altrecht. Dit betrof in totaal 12 klachtformulieren. Van deze 12 klachtformulieren zijn er 10 in 2020 door de commissie<sup>1</sup> ontvangen en 2 al eind 2019, maar deze klachten werden pas in 2020 behandeld en zijn daarom in het jaarverslag van 2020 meegenomen. Eén klachtmelding beslaat gemiddeld 2 klachten (range 1;5).

De overige door de commissie behandelde Wkkgz-klachten gingen gepaard met de behandeling van een of meer Bopz/Wvggz-klachten.

### Klachtafhandeling

In 2018 werden alle klachten in een zitting behandeld (totaal n=57 klachtafhandelingen).

In 2019 waren er 55 zittingen en was er één bemiddelingsgesprek (totaal n=56 klachtafhandelingen).

In 2020 waren er 54 zittingen, 2 bemiddelingsgesprekken en 12 schriftelijke behandelingen van een klacht (totaal n=68 klachtafhandelingen).

**Dit betekent een forse stijging van het aantal klachtafhandelingen in 2020 ten opzichte van de voorgaande jaren, die overigens samenvalt met een stijging van het aantal klachten.**

#### *Zittingen via beeldbellen of schriftelijke behandeling vanwege corona*

Vanwege corona was er in 2020 een grotere variatie in de gekozen vorm van klachtafhandeling dan in de voorafgaande jaren. In totaal werden in 2020 54 zittingen georganiseerd. In verband met de beperkingen vanwege corona vonden 24 van deze zittingen plaats via beeldbellen (via de app

---

<sup>1</sup> Twee van deze 10 formulieren zijn door de Klachtenfunctionaris al in 2019 ontvangen, maar in 2020 aan de GKPNU doorgestuurd. De GKPNU registreerde deze 2 klachten daarom als ontvangen in 2020.

StarLeaf). Ook vond in 12 gevallen een schriftelijke behandeling plaats. Dit was in drie gevallen op nadrukkelijk verzoek van de klager zelf, en in negen gevallen in verband met de corona-beperkingen. De schriftelijke behandeling van klachten in verband met corona vond met name plaats aan het begin van de eerste corona-golf, omdat toen nog geen aangepaste procedure met behulp van beeldbellen was ingericht. Na verloop van tijd vonden zittingen steeds vaker plaats via beeldbellen en was schriftelijke behandeling daarmee niet langer nodig.

#### *Uitstel zitting vanwege corona*

In totaal is in drie gevallen de afhandeling van de klacht in verband met corona uitgesteld. Dit was in alle drie de gevallen een klachtmelding aan het begin van de eerste corona-golf, toen een aangepaste procedure met behulp van beeldbellen er nog niet was. Zodra deze procedure er wel was heeft in één geval de zitting op een nieuwe datum via beeldbellen plaatsgevonden, in één geval koos klager ervoor om de zitting om te zetten in een bemiddelingsgesprek die inderdaad op een later tijdstip heeft plaatsgevonden. En in één geval (zoals hierboven reeds vermeld) reageerde klager niet meer op een nieuwe uitnodiging om alsnog tot een datum voor een zitting te komen. Deze klachtmelding is in de berekeningen verder niet meegenomen, maar is als niet behandelde/ingetrokken klacht beschouwd.

#### **Uitspraken**

De GKPNU deed in 2020 over de 109 ontvankelijke klachten een uitspraak:

- **18 van de 109 ontvankelijke klachten werden gegrond verklaard (16,5%).**
  - **Van de 78 klachten m.b.t. verplichte zorg in 2020 werden uiteindelijk 8 klachten gegrond verklaard (10,3%).**
  - **Van de 31 Wkkgz-klachten werden er 10 gegrond verklaard (32,3%).**

#### **Behandeling schorsingsverzoek**

Een schorsingsverzoek bij klachten om de verplichte zorg op te schorten tot aan de uitspraak van de GKPNU is bij het Altrecht in 2020 meerdere malen ingediend. In verreweg de meeste gevallen gingen behandelaren vrijwillig over tot uitstel van de verplichte zorg tot aan de Uitspraak door de Klachtencommissie, een schorsingsverzoek behoeft in die gevallen dan ook niet door de commissie te worden behandeld.

In **drie** gevallen konden behandelaren de start van de verplichte zorg niet vrijwillig uitstellen en ging de commissie over tot behandeling van het schorsingsverzoek. De schorsing werd na overleg tussen de voorzitter en een onafhankelijk psychiater-lid van de GKPNU in geen van deze gevallen door de commissie toegewezen.

#### **Behandeling verzoek schadevergoeding**

Met de komst van de Wvvgz is aan het klachtrecht van patiënten tevens de mogelijkheid toegevoegd tot het indienen van een verzoek aan de Klachtencommissie tot het nemen van een beslissing omtrent schadevergoeding.

In 2020 hebben **vijf** patiënten van Altrecht een onderbouwd verzoek tot schadevergoeding ingediend. In elk van deze gevallen waren de klachten ongegrond verklaard en is het verzoek tot schadevergoeding door de commissie afgewezen.

Tabel 7. Afhandeling van klachten van patiënten van Altrecht

	2018	2019	2020
<b>Aantal ontvangen klachtformulieren</b>	<b>67</b>	<b>69</b>	<b>84****</b>
<b>Aantal klachtformulieren ingetrokken of anders</b>			<b>16</b>
<b>Aantal klachtafhandelingen (bem.gesprek/zitting/schriftelijk)</b>	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>68</b>
<b>Aantal bemiddelingsgesprekken</b>	0	1	<b>2</b>
<b>Aantal hoorzittingen</b>	57	55*	<b>54</b>
-waarvan via Starleaf (beeldbellen) i.v.m. corona	n.v.t.	n.v.t.	24
<b>Aantal schriftelijke behandelingen</b>	0	0	<b>12</b>
-waarvan i.v.m. corona	n.v.t.	n.v.t.	9
-waarvan op verzoek klager	n.v.t.	n.v.t.	3
<b>Aantal klachten door commissie behandeld in zitting/schriftelijk</b>	<b>101</b>	<b>82</b>	<b>109</b>
-Totaal: waarvan gegrond verklaard	16 (16%)	21** (25,5%)	<b>18*** (16,5%)</b>
waarvan ongegrond verklaard	85	61	91
Totaal aantal behandelde <b>Bopz</b> -klachten	69	67	<b>18</b>
-Bopz: gegrond verklaard	8 (12%)	14 (21%)	<b>2 (11%)</b>
-Bopz: ongegrond verklaard	61	53	16
-Bopz: geen oordeel	0	2	0
Totaal aantal behandelde <b>Wvggz</b> -klachten	n.v.t.	n.v.t.	<b>60</b>
-Wvggz: gegrond verklaard	n.v.t.	n.v.t.	<b>6 (10%)</b>
-Wvggz: ongegrond verklaard	n.v.t.	n.v.t.	54
-Wvggz: geen oordeel	n.v.t.	n.v.t.	1****
<b>Behandelde klachten m.b.t. verplichte zorg (Bopz+Wvggz)</b>			18+60 <b>= 78</b>
<b>-Klachten verplichte zorg (Bopz+Wvggz):</b> waarvan gegrond verklaard			2+6 <b>= 8 (10,3%)</b>
waarvan ongegrond verklaard			70
Totaal aantal behandelde <b>Wkkgz</b> -klachten	32	18	<b>31</b>
-Wkkgz: gegrond verklaard	7 (22%)	7 (39%)	<b>10*** (32,3%)</b>
-Wkkgz: ongegrond	25	10	21
-Wkkgz: geen oordeel	0	1	0

\*Plus: 2 zittingen volgen begin 2020 (deze zittingen en bijbehorende klachten zijn in de tabel niet meegerekend).

\*\*Voor 3 klachten onthield de commissie zich van een oordeel; de klacht kon niet worden beoordeeld wegens onvoldoende informatie waarop de commissie zich kon baseren.

\*\*\*Waarvan 1 deels gegrond, deels ongegrond. Hier als gegrond gerekend.

\*\*\*\*Geen inzage in dossier, dus niet te beoordelen door commissie.

\*\*\*\*\*Plus: 3 zittingen volgen begin 2021 (deze zittingen en bijbehorende klachten zijn in de tabel niet meegerekend).

### Afdelingen/zorgeenheden

Net zoals voorgaande jaren zijn de meeste klachten ingediend door patiënten van de zorgeenheid Acute Psychiatrie, dit geldt voor 44 van de 68 behandelde klachtformulieren, dit is 64,7% van het aantal klachtformulieren (zie Tabel 8).

Tabel 8. Herkomst klachtformulieren per zorgeenheid (Altrecht)

Zorgeenheid	2020
Acute psychiatrie	44
F-ACT (+Gebiedsteam)	5
Ouderen	8
Persoonlijkheidsstoornissen	1



P&V	3
VKB	3
Trauma TRTC	3
Vesalius	1

### Klachtonderwerpen

Tabel 9a toont welke Bopz-klachtgronden aan de orde waren. Verreweg de meeste Bopz-klachten betroffen dwangmedicatie.

**Tabel 9a. Klachtonderwerpen voor de Bopz-klachten behandeld door de commissie (2020)**

Bopz-klachtgrond	Aantal
Dwangmedicatie	13
Wilsonbekwaamheid	1
Beperking rechten (bewegingsvrijheid)	2
Toepassing M&M	1
Herstart dwangbehandeling door GD	1
<b>Totaal</b>	<b>18</b>

Tabel 9b toont welke Wvggz-klachtgronden aan de orde waren. Ook verreweg de meeste Wvggz-klachten betroffen verplichte toediening medicatie. Verplichte opname in een accommodatie is een nieuwe klachtgrond in de Wvggz. In 2020 is zes maal een klacht over deze verplichte opname in de accommodatie ingediend.

**Tabel 9b. Klachtonderwerpen voor de Wvggz-klachten behandeld door de commissie (2020)**

Wvggz-klachtgrond	Aantal
Verplichte opname in accommodatie	6
Verplichte medicatie	44
Beperken van de bewegingsvrijheid	1
Onderzoek aan kleding en lichaam	1
Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag-beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	2
Aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten, waaronder het gebruik van communicatiemiddelen	1
Ten onrechte separeren	1
Geen hoor- en wederhoor bij gedwongen opname	1
Geen schriftelijke informatie bij verplichte zorg	1
Wilsonbekwaamheid	2
<b>Totaal</b>	<b>60</b>

### Termijnen

Inzake een **Bopz-** of **Wvggz-**klacht beslist de GKPNU binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een aangezegde of lopende situatie van dwangtoepassing en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing. In 2020 is in 100% van alle Wvggz-klachten en alle Wvggz-klachten de termijn gehaald. En in 94% van alle Bopz-klachten. **In totaal betekent dit dat van alle Wvggz-/Bopz-klachten in 99% de termijn is behaald.**

In 2020 was de termijn vanaf ontvangst bij de GKPNU tot aan verzending Uitspraak:

- Voor lopende Bopz-klachten (n=18): gemiddeld 8,9 dagen (range 3-21 dagen). 1 klachtafhandeling (5,6%) viel buiten de 14-dagen termijn (nl. 21 dagen). 94% van de 18 klachten heeft binnen de 14-dagen termijn geleid tot een uitspraak.
- Voor Bopz-klachten achteraf: n.v.t.
- Voor lopende Wvvgz-klachten (n=5): gemiddeld 9 dagen (range 1 – 14 dagen).
- Voor Wvvgz-klachten achteraf (n=55): gemiddeld 17,7 dagen (range 13 -20 dagen).

**Tabel 10. Afhandeling Bopz/Wvvgz-klachten binnen de wettelijke termijnen (Altrecht)**

	Binnen 2 weken behandeld (=wettelijke termijn Bopz/Wvvgz voor aangezegde dwang)	Binnen 4 weken behandeld (=wettelijke termijn Bopz/Wvvgz voor reeds afgelopen dwang)
2020	99%	100%
2019	98%	100%
2018	100%	98%
2017	93%	n.v.t.
2016	87%	96%
2015	87%	98%

In navolging van het **Wkkgz**-reglement van Altrecht d.d. 6 juni 2017 gaat de Klachtencommissie uit van een termijn voor afhandeling van Wkkgz-klachten tot het oordeel van de zorgseenheid van 6 weken, met eenmalige mogelijkheid tot verlenging van 4 weken. In totaal dienen Wkkgz-klachten dus in 6 weken (of in uitzonderingsgevallen en bij geldige reden binnen 10 weken) te zijn afgehandeld, gerekend vanaf klachtmelding bij de klachtenfunctionaris tot aan het oordeel van de zorgseenheid.

- Voor Wkkgz-klachten (n=31) was de doorlooptijd bij de GKPNU: gemiddeld 45,7 dagen (range 3 - 168 dagen). Dat is een gemiddelde van 6,5 week.

## 2.4 Klachten van patiënten van Indigo: Wkkgz

### Klachtformulieren

Voor Indigo behandelt de Klachtencommissie Wkkgz-klachten. Feitelijk valt deze klachtafhandeling buiten het klachtreglement GKPNU 2020, maar voor het jaarverslag waarin de activiteiten van de GKPNU over het jaar 2020 worden beschreven, wordt wel ook verslag gedaan van de werkzaamheden voor Indigo.

In 2020 ontving de GKPNU vanuit Indigo 1 klachtformulier Wkkgz. Deze werd door de Klachtenfunctionaris van Indigo bij de GKPNU doorgezet.

### Ontvankelijke klachten

Tabel 4 toont dat bij het ene klachtformulier voor Indigo sprake was van **2 ontvankelijke klachten**.

### Klachtafhandeling

In totaal werd 1 zitting georganiseerd, deze was op locatie van Indigo zelf.

### Uitspraken

De GKPNU deed voor de 2 ontvankelijke klachten een uitspraak:

- **Alle twee de ontvankelijke Wkkgz-klachten werden gegrond verklaard (100%).**

Tabel 11. Afhandeling van klachten van patiënten van Indigo (Wkkgz)

	2020
Aantal ontvangen klachtformulieren	1
Aantal klachtformulieren ingetrokken	0
<b>Totaal aantal klachtformulieren behandeld</b>	<b>1</b>
<b>Aantal (ontvankelijke) klachten</b>	<b>2</b>
-waarvan Bopz-klachten	n.v.t.
-waarvan Wvvgg-klachten	n.v.t.
Waarvan Wkkgz-klachten	2
-waarvan familieklachten	-
Aantal bemiddelingsgesprekken	-
<b>Aantal hoorzittingen</b>	<b>1</b>
-waarvan via Starleaf (beeldbellen) i.v.m. corona	0
<b>Aantal schriftelijke behandelingen</b>	<b>0</b>
-waarvan i.v.m. corona	-
-waarvan op verzoek klager	-
<b>Aantal klachten door commissie behandeld</b>	<b>2</b>
-Totaal: waarvan gegrond verklaard	<b>2 (100%)</b>
waarvan ongegrond verklaard	0
Totaal aantal behandelde <b>Wkkgz</b> -klachten	2
-Wkkgz: gegrond verklaard	<b>2 (100%)</b>
-Wkkgz: ongegrond verklaard	0
-Wkkgz: geen oordeel	0



## Hoofdstuk 3. Bemensing Klachtencommissie

### Voorzitter en plaatsvervangende voorzitters

De GKPNU had dit verslagjaar één (dagelijks) voorzitter en twee plaatsvervangende voorzitters:

- Mevr. mr. N. de Bruin: voorzitter.
- Dhr. mr. H.J. Deuring: plaatsvervangend voorzitter.
- Mevr. mr. drs. A.M.M. van Breugel, plaatsvervangend voorzitter.

De commissie kon in incidentele gevallen voor het voorzitterschap van hoorzittingen ook een beroep doen op de plaatsvervangend voorzitter (inval) mevrouw mr. drs. E. Gielen. Dit is in het verslagjaar 2020 niet gebeurd.

### Commissieleden

Zie Bijlage 1 voor een overzicht van alle commissieleden op 1 januari 2020.

#### *Vertrokken leden uit de Klachtencommissie in 2020*

In 2020 heeft de Klachtencommissie afscheid genomen van de volgende leden, die zich vanwege wijzigingen in werkomstandigheden, verhuizing of met het oog op rouwen hebben teruggetrokken uit de Klachtencommissie:

- Dhr. drs. M. van Drie, klinisch psycholoog/psychotherapeut (Centrum Psychodiagnostiek Altrecht).
- Mevr. drs. S. Kruyt, psychiater (Brinkveld Altrecht).
- Mevr. M. Smulders, SPV (ACT Altrecht).
- Mevr. drs. F. ten Velde, psychiater (Stemming Altrecht).

#### *Nieuwe leden Klachtencommissie in 2020*

Wvggz-klachten mogen alleen worden behandeld door een volledig onafhankelijke commissie, dat wil zeggen bestaande uit leden die niet werkzaam zijn voor de zorginstelling waar de patiënt of cliënt die de klacht indient, in behandeling is. Om die reden moest het aantal externe, dat wil zeggen volledig onafhankelijke leden, worden uitgebreid. In dit verslagjaar zijn de volgende nieuwe leden benoemd:

- Dhr. P. van Binsbergen, verpleegkundige (extern lid, per juli 2020).
- Dhr. drs. W. Kuyck, psychiater (extern lid, per juli 2020).
- Dhr. T. van der Weijst, verpleegkundige (extern lid, per juli 2020).
- Mevr. J. Coester, verpleegkundige (extern lid, per september 2020).
- Dhr. drs. F.C. Karayalcin, psychiater (extern lid) (lid per september 2020).
- Mevr. drs. J. Cuppen, orthopedagoog/GZ-psycholoog (intern lid tot juli 2020; daarna extern lid).

### Bureaubezetting

De functie van ambtelijk secretaris is ingevuld door mevrouw dr. M. Valenkamp. Ambtelijk secretaris mevrouw H. Roos, vanwege langdurig ziekteverlof beperkt beschikbaar, had een ondersteunende rol. In tijden van grote drukte of vakantie is het ambtelijk secretariaat overgenomen door mevrouw C. van Eeden, de vaste vervanger van de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. Zowel mevrouw Roos als mevrouw van Eeden namen in het tweede trimester van 2020 afscheid van de commissie. Het werd daarmee nodig een tweede ambtelijk secretaris aan te stellen. Deze functie is per 01 april 2020 ingevuld door mevrouw mr. J. van Zadelhoff.



## Hoofdstuk 4. Overlegstructuur

In het kader van een zorgvuldige en eenduidige klachtafhandeling kent de Klachtencommissie de volgende overlegstructuur:

- Bijna dagelijks vindt overleg plaats tussen de voorzitter en de ambtelijk secretaris over de voortgang van de klachtafhandeling.
- In 2020 is er driemaal een voorzittersoverleg geweest. In dit overleg worden lopende zaken besproken, alsmede nieuwe (beleids)ontwikkelingen. Tevens vindt afstemming plaats m.b.t. inroostering en een eenduidige klachtafhandeling.
- Er is ook veelvuldig contact tussen de klachtenfunctionaris van Altrecht en de ambtelijk secretaris over de nieuwe werkwijze Wkkgz en afstemming. Ook de voorzitter heeft over de Wkkgz afgestemd met de klachtenfunctionaris wanneer dat nodig was.
- Twee keer per jaar vindt een overleg plaats tussen de voorzitter en ambtelijk secretaris met de patiëntenvertrouwenspersonen (PVP-en), waarin de gang van zaken, de samenwerking en casuïstiek wordt besproken. Ook in 2020 is dit overleg twee keer geweest.
- Tevens was er dit verslagjaar één casuïstiekoverleg waarin de ambtelijk secretaris en de klachtenfunctionaris aanwezig waren, alsook de jurist van Altrecht en de leidinggevende B&OO (leidinggevende van de klachtenfunctionaris en de ambtelijk secretaris).
- Daarnaast was er ook eenmaal een casuïstiekoverleg waaraan behalve hierboven genoemde medewerkers ook de voorzitter van de GKPNU, (een afvaardiging van) de PVP-en en Familievertrouwenspersonen deelnamen. Dit overleg was bedoeld voor onderlinge afstemming, coördinatie en casuïstiekbespreking.
- Er is in 2020 geen overleg gevoerd met de geneesheer-directeuren van Altrecht en de voorzitter en ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. In het eerste trimester van 2021 staat deze alsnog gepland.
- Ook met de Raad van bestuur van Altrecht vond ad hoc overleg plaats door de voorzitter van de GKPNU over de klachtafhandeling.
- In het kader van de voorbereidingen op de nieuwe wet Wvvgz is op diverse momenten overleg geweest tussen de ambtelijk secretaris en voorzitter van de Klachtencommissie, de jurist van Altrecht en de leidinggevende B&OO.
- Tevens kwam de Klankbordgroep GKPNU in 2020 viermaal bijeen.





## Bijlage 1. Ledenlijst op 1 januari 2020

### Voorzitter:

- Mevr. mr. N. de Bruin, extern voorzitter;
- Dhr. mr. H.J. Deuring, plaatsvervangend extern voorzitter;
- Mevr. mr. drs. A.M.M. van Breugel, plaatsvervangend extern voorzitter;
- Mevr. mr. drs. E.J.H. Gielen, plaatsvervangend extern voorzitter (inval).

### Leden:

- Dhr. drs. K.J. van der Boom, klinisch psycholoog/psychotherapeut (Psychosomatiek Eikenboom);
- Mevr. mr. drs. F. Bruggeman, psychiater (Extern);
- Mevr. drs. J. Cuppen, orthopedagoog/GZ-psycholoog (Kind-Jeugd JOVO);
- Dhr. drs. M. van Drie, klinisch psycholoog/psychotherapeut (Centrum Psychodiagnostiek);
- Dhr. drs. A. Franken, psychiater (Extern);
- Dhr. drs. J.B. Gijsman, psychiater (Extern);
- Dhr. dr. J.M.Th. van Griensven, psychiater (Extern);
- Dhr. F. van Kan, teammanager (Persoonlijkheidsstoornissen);
- Mevr. drs. S. Kapitein, psychiater (Fivoor);
- Dhr. A. Kriegsman, SPV (Ouderenpsychiatrie);
- Mevr. drs. S. Kruyt, psychiater (Brinkveld);
- Mevr. W. Meiberg, preventiefunctiefunctionaris/POH ondersteuner GGZ (Extern);
- Mevr. G. Peel, SPV (Angst);
- Mevr. M. Smulders, SPV (ACT);
- Mevr. I. Snoeijers, SPV (Acute psychiatrie);
- Dhr. drs. M.P.A.M. Sonnen, psychiater (Extern);
- Dhr. drs. T. Stoop, gedragsdeskundige (Extern);
- Mevr. drs. F. ten Velde, psychiater (Stemming).

### Ambtelijk secretaris en secretariaat:

- Mevr. dr. M.W. Valenkamp, ambtelijk secretaris.
- Mevr. mr. J. van Zadelhoff, ambtelijk secretaris (per 01-04-2020).

## Bijlage 2. Gegrond verklaarde Bopz- en Wvggz klachten en opvolging door organisatie

---

N.B. Alleen de passages uit de brieven aan klagers die specifiek de klachten betreffen, zijn hieronder overgenomen. Daarnaast bedanken de bestuurders/leidinggevenden klagers in hun brieven doorgaans voor indiening van de klacht, aangezien de organisatie daarmee de kwaliteit van de zorgverlening verder kan verbeteren. Die passages zijn hieronder niet weergegeven. Ook namen (van behandelaren en andere medewerkers) zijn geanonimiseerd.

### St. Antonius Ziekenhuis

#### o **Wvggz-klacht tegen beperking bewegingsvrijheid**

Uitspraak GKPNU 051.20.2253, d.d. 27-07-2020:

- Met betrekking tot klacht 5; de beperking vrijheden van 07 juli 2020 - 14 juli 2020.
- Op 03 juli 2020 staat in de decursus dat klaagster elke dag een uur met een bekende buiten de afdeling mag vertoeven. Iemand anders moet echter gevraagd worden spullen bij haar thuis op te halen.
- Op 06 juli 2020 is klaagster overgeplaatst van Unit C naar de MPU. Uit de stukken blijkt dat op 07 juli 2020 klaagster erg geagiteerd was rond de situatie met de inname van de communicatiemiddelen. De toestand van klaagster was zodanig dat noodmedicatie is voorgeschreven.

Diezelfde middag is aan klaagster uitgelegd dat zij geen vrijheden heeft.

De Klachtencommissie heeft niet exact duidelijk kunnen krijgen tot welke datum en in welke mate de beperking bewegingsvrijheid is opgelegd. Uit hetgeen ter zitting door de eerste contactpersoon en door verweerder is aangegeven maakt de commissie op dat er t/m 14 juli sprake was van een volledige beperking.

- Dat die beperking in bewegingsvrijheid noodzakelijk was, vindt de commissie gezien hetgeen in de punten over de toestand van klaagster en de aanwezigheid van ernstig nadeel is overwogen, aannemelijk.

In het gesprek op 14 juli tussen de eerste contactpersoon en de psychiater is vervolgens afgesproken dat klaagster een half uur per dag onder begeleiding naar buiten mag.

- Klaagster heeft verteld dat de verpleegkundigen daar lang niet altijd tijd voor hebben en de eerste contactpersoon heeft aangegeven dat de kennissenkring van klaagster intussen dermate klein is geworden dat er niet iedere dag iemand met klaagster kan gaan wandelen.
- De commissie realiseert zich dat het heel vervelend voor klaagster is als zij wel een half uur per dag begeleid naar buiten MAG, maar dit bij gebrek aan al dan niet professionele begeleiding niet gerealiseerd KAN worden.
- Door verweerder is ter zitting aangegeven dat het inderdaad wel voor zal komen dat er geen personeel beschikbaar is om klaagster gedurende een half uur te begeleiden.
- Voor het oordeel over de klacht maakt het uit of dit half uur wandelen onderdeel is van de geïndiceerde behandeling of niet. Door klaagster is aangegeven dat zij deze beweging nodig heeft vanwege haar somatische problemen. De commissie heeft in het behandelplan geen aanwijzing kunnen vinden dat deze wandelingen echt geïndiceerd zijn vanwege somatische problemen.
- De status van het half uur wandelen is, ondanks herhaalde vragen, ook ter zitting voor de commissie niet duidelijk geworden.
- De commissie merkt op dat genoegzaam bekend is dat bewegen over het algemeen bevorderlijk is voor de gezondheid. In die zin zouden patiënten zoveel mogelijk in de gelegenheid gesteld moeten worden om op enigerlei wijze te bewegen. Bij deze klacht gaat het met name om buiten wandelen, waarbij begeleiding noodzakelijk is.
- Indien de wandelingen niet tot de geïndiceerde behandeling behoren, kan klaagster daar geen recht op doen gelden. De commissie is het met de eerste contactpersoon eens dat het schrijnend is als de wandelingen niet door kunnen gaan wegens gebrek aan begeleiding, maar de instelling is daar dan niet verantwoordelijk voor.
- Indien de wandelingen wel behoren tot de geïndiceerde behandeling dient de organisatie er in principe voor te zorgen dat deze mogelijk gemaakt worden. In bijzondere situaties (b.v. van

overmacht door aantoonbaar, niet verwijtbaar personeelstekort) is de instelling wel verantwoordelijk voor de tekortkoming, maar kan de tekortkoming de instelling niet worden aangerekend.

- De klacht over de beperking bewegingsvrijheid per 07 juli 2020 dient ongegrond te worden verklaard voor zover het wandelen geen geïndiceerde behandeling is.
- De klacht over de beperking bewegingsvrijheid per 07 juli 2020 dient gegrond te worden verklaard voor zover het begeleid wandelen afspraken betreft, die als geïndiceerde behandeling opgenomen zijn in het behandelplan, maar niet worden nagekomen.

#### Opvolging aanbeveling in brief van organisatie aan klager d.d. 12-08-2020:

- “Namens de Raad van Bestuur, volgt hierbij de reactie van de leiding van de afdeling MPU aangaande klacht 5 m.b.t de beperking vrijheden (begeleid wandelen). In de rechtszitting is niet duidelijk vastgesteld kunnen worden of dat het half uur wandelen onderdeel is van de geïndiceerde behandeling of niet. Dit is echter relevant voor de beoordeling van uw klacht: deze klacht wordt beoordeeld als zijnde gegrond voor zover het begeleid wandelen als geïndiceerde behandeling is opgenomen in het behandelplan, doch niet is nagekomen; maar wordt ongegrond beoordeeld indien het wandelen geen geïndiceerde behandeling is.
- Uw hoofdbehandelaar heeft alsnog toegelicht dat het wandelen buiten geen geïndiceerde medische behandeling en ook niet als zodanig vermeld staat in het behandelplan. Het wandelen buiten onder begeleiding maakt deel uit van het opleggen van een beperking in haar vrijheden, om ernstig nadeel voortvloeiend uit haar psychiatrische ziektebeeld te voorkomen. De actuele beperking in haar vrijheden is als zodanig in het nieuwe behandelplan beschreven.
- Hiermee is klacht 5 ongegrond.
- Omdat wij het ons evenwel aantrekken dat het behandelplan niet helder hier omtrent bleek te zijn opgesteld, zullen we een verbetering doorvoeren in ons behandelplanformulier, zodat dit in de toekomst verbeterde zorg zal opleveren.”

#### ○ **Wvggz-klacht tegen verplichte medicatie**

##### Uitspraak GKPNU 083.20.2235, d.d. 24-11-2020:

- Klaagster is al een aantal jaren bekend en in behandeling bij GGZ. Sinds 2007 zijn er meerdere gedwongen opnames geweest. In april – mei 2019 is klagster een korte periode gedwongen opgenomen en ingesteld op 1 dd 9 mg paliperidon. In de periode daarna is klagster ambulante begeleid tot de gedwongen opname op 06-09-2020 (Bopz).
- Uit het voortgangsverslag en dat wat op de zitting is besproken blijkt dat klagster dagelijks 3 mg risperidon heeft ingenomen.
- De psychiater heeft op 07-09-2020 een informatiebrief over het verlenen van verplichte zorg ter kennisgeving aan klagster en geneesheer-directeur uitgereikt. Hierbij is aan de formele eisen voldaan om klagster op te nemen in een accommodatie en de psychotische ontregeling te behandelen met medicatie, ook als klagster de medicatie niet vrijwillig accepteert. Op het moment van de zitting neemt klagster oraal via druppels risperidon in, het gaat goed met klagster. Zij slaapt twee nachten per week in haar eigen huis bij haar gezin en overdag heeft zij ruime vrijheden om naar huis te gaan.
- Klaagster wenst alleen orale medicatie quetiapine in te nemen en geen depot. Verweerders hebben het vermoeden en hebben ook in klinische setting enige ervaring dat klagster medicatieontrouw is. Klaagster deelt deze opvatting van behandelaren niet. Zij vindt dat zij zeker medicatie nodig heeft, maar heeft een voorkeur voor quetiapine met de merknaam Teva in tabletvorm. Overleg over het toedienen van een depot leidt niet tot overeenstemming. Behandelaren hebben zich voldoende ingespannen om samen tot een goede medicatievorm te komen, dat is tot op heden niet gelukt.
- Het heeft de voorkeur van de commissie dat behandelaren en klagster in gezamenlijk overleg beslissen wat de effectieve medicatie zou moeten zijn. Voorkeur van de behandelaren is een depot met medicatie, tweede keuze van behandelaren is medicatie op orale wijze, zo stelt de commissie vast na wat er op de zitting naar voren is gebracht door verweerders. Op de zitting hebben behandelaren verwoord dat zowel met een depot of met orale medicatie klagster naar verwachting binnen een periode van drie weken naar huis kan.

- De commissie neemt in overweging dat het naar omstandigheden goed gaat met klaagster, met de medicatie in druppelvorm. Dit beoordeelt de commissie op grond van het feit dat klaagster veel vrijheden heeft en zij zich op de zitting adequaat presenteert.
- De commissie oordeelt dat het uitgangspunt van de Wvvgz is dat iedere vorm van dwang het ultimum remedium is. Dat het de eerste keuze is van behandelaren om klaagster een depot te geven als verplichte zorg is de commissie duidelijk. Klaagster heeft de uitdrukkelijke wens voor een alternatief: medicatie via tabletten of druppels. Nu er een alternatief is voor een depot risperidon in de vorm van quetiapine heeft dat de voorkeur.
- Het is de commissie gebleken dat niet aan alle voorwaarden voor (verplichte) toediening van medicatie ex Wvvgz is voldaan. De commissie is van oordeel dat quetiapine in tabletvorm proportioneel en doelmatigheid is, dat door toediening het behandeldoel wordt bereikt en dat dit valt onder het bieden van veilige zorg. Het is het minst zware effectieve middel dat de voorkeur heeft van klaagster en daardoor voldoet aan de subsidiariteit. Het is de commissie uit het verweer ter zitting niet gebleken dat er argumenten zijn die het toedienen van een depot risperidon in plaats van de orale quetiapine noodzakelijk maakt.
- Tot slot geeft de commissie behandelaren in overweging om de instrumenten die de Wvvgz biedt te gebruiken. De commissie denkt hierbij onder andere aan het intensiveren van het toezicht op klaagster en om voldoende spiegelcontroles te organiseren, zodat klaagster goed wordt gemonitord.
- De commissie komt tot het oordeel dat de klacht tegen de medicatie gegrond is.

Opvolging aanbeveling in brief van organisatie aan klager d.d. 01-12-2020:

- “De reden dat ik u schrijf is dat u nog een reactie van het St Antoniusziekenhuis zou ontvangen, nav de klacht die u had ingediend.
- Omdat uw klacht gegrond is verklaard, is er geen verplichte depot medicatie gestart, hetgeen ik onderschrijf. Ik heb vernomen dat u inmiddels voldoende bent opgeknapt en met ontslag bent. Ik wens u het beste.”

## UMCU

Niet van toepassing; geen gegronde klachten.

## Altrecht

○ **Bopz-klacht tegen beperking bewegingsvrijheid**

Uitspraak GKPNU 008.20.2210, d.d. 27-01-2020:

- Wat betreft de formele eisen van de Wet Bopz is de commissie van oordeel dat door de PVP terecht is opgemerkt dat het artikel 40a formulier van 23 december 2019, uitgereikt op de afdeling A, op afdeling B niet meer als onderbouwing en toelichting aan klager van de beperking kan dienen. De noodzaak van het opleggen/in stand houden van een volledige beperking bewegingsvrijheid bij een overplaatsing op 16 januari 2020 naar de huidige afdeling dient naar de mening van de commissie op dat moment beoordeeld te worden. De conclusie dient vervolgens onderbouwd op een actueel artikel 40a formulier aan klager te worden toegelicht en het formulier aan klager uitgereikt.
- Ter zitting is door verweerder 1 ook aangegeven dat dit formeel wellicht wel had moeten maar dat het niet is gebeurd. Hij heeft daar niet aan gedacht.
- Nu vaststaat dat aan klager op 16 januari 2020 geen actueel artikel 40a formulier is uitgereikt concludeert de Klachtencommissie dat vanaf die datum niet is voldaan aan de formele eisen van de Wet Bopz.
- Op basis van de jurisprudentie dient de klacht tegen de beperking bewegingsvrijheid dan ook gegrond te worden verklaard.

Opvolging gegronde klacht in brief aan klager door zorgenheid d.d. ongedateerd:

- “Er zijn op basis van de beoordeling van de klachtencommissie twee verbeterpunten te formuleren:

1: Na terug- of overplaatsen dient op de nieuwe afdeling de situatie van bewegingsvrijheid opnieuw beoordeeld te worden en zo nodig de art 40 geactualiseerd en onderbouwd. Vervolgens moet deze opnieuw aan de patiënt worden toegelicht en uitgereikt.

2: Bij de onderbouwing moeten, wanneer dit relevant is, meerdere gronden worden opgenomen naast ernstig gevaar en nadelige gevolgen voor de gezondheid. (De Commissie merkt op dat behalve ernstig gevaar voor nadelige gevolgen voor de gezondheid ook het voorkomen van strafbare feiten als grond in het artikel 40a formulier opgenomen had kunnen worden.)

... Wij zullen de aangegeven verbeterpunten in samenspraak met het behandelaren-team doorvoeren. Daar waar nodig en mogelijk zullen wij onze protocollen en werkwijzen aanpassen.”

o **Bopz-klacht tegen herstart dwangbehandeling door GD**

Uitspraak GKPNU 010.20.2012 d.d. 10-02-2020:

**Ad klacht 3: klacht m.b.t. beslissing herstart dwangbehandeling door de geneesheer directeur**

- Klager is het oneens (zie klachtonderdeel 1) met de aangezegde dwangbehandeling. Hiermee hangt samen dat klager het ook oneens is met de beslissing tot herstart van de dwangbehandeling. Klager vindt dat de beoordeling door de GD een second opinion zou moeten zijn van zijn situatie. Klager ervaart de beoordeling door de GD niet als een second opinion, maar als voortborduren op informatie uit het dossier van klager en een onterechte verwijzing naar de uitspraak van de gegronde klacht van de Klachtencommissie van november 2019.
- Als eerste merkt de commissie op dat in de beslissing van de GD staat dat klager wilsonbekwaam zou zijn ten aanzien van de voorgestelde behandeling. De commissie constateert dat er geen beslissing wilsonbekwaamheid is genomen en er geen brief hierover aan klager is uitgereikt. Klager is wilsbekwaam, zo stelt de commissie vast.
- Ten aanzien van de herstart het volgende. De aanzegging 1<sup>e</sup> dwangbehandeling dateert van 08-11-2019. Dat de commissie de klacht tegen deze aanzegging van de dwangbehandeling gegrond heeft verklaard, heeft ertoe geleid dat de daadwerkelijke dwangbehandeling feitelijk niet is gestart. De brief van de GD van 29-01-2020 bevestigt dit ook.
- De volgende aanzegging dwangbehandeling dateert van 28-01-2020. In klachtonderdeel 1 van deze uitspraak is dat aan de orde gekomen en de Klachtencommissie heeft de klacht ongegrond verklaard, waardoor de dwangbehandeling met medicatie kan starten.
- Op 29-01-2020 heeft de GD de beslissing genomen op grond van artikel 38c lid 3 Bopz voor een herstart van de dwangbehandeling. Klager heeft deze brief overigens pas op zijn kamer gevonden op 05-02-2020, de dag voor de hoorzitting.
- De commissie kan de redenering van de GD niet volgen om een beslissing te nemen voor herstart op grond van artikel 38c lid 3 Bopz, en wel om de volgende twee redenen. De eerste dwangbehandeling is aangezegd op 08-11-2019 en geldt voor een zo kort mogelijk termijn, doch uiterlijk 3 maanden. De eerste dwangbehandeling zou eindigen op 07-02-2020, maar is nooit feitelijk gestart. De volgende aanzegging dwangbehandeling (40a-formulier) wordt gedaan op 28-01-2020, de dag voor de beslissing 'herstart' door de GD. Bovendien is de dwangbehandeling met medicatie geschorst tot de uitspraak van de Klachtencommissie op 06-02-2020. Er is nooit daadwerkelijk gestart met zowel de eerste als de tweede dwangbehandeling met medicatie, dus van een herstart kan geen sprake zijn.
- De Klachtencommissie heeft in zijn algemeenheid aangegeven dat de dwangtoepassing bij psychiatrische patiënten een ernstige inbreuk is op hun persoonlijke levenssfeer en/of lichamelijke integriteit. In die zin mag verwacht worden van behandelaren en de GD dat zij de betreffende patiënt tijdig, helder, duidelijk en begrijpelijk informeren. Het feit dat klager een brief op zijn kamer vindt acht dagen na de beslissing van de GD is weinig zorgvuldig. De Klachtencommissie geeft in overweging om een dergelijke brief zo snel als mogelijk uit te reiken aan betrokkene met een persoonlijke toelichting erbij.
- Ten aanzien van de door klager vermeldde second opinion merkt de Klachtencommissie op dat de beslissing van de GD de indruk wekt mede door te refereren aan de uitspraak van de Klachtencommissie dat er geen nieuwe en onafhankelijke afweging is gemaakt om tot een eventuele herstart te komen.

- De Klachtencommissie komt op grond van het voorgaande tot de conclusie dat de klacht ten aanzien van de beslissing door de geneesheer-directeur tot herstart van de dwangbehandeling **gegrond** is.

Opvolging gegronde klacht in brief aan klager door zorgseenheid d.d. 12-03-2020:

- “De uitspraak van de klachtencommissie is dat zij uw klacht op grond van formele gronden, gegrond verklaren.  
Na overleg met de geneesheer-directeur (..) is ons voornemen dat de geneesheer-directeur contact opneemt met de klachtencommissie om over de uitspraak te overleggen, omdat de klachtencommissie in deze uitspraak anders oordeelt dan in vergelijkbare casuïstiek ten aanzien van de procedures die zijn gevolgd”.

○ **Wvggz-klacht tegen verplichte medicatie**

Uitspraak GKPNU 011.20.2213 d.d. 10-02-2020:

- De commissie oordeelt de gang van zaken met betrekking tot de aanzeggingsbrief als hoogst ongelukkig. Enerzijds omdat klaagster de schriftelijke aanzegging niet heeft ontvangen en anderzijds, zeker zo belangrijk, omdat de aanzeggingsbrief uiterst gebrekkig is gemotiveerd met betrekking tot de reden van de verplichte zorg, het ontbreken van een concretisering welke dosering als verplichte zorg werd voorgeschreven en voorts het ontoereikend motiveren van de afwegingen die (kennelijk) zijn gemaakt met betrekking tot de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit, effectiviteit en (patiënt)veiligheid.
- De commissie overweegt dat deze gang van zaken zo zeer indruist tegen de individuele rechtsbescherming van klaagster, dat dit aanleiding moet zijn om de klacht – op formele gronden – gegrond te verklaren.

Opvolging gegronde klacht in brief aan klager door zorgseenheid d.d. ongedateerd:

- “De klachtencommissie heeft uw klacht over de dosering van de olanzapine gegrond verklaard. Zij hebben dit niet besloten op inhoudelijke gronden, maar op de minstens zo belangrijke formele grond dat tijdens de procedure van het aanzeggen van verplichte zorg uw rechten als patiënt onvoldoende zijn gerespecteerd. Twee dingen zijn namelijk niet gedaan, terwijl u daar wel recht op heeft: 1) U heeft de schriftelijke aanzegging van het besluit tot verplichte zorg niet ontvangen, en 2) Uw behandelend psychiater heeft in de aanzeggingsbrief niet duidelijk en concreet genoeg uitgelegd waarom hij de aangekruiste wettelijke gronden voor verplichte zorg in uw situatie van toepassing vond.
- Met deze brief wil ik u namens de eenheid graag mijn excuses aanbieden voor wat er is gebeurd. Ook wil ik u laten weten wat we eraan doen om te zorgen dat we het in de toekomst beter doen:”

○ **Wvggz-klacht tegen verplichte medicatie**

Uitspraak GKPNU 067.20.2269 d.d. 22-09-2020:

- De Klachtencommissie verklaart de klacht deels gegrond en deels ongegrond:
  - Met betrekking tot het toegediende depot (75 mg Xeplion) op 11 september 2020 verklaart de Klachtencommissie de klacht **gegrond**, vanwege het ontbreken van voldoende onderbouwing voor het gerechtvaardigd afwijken van het toezegde uitstel van de toediening van de depot-medicatie tot aan de uitspraak van de Klachtencommissie.
  - (Dit bovenstaande geldt dus niet voor de noodmedicatie/rustgevende medicatie.)
  - Voor het overige met betrekking tot de aangezegde behandeling met medicatie acht de Klachtencommissie de klacht **ongegrond**.

Opvolging gegronde klacht in brief aan klager door zorgseenheid d.d. 26-10-2020:

- “Wij hebben kennisgenomen van de beoordeling van de klacht tegen verplichte toediening medicatie die deels gegrond en deels ongegrond is verklaard. Naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie heeft ongetekende inhoudelijk overleg gehad met de betrokken behandelend psychiater, dienstdoend psychiater en psychiater in opleiding. Zoals de klachtencommissie aangeeft begrijpt zij inhoudelijke overweging van de behandelaars. Tegelijkertijd geeft zij aan dat het in het dossier niet expliciet staat genoteerd dat in de overweging is meegenomen, in acht nemende dat eerder akkoord was gegaan met uitstel van

toedienen van verplicht zorg (te wegen depotmedicatie) hangende de behandeling door de klachtencommissie.

- Met de geneesheer-directeur heb ik besproken dat zijn met de klachtencommissie in het regulier overleg bespreken op welke manier de klachtencommissie ook buiten kantooruren (deze acute situatie vond plaats op vrijdagavond op de HIC) beschikbaar is voor (acuut) overleg. Een andere mogelijkheid is dat bij het akkoord gaan van de behandelaar met het verzoek om uitstel tot de klachtencommissie de klachten tegen dwangbehandeling er voorwaarden worden opgenomen waaronder er alsnog tot verplichte zorg (toedienen van behandelmedicatie zoals depotmedicatie) kan worden overgegaan.”

○ **Wvggz-klacht tegen verplichte medicatie**

Uitspraak GKPNU 068.20.2270 d.d. 2209-09-20:

- Met betrekking tot medicatie in depotvorm heeft de commissie een afweging over de impact van een depot op de fragiele behandelrelatie gemist. Daardoor is voor de commissie onvoldoende duidelijk dat aan het subsidiariteitsvereiste is voldaan. Het grillige, wisselende beeld van klager is de commissie duidelijk, maar de commissie begrijpt dat er door de hulpverleners toch manieren zijn gevonden om een behandelrelatie gaande te houden. Klager komt ook zeer regelmatig zijn orale medicatie wel ophalen. Deze behandelrelatie verliezen zou een stap in de verkeerde richting zijn.
- Omdat de commissie in casu meerdere omissies heeft geconstateerd, waaronder in de vastlegging van een duidelijke afweging van de subsidiariteit en op het niet ondertekende Formulier 22-23 is de commissie van oordeel dat de rechten van klager niet voldoende zijn gewaarborgd.
- De klacht tegen de verplichte zorg in de vorm van depotmedicatie dient dan ook gegrond te worden verklaard.

Opvolging gegronde klacht in brief aan klager door zorgenheid d.d. 05-10-2020:

- “Uw klacht dat u geen depotmedicatie wilt omdat u orale medicatie goed genoeg vindt, is door de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht gegrond verklaard. Een dwangtoepassing is ingrijpend en het is terecht dat de procedure die ervoor is goed gevolgd wordt. Dat is in uw geval niet zorgvuldig genoeg gebeurd. Wij nemen dat ter harte en zullen in voorkomende gevallen ervoor zorgen dat we voldoen aan de gestelde eisen.”

○ **Wvggz-klacht tegen stoppen met medicatie**

Uitspraak GKPNU 090.20.2292 d.d. 21-12-2020:

- De commissie is van oordeel dat duidelijk is, dat door verweerder 1 per ongeluk de quetiapine 600 mg gestopt is.
- Door de ongelukkige samenloop van omstandigheden (drukte, onjuist stopzetten, weekend, onvoldoende alertheid bij de verpleging) heeft het vervolgens tot 30 november 2020 geduurd tot de op 27 november gestopte quetiapine weer is gestart.
- De klacht over het zonder duidelijke reden stopzetten van quetiapine dient dan ook gegrond te worden verklaard.

Opvolging gegronde klacht in brief aan klager door zorgenheid d.d.05-01-2021:

- “Uw klacht over het zonder duidelijke reden stopzetten van quetiapine is door de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht gegrond verklaard. De voorschrijvende arts stopte de quetiapine in plaats van een ander medicijn stop te zetten. Dit was een vergissing en onze excuses daarvoor. DE vergissing werd niet meteen opgemerkt terwijl u wel aangaf dat het stopzetten van de quetiapine niet met u besproken was. Het spijt ons dat u zich als gevolg van ons niet adequate handelen beroerd voelde. Het advies van de klachtencommissie volgend, zullen we ons ervan vergewissen dat essentiële informatie, ook die over het voorschrijven van medicatie en wijzigingen daarin, tijdig in het dossier wordt vastgelegd.”

○ **Wvggz-klacht tegen verplichte medicatie**

Uitspraak GKPNU 097.20.2298 d.d. 08-01-2021:

- De Klachtencommissie komt tot de conclusie dat de klacht voor wat betreft het toedienen van het depot op 28 december 2020 gegrond is, omdat er op 24 december 2020, vanwege het

door klager ingediende schorsingsverzoek, uitstel van het toedienen van medicatie was toegezegd tot aan de uitspraak van de Klachtencommissie. Voor wat betreft het toedienen van de verplichte medicatie (depot) vanaf de verkorte uitspraak op 31 december 2020 is de klacht ongegrond.

Opvolging gegronde klacht in brief aan klager door zorgenheid d.d. 11-01-2021:

- “De uitspraak van de klachtencommissie is dat zij uw klacht voor wat betreft het toedienen van het depot op 28 december 2020 gegrond verklaren. Na intercollegiaal overleg met de behandelend psychiater .....(red. naam verwijderd) kan ik u laten weten dat het op een vergissing berust dat u op 28 december depot heeft gekregen. De intentie was om de klachtzitting af te wachten alvorens tot toepassen van verplichte zorg over te gaan. Waarvoor onze welgemeende excuses.”



### St. Antonius Ziekenhuis

Niet van toepassing; geen aanbevelingen door commissie gedaan.

### UMCU

Niet van toepassing; geen aanbevelingen door commissie gedaan.

### Altrecht

#### ○ Uitspraak GKPNU 011.20.2213 d.d. 10-02-2020.

##### **Aanbeveling:**

- De Klachtencommissie beveelt aan dat het Bureau GD – voor zover al niet gedaan – helder communiceert binnen Altrecht dat de zorgverantwoordelijke degene is die verantwoordelijk is voor het uitreiken van de (aanzeggings)brief met betrekking tot verplichte zorg en het uitreiken ervan vastlegt in de decursus (naam, datum, tijdstip) van de betreffende patiënt. Voor zover nodig - bezie of (de laatste versie van) het Werkboek Wvvggz, voor wat betreft het onderwerp Tenuitvoerlegging Crisismaatregel (stap 2), actueel is in die zin dat de zorgverantwoordelijke de aanzeggingsbrief uitreikt, in plaats van toezending ervan door het Bureau GD.  
Draag zorg voor adequate verslaglegging als aangegeven in art 8:9 van de Wvvggz, waarbij het overgaan tot verplichte zorg in concrete en voor de patiënt begrijpelijke bewoordingen dient te worden gemotiveerd.

##### Opvolging aanbeveling in brief van zorgzaamheid aan klager d.d. ongedateerd:

- “De klachtencommissie heeft uw klacht over de dosering van de olanzapine gegrond verklaard. Zij hebben dit niet besloten op inhoudelijke gronden, maar op de minstens zo belangrijke formele grond dat tijdens de procedure van het aanzeggen van verplichte zorg uw rechten als patiënt onvoldoende zijn gerespecteerd. Twee dingen zijn namelijk niet gedaan, terwijl u daar wel recht op heeft: 1) U heeft de schriftelijke aanzegging van het besluit tot verplichte zorg niet ontvangen, en 2) Uw behandelend psychiater heeft in de aanzeggingsbrief niet duidelijk en concreet genoeg uitgelegd waarom hij de aangekruiste wettelijke gronden voor verplichte zorg in uw situatie van toepassing vond.
- Met deze brief wil ik u namens de eenheid graag mijn excuses aanbieden voor wat er is gebeurd. Ook wil ik u laten weten wat we eraan doen om te zorgen dat we het in de toekomst beter doen.”

#### ○ Uitspraak GKPNU 022.20.2224 d.d. 13-03-2020.

##### **Aanbeveling:**

- De Klachtencommissie beveelt aan een atypisch antipsychoticum te overwegen in plaats van haldol.

##### Opvolging aanbeveling in brief van zorgzaamheid aan klager d.d. 30-03-2020:

- “Uw klacht tegen het niet opnieuw verstrekken van morfine als pijnmedicatie (klacht 4) valt onder de Wet kwaliteit, klachten, geschillen in de zorg (Wkkgz). Op grond van deze wet is de uitspraak van de klachtencommissie een advies, waarover ik als leidinggevende van de zorgzaamheid (..) nog een oordeel uit moet spreken.
- Met deze brief wil ik u laten weten dat ik het advies van de klachtencommissie overneem en uw klacht tegen het niet opnieuw verstrekken van morfine ongegrond verklaar.
- Op basis van de verslaglegging met betrekking tot uw somatische voorgeschiedenis in uw dossier, waarbij een harde indicatie voor gebruik van morfine ontbreekt en er sprake is van

afhankelijkheid van morfine, ben ik van mening dat psychiater van Griensven zorgvuldig heeft gehandeld door u dit middel niet meer voor te schrijven.

- Indien u niet tevreden bent over dit oordeel en u verdere stappen wil ondernemen, kunt u bij de geschillencommissie GGZ dit geschil voorleggen. U kunt bij de Geschillencommissie terecht binnen een jaar na datum, waarop u de klacht schriftelijk hebt ingediend bij Altrecht.
- Informatie over de geschillenprocedure en het vragenformulier dat u dient in te vullen, is te vinden op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijkegezondheidszorg/>. U kunt uw klacht zowel digitaal als per post indienen bij De Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.”

○ **Uitspraak GKPNU 067.20.2269 d.d. 22-09-2020.**

○ Aanbeveling:

- De Klachtencommissie beveelt aan afspraken met betrekking tot uitstel van de uitvoering van een aangezegde dwangbehandeling goed schriftelijk vast te leggen en de overwegingen met betrekking tot een onvermijdelijke afwijking van deze afspraken duidelijk en schriftelijk vast te leggen. Daarnaast beveelt de commissie aan bekendheid te geven aan het feit dat afwijken van een afgesproken uitstel een bestaand schorsingsverzoek doet herleven en dat de Klachtencommissie daarom zo spoedig mogelijk op de hoogte moet worden gebracht van de afwijking.

Opvolging aanbeveling in brief van zorgzaamheid aan klager d.d. 26-10-2020:

- “Wij hebben kennisgenomen van de beoordeling van de klacht tegen verplichte toediening medicatie die deels gegrond en deels ongegrond is verklaard. Naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie heeft ongetekende inhoudelijk overleg gehad met de betrokken behandelend psychiater, dienstdoend psychiater en psychiater in opleiding. Zoals de klachtencommissie aangeeft begrijpt zij inhoudelijke overweging aan de behandelaars. Tegelijkertijd geeft zij aan dat het in het dossier niet expliciet staat genoteerd dat in de overweging is meegenomen, in acht nemende dat eerder akkoord was gegaan met uitstel van toedienen van verplichte zorg (te wege depotmedicatie) hangende de behandeling door de klachtencommissie. Met de geneesheer-directeur heb ik besproken dat zijn met de klachtencommissie in het regulier overleg bespreken op welke manier de klachtencommissie ook buiten kantooruren (deze acute situatie vond plaats op vrijdagavond op de HIC) beschikbaar is voor (acuut) overleg. Een andere mogelijkheid is dat bij het akkoord gaan van de behandelaar met het verzoek om uitstel tot de klachtencommissie de klachten tegen dwangbehandeling er voorwaarden worden opgenomen waaronder er alsnog tot verplichte zorg (toedienen van behandelmedicatie zoals depotmedicatie) kan worden overgegaan.”

○ **Uitspraak GKPNU 090.20.2292 d.d. 21-12-2020.**

Advies:

- De Klachtencommissie adviseert meer aandacht te schenken aan het (tijdig) opnemen van essentiële informatie, ook met betrekking tot het voorschrijven van medicatie en wijzigingen daarin, in de decursus.

Opvolging aanbeveling in brief van zorgzaamheid aan klager d.d. 05-01-2021:

- “Uw klacht over het zonder duidelijke reden stopzetten van quetiapine is door de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht gegrond verklaard. De voorschrijvende arts stopte de quetiapine in plaats van een ander medicijn stop te zetten. Dit was een vergissing en onze excuses daarvoor. De vergissing werd niet meteen opgemerkt terwijl u wel aangaf dat het stopzetten van de quetiapine niet met u besproken was. Het spijt ons dat u zich als gevolg van ons niet adequate handelen beroerd voelde.
- Het advies van de klachtencommissie volgend, zullen we ons ervan vergewissen dat essentiële informatie, ook die over het voorschrijven van medicatie en wijzigingen daarin, tijdig in het dossier wordt vastgelegd.