

## **KLACHTENCOMMISSIE**

### **PARNASSIA GROEP**

regiokamer Noord-Holland

KLACHTNUMMER: 20.11.377

**DE KLACHTENCOMMISSIE VAN PARNASSIA GROEP REGIOKAMER NOORD-HOLLAND  
HEEFT HET VOLGENDE OVERWOGEN EN GEOORDEELD OMTRENT DE KLACHT VAN:**

hierna: klager,  
thans verblijvende

tegen

zorgverantwoordelijke,  
hierna te noemen: de verweerder  
verbonden aan de zorgaanbieder

### **PROCEDURE**

Bij brief van 10 juli 2020 heeft klager zich met bijstand van de patiëntenvertrouwenspersoon gewend tot de Klachtencommissie van Parnassia Groep Regiokamer Noord-Holland (de commissie) met een klacht. De commissie verklaart de klacht ontvankelijk in de zin van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Het verloop van de procedure blijkt uit:

- het klaagschrift van 10 juli 2020;
- een notitie ter toelichting bij het klaagschrift van 21 juli 2020 ;
- het verweerschrift, van 21 juli 2020 ;
- de stukken uit het medische dossier indien en voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht;
- na de zitting zijn, met toestemming van klager, het protocol 'Separatie' en de zgn. behandel- en groepsrapportages ter inzage gestuurd.

Klager heeft de commissie toestemming gegeven tot inzage in zijn patiëntendossier.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 22 juli 2020. Bij die gelegenheid zijn de navolgende personen via een videoverbinding gelijktijdig gehoord, omdat het houden van een fysieke zitting vanwege het coronavirus niet mogelijk was: klager, bijgestaan door de patiënten vertrouwenspersoon, en een arts-assistent. Verweerder is niet ter zitting verschenen.

## **KLACHTENCOMMISSIE**

### **PARNASSIA GROEP**

regiokamer Noord-Holland

#### 1. DE FEITEN

Op 30 juni 2020 is klager vrijwillig opgenomen in de instelling. Op 1 juli 2020 is ten aanzien van klager een crisismaatregel genomen.

In de aan de crisismaatregel ten grondslag gelegde medische verklaring is opgenomen dat bij klager sprake is van manisch psychotische decompensatie in het kader van een psychotische stoornis.

Op 1 juli 2020 heeft de zorgverantwoordelijke op basis van artikel 8:9 Wvzgz een beslissing genomen tot het verlenen van verplichte zorg ter uitvoering van de crisismaatregel wegens de noodzaak tot het afwenden van een crisissituatie en ernstig nadeel en om de geestelijke gezondheid te stabiliseren en te herstellen voor de duur van de maatregel. In de schriftelijke beslissing zijn de in artikel 3:2 lid 2 sub a, b, c, d, en j genoemde vormen van verplichte zorg aangekruist.

Bij beschikking van 6 juli 2020 heeft de rechtbank Noord-Holland de voortzetting van de crisismaatregel opgelegd.

Op 21 juli 2020 is klager met ontslag gegaan.

#### 2. DE KLACHT EN HET STANDPUNT

De aan de commissie voorgelegde klacht heeft betrekking op het volgende:

1. de beslissing tot het verlenen van verplichte zorg in de vorm van insluiten (art. 3:2 lid 2 sub c);
2. de beslissing tot het verlenen van verplichte zorg in de vorm van medicatie (art. 3:2 lid 2 sub a);
3. de omstandigheden en begeleiding tijdens de insluiting.

Volgens klager is er geen sprake geweest van onmiddellijk ernstig nadeel. Klager heeft zich vrijwillig laten opnemen omdat hij tot rust wilde komen en zijn verhaal wilde doen, na een aantal stressvolle gebeurtenissen die ervoor hebben gezorgd dat bij klager de spanningen hoog zijn opgelopen. Ter zitting verklaart hij dat er op dat moment te veel gebeurde in zijn leven. Zijn ex-partner overleed en zijn dochter, met wie hij geen contact meer heeft, is zwanger. Zijn boosheid was niet gericht op het behandelteam en er was geen reden om bang voor hem te zijn. Hij heeft nog nooit iemand iets aangedaan. Ter zitting voegt klager toe dat hij misschien mede door zijn postuur als bedreigend wordt ervaren, maar dat er geen sprake is geweest van een gevaarlijke situatie. Klager wilde enkel zijn verhaal doen en zich gehoord voelen.

Volgens klager is bij het nemen van de beslissing tot toediening van medicatie niet voldaan aan alle eisen die de Wvzgz aan de uitvoering van verplichte zorg stelt. Zoals in het eerste klachtonderdeel gesteld, is door de zorgverantwoordelijk niet of niet juist geoordeeld over de aanwezigheid van voldoende gerelateerd nadeel. Klager stelt dat hij alleen rust nodig had. Hij is al vanaf 2018 uit behandeling en stabiel zonder medicatie. Daarbij komt dat hij reeds ingesloten was in de Extra Beveiligde Kamer (verder te noemen: EBK). De vraag rijst dan ook of het proportioneel was om hem daarnaast een injectie onder dwang toe te dienen.

Klager maakt voorts bezwaar tegen de omstandigheden tijdens de insluiting.

3a) Klager stelt zeker zes dagen gesepareerd te zijn geweest. Dagen waarin hij vaak lang moest wachten, nadat hij had gebeld voor begeleiding.

## **KLACHTENCOMMISSIE**

### **PARNASSIA GROEP**

regiokamer Noord-Holland

- 3b) Hij mocht niet roken en kreeg ook geen nicotinepleisters.
- 3c) Het toilet kon niet worden doorgespoeld.
- 3d) Daarnaast mocht hij zich niet douchen of wassen.
- 3e) Ook kreeg klager geen leesbril, waardoor hij de beschikking van de burgemeester niet heeft kunnen lezen.
- 3f) Ter zitting voegt klager toe dat hij geen besef had van tijd, omdat er geen klok aanwezig was in de EBK.

Als gevolg van voornoemde normovertredingen heeft klager immateriële schade geleden. Verweerder heeft bij haar beslissingen niet naar de algemene uitgangspunten, criteria voor en doelen van het toepassen van verplichte zorg als bedoeld in artikel 2:1 lid 1, lid 2, lid 3, lid 6, lid 8 en lid 9, artikel 3:3 en artikel 3:4 Wvvgz gehandeld. Klager heeft verzocht hem ter zake hiervan een bedrag van € 1000,- toe te kennen. Ten aanzien van de immateriële schade die klager heeft geleden door de bejegening en begeleiding tijdens de insluiting, verzoekt klager hem een schadevergoeding toe te kennen tot een bedrag dat de commissie vanuit het oogpunt van billijkheid passend acht.

### 3. HET VERWEER

Verweerder heeft schriftelijk aan de commissie en ter zitting het volgende naar voren gebracht.

Klager is op 30 juni 2020 vrijwillig opgenomen in verband met verdenking van psychotische decompensatie. Hij is bekend met een persoonlijkheidsstoornis NAO (cluster B trekken), psychotische episodes en ernstig trauma naar aanleiding van betrokkenheid bij twee ernstige dodelijke verkeersongelukken. Klager is jaren stabiel geweest zonder antipsychoticagebruik.

Na opname geeft klager de volgende dag al aan dat hij naar huis wil. Vanwege dreigend ernstig nadeel, omdat klager drie keer zijn buurvrouw heeft bedreigd vanuit zijn psychose, wordt een beoordeling door een onafhankelijke psychiater aangevraagd. Bij het psychiatrisch onderzoek kwam naar voren dat klager een incoherent en verhoogd associatief verhaal vertelt, waarin heden en verleden door elkaar lopen. Zijn denken is versneld. Hij is geladen en dreigt met agressie. Er is geen sprake van ziektebesef of -inzicht. Hierop is besloten om de crisismaatregel af te geven. Vanwege het feit dat klager geladen was en met agressie dreigde is besloten om met voldoende mensen op de achtergrond hem aan te zeggen dat hij een crisismaatregel zou krijgen, medicatie dient in te nemen en in de separeer dient te verblijven. Hierbij nam klager orale medicatie in. Klager was onvoldoende te instrueren waardoor hij vastgehouden diende te worden en naar de EBK is begeleid.

In de EBK is klager tijdens contactmomenten verbaal dreigend. Hij heeft hierbij bedreigingen geuit als: "als ik je te pakken krijg!". De volgende dag is hij niet in samenwerking om medicatie intramusculair te krijgen. Hierop is aangezegd dat het dan noodzakelijk is politie erbij te halen waarop hij blijft weigeren en de politie is ingeschakeld om klager intramusculaire medicatie te geven. Hierna is klager in verzet gegaan met drie agenten, een bewaker en zes verpleegkundigen.

Verweerder bestrijdt de stelling dat de beslissing tot het verlenen van verplichte zorg niet voldoet aan de daaraan gestelde wettelijke eisen.

## **KLACHTENCOMMISSIE**

### **PARNASSIA GROEP**

regiokamer Noord-Holland

De reden voor de intramusculaire medicatie onder de Wvggz is de noodzaak voor medicatie bij ontbreken van ziekte-besef en inzicht waarbij er geen mogelijkheid tot vrijwillige inname van medicatie is. Ook separatie was noodzakelijk om de veiligheid te waarborgen vanwege de dreigementen die klager heeft geuit. Buiten de kliniek, bijvoorbeeld naar zijn buurvrouw, en binnen de kliniek. Daarnaast is klager bekend met agressie in het verleden.

Medicatie was noodzakelijk om de psychose te behandelen. De orale medicatie had onvoldoende effect en klager was niet in de samenwerking. Vanwege zijn verzet en zijn imponerende grote gestalte die geladen aanwezig was, zijn extra mensen ingeschakeld.

Voor wat betreft de omstandigheden tijdens de insluiting voert verweerder het volgende aan. Klager werd dagelijks meerdere malen gezien door de verpleging, waaronder om het half uur oogcontact en korte gesprekjes 1x per uur overdag. In de nacht werd betrokkene minder gezien vanwege de nachtrust. Klager belt echter wel om de 20 a 30 minuten, omdat hij ochtend en avond door elkaar haalt. Ter zitting blijkt dat in de nacht ook gebruik wordt gemaakt van cameratoezicht.

Klager is gedurende zijn EBK verblijf gevallen waarbij er water op de grond is aangetroffen. Om deze reden is het water afgesloten van de wc en was het niet mogelijk om door te trekken. Het douchen en wassen was de eerste dagen niet mogelijk omdat klager niet in de samenwerking was of te instrueren was. Hierdoor kon klager niet naar de locatie buiten de EBK waar de douche zich bevindt. Zodra klager meer te instrueren was en in de samenwerking kon hij ook douchen.

Klager is 5x 24 uur gesepareerd; klager ging op 1 juli om 14:45 uur de EBK in en werd gedesepareerd op 06 juli om 14:45 uur. In de laatste dagen kon klager steeds meer buiten de EBK begeleid worden. De eerste dagen diende de separatie gecontinueerd te worden om de veiligheid te waarborgen. Vanaf het moment dat klager liet zien dat hij het verblijf op de afdeling aan zou kunnen werd de separatie stapsgewijs ook steeds verminderd.

De zorgaanbieder betwist dat er een grond is voor de toekenning van schadevergoeding.

#### **4. DE BEOORDELING**

De commissie stelt vast dat bij beschikking van de burgemeester op 1 juli 2020 ten aanzien van klager een crisismaatregel is verleend voor de duur van drie dagen die voorziet in het verlenen van verplichte zorg als bedoeld in artikel 3:2, tweede lid, aanhef en onder a, b, c, d en j Wvggz. De crisismaatregel is op 6 juli 2020 bij beschikking van de rechtbank Noord-Holland voortgezet voor de duur van drie maanden.

Op grond van artikel 8:9 Wvggz kan, mits aan alle wettelijke eisen voldaan is, de zorgverantwoordelijke als uiterst middel beslissen tot het verlenen van verplichte zorg ter uitvoering van de hier aan de orde zijnde crisismaatregel/machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel.

Op 1 juli 2020 is door de zorgverantwoordelijke besloten, voor zover voor de behandeling van deze klacht van belang, tot het verlenen van verplichte zorg ter uitvoering van de crisismaatregel in de vorm van het toedienen van medicatie en insluiting ter afwending van een crisissituatie en ernstig nadeel en om de geestelijke gezondheid van klager te stabiliseren en dusdanig te herstellen dat hij zijn autonomie zoveel mogelijk herwint.

## **KLACHTENCOMMISSIE**

### **PARNASSIA GROEP**

regiokamer Noord-Holland

#### *Klachtonderdeel 1*

Van de noodzaak tot toediening van medicatie als vorm van verplichte zorg is naar het oordeel van de commissie voldoende gebleken. Uit de stukken en het behandelde ter zitting blijkt dat klager lijdt aan een psychische stoornis, in de vorm van een manisch psychotische decompensatie in het kader van een psychotische stoornis. Tevens is klager bekend met persoonlijkheidsproblematiek. Deze stoornis leidt tot ernstig nadeel, gelegen in (levens)gevaar voor derden, acute maatschappelijke teloorgang en de situatie dat de algemene veiligheid van personen of goederen in gevaar is. Ter afwending van dit ernstig nadeel en om de geestelijke gezondheid van klager te stabiliseren, acht de commissie de beslissing tot de verplichte toediening van medicatie gerechtvaardigd.

Het is de commissie voorts gebleken dat verweerder de beslissing tot toediening medicatie voldoende heeft gemotiveerd en tevens is voldaan aan de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit en doelmatigheid. Nu verder niet is gebleken dat verweerder bij de beslissing tot toepassing verplichte zorg wettelijke voorschriften geschonden heeft, moet de klacht op dit onderdeel ongegrond worden verklaard.

#### *Klachtonderdeel 2*

Voor wat betreft de insluiting overweegt de commissie als volgt.

Naar het oordeel van de commissie heeft verweerder voldoende gemotiveerd dat zowel direct voorafgaand aan de insluiting als in de periode tot deseparatie sprake was van aanhoudend verbaal agressief en dreigend gedrag op grond waarvan insluiting noodzakelijk was. Met het oog op het voorkomen van ernstig nadeel, acht de commissie de beslissing proportioneel. Er waren geen minder bezwarende alternatieven die hetzelfde beoogde effect hadden. Op basis van de stukken en het behandelde ter zitting is genoegzaam vast komen te staan dat verweerder heeft voldaan aan de wettelijke voorschriften. De commissie verklaart de klacht ook op dit onderdeel ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 3*

Deze klacht ziet op de omstandigheden tijdens de insluiting. De Wvvgz kent aan klager niet de mogelijkheid toe om bij de commissie te klagen over de begeleiding en omstandigheden tijdens de insluiting. Klager is niet-ontvankelijk op grond van de Wvvgz.

Verweerder is in dienst van de zorgaanbieder. Dat betekent dat de klacht ontvankelijk kan worden geacht op grond van de Wet Kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en dat de commissie dient te beoordelen of verweerder goede zorg heeft verleend. Onder goede zorg wordt op grond van artikel 2, tweede lid, van de Wkkgz, verstaan zorg van goede kwaliteit en van goed niveau:

- a. die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt,
- b. waarbij zorgverleners handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard, waaronder de overeenkomstig artikel 66b van de Zorgverzekeringswet in het openbaar register opgenomen voor hen geldende professionele standaard, en
- c. waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3a concludeert de commissie op basis van de stukken en hetgeen verweerder ter zitting naar voren heeft gebracht dat niet is gebleken dat klager te lang in de EBK heeft gezeten. Dagelijks werd door de arts/ psychiater het toestandsbeeld van klager beoordeeld. De

## **KLACHTENCOMMISSIE**

### **PARNASSIA GROEP**

regiokamer Noord-Holland

rapportages hebben de commissie voldoende inzicht kunnen verschaffen in de afweging die ten grondslag heeft gelegen aan de (voortzetting van de ) insluiting ter afwendig van ernstig nadeel. Ten aanzien van klachtonderdeel 3b stelt de commissie dat klager ten onrechte geen nicotine vervangende middelen is aangeboden. Het protocol 'Separatie' geeft een goed overzicht van (verpleegkundig) handelen, rechten en plichten van de patiënt. Hierin wordt onder meer duidelijk gesteld dat nicotine vervangende middelen worden aangeboden als 'roken' niet verantwoord wordt beschouwd. Tijdens de hoorzitting is dit handelen reeds door verweerder als 'onjuist' benoemd. Ten aanzien van klachtonderdeel 3c constateert de commissie dat het toilet standaard twee keer per dag wordt doorgespoeld en extra op aanvraag van de patiënt. Het is de commissie niet gebleken dat hiervan is afgeweken.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3d is de commissie op basis van de rapportages en het verhandelde ter zitting gebleken dat douchen en wassen de eerste dagen van de insluiting niet mogelijk waren wegens aanhoudende agressie en dreiging. Daarnaast was het niet mogelijk met klager samen te werken en afspraken te maken. De commissie stelt, mede op basis van het verweer ter zitting gevoerd, dat er op dit onderdeel geen verkeerde afwegingen zijn gemaakt.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3e is ter zitting door verweerder aangevoerd dat klager niet de beschikking kreeg over zijn bril, maar dat de beschikking van de burgemeester door behandelaar is voorgelezen en uitgelegd. De commissie concludeert dan ook dat klager voldoende in kennis is gesteld van de inhoud van de beschikking.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3f is ter zitting gebleken dat zoals bepaald in het protocol 'Separatie' een klok aanwezig is in de EBK.

Gelet op het bovenstaande verklaart de commissie de klacht op onderdeel 3a ongegrond, op onderdeel 3b gegrond en op de onderdelen 3c,3d, 3e en 3f ongegrond.

#### *Schadevergoeding met betrekking tot het verlenen van verplichte zorg*

Op grond van artikel 10:11 Wvvgz kan klager de commissie verzoeken een schadevergoeding toe te kennen. De schadevergoeding wordt naar billijkheid vastgesteld.

Nu de klachten tegen de beslissing tot verlenen verplichte zorg, te weten toediening medicatie en insluiting, ongegrond zijn verklaard, is er voor de commissie geen aanleiding om aan klager een schadevergoeding toe te kennen en zal zij dat verzoek afwijzen.

#### *Schadevergoeding met betrekking tot de begeleiding tijdens de insluiting*

Op grond van de Wvkgz kan de commissie klager geen schadevergoeding toekennen. Het verzoek hiertoe wordt om die reden afgewezen.

#### *Overweging*

Klager heeft ter zitting aangegeven dat hij het betreurt dat verweerder niet zelf ter zitting aanwezig was terwijl dat niet tevoren was aangegeven. Verweerder werd ter zitting weliswaar vertegenwoordigd door een arts assistent, maar dat is niet degene die de hier aan de orde zijnde beslissingen heeft genomen. De commissie wil nog eens benadrukken dat het de voorkeur verdient dat verweerder zelf ter zitting verschijnt, niet alleen omdat klagers dat vaak zien als respect voor hen maar ook omdat verweerder meestal hun eigen handelen beter kunnen toelichten.

## **KLACHTENCOMMISSIE**

### **PARNASSIA GROEP**

regiokamer Noord-Holland

#### **DE BESLISSING**

De Klachtencommissie van Parnassia Groep regiokamer Noord-Holland:

- verklaart de eerste klacht ongegrond;
- verklaart de tweede klacht ongegrond;
- verklaart klachtonderdeel 3b gegrond en de onderdelen 3a,3c,3d,3e en 3f ongegrond;
- wijst het verzoek tot schadevergoeding af.