

DE KLACHTENCOMMISSIE BIJ DE VAN DER HOEVEN KLINIEK, LOCATIE DE VOORDE TE AMERSFOORT

Beslissing van de klachtencommissie bij de Van der Hoeven Kliniek, inzake de klaagschriften van:

* , verder te noemen klaagster.

De klaagschriften, gedateerd 9 februari 2024, zijn gericht tegen:

- de beslissing dat klaagster geen gebruik mag maken van de afdelingscomputer (HK2024/30);
- de beslissing dat klaagster geen smartphone in haar bezit mag hebben (HK2024/31).

Op 16 februari 2024 heeft een lid van de klachtencommissie een gesprek met klaagster gehad in een poging de klachten te bemiddelen. Op 22 februari 2024 is aan klaagster telefonisch teruggekoppeld wat het hoofd behandeling hierover heeft toegelicht. Op maandag 11 maart 2024 heeft klaagster via de patiëntvertrouwenspersoon (PVP) aangegeven dat zij haar klachten wil handhaven en wil voorleggen aan de klachtencommissie.

De kliniek heeft schriftelijk gereageerd op 14 maart 2024. Klaagster heeft van deze reactie kennis kunnen nemen.

De klachten zijn behandeld ter zitting van 18 maart 2024 in het bijzijn van klaagster, de patiëntvertrouwenspersoon (PVP), het hoofd behandeling en de juridisch medewerker.

In het kader van de behandeling van deze klachten heeft de klachtencommissie kennisgenomen van de volgende informatie:

- Klaagschriften van 9 februari 2024, door de klachtencommissie ontvangen op 12 februari 2024;
- Verslag bemiddelingspoging van lid van de klachtencommissie;
- Reactie kliniek op het klaagschrift van 14 maart 2024, met als bijlagen besluit verplichte zorg d.d. 5 februari 2024, besluit verplichte zorg d.d. 8 mei 2023, zorgplan van 9 september 2020 en zorgplan van 13 februari 2024 en de pijler internet/mobiele telefoon versie 2024;
- Hetgeen op de zitting van 18 maart 2024 is besproken.

Het standpunt van klaagster

Klaagster klaagt over de beslissing van 5 februari 2024 waarin haar de toegang tot de afdelingscomputer wordt ontzegd (HK2024/30). Ook klaagt zij over het feit dat zij geen smartphone in haar bezit mag hebben (HK2024/31).

Ter zitting heeft klaagster toegelicht dat zij inmiddels wel weer van de afdelingscomputer gebruik mag maken, maar dat dit zeker zes weken niet was toegestaan. Zij mocht toen niet meer op internet. De kliniek wilde haar contacten controleren. Dat vond klaagster prima, maar ze wilde niet dat zij alles

zouden lezen want dat is privé. Vervolgens mocht zij niet meer op Facebook. Haar aankopen doet zij altijd in overleg met haar mentor, dus ze komt niet in de problemen. Zij krijgt € 20,- in de week en ze houdt zich aan de afspraken. Ze heeft geen schulden en staat onder bewind.

In december 2023/januari 2024 is volgens klaagster gezegd dat als haar verloven goed zouden gaan, zij een smartphone zou mogen, maar op 25 januari 2024 is gezegd dat zij geen smartphone in haar bezit mag hebben. De smartphone die zij eerder had gekocht, heeft zij teruggestuurd naar bol.com, toen bleek dat zij die niet mocht hebben en deze in de kluis zou worden bewaard. Zij heeft toen haar geld teruggekregen. Ze heeft nu al 1,5 jaar geen smartphone.

De PVP heeft nog toegelicht dat de afspraken die nu gemaakt zijn, dat zij op de afdelingscomputer mag maar voor aankopen eerst overlegt met de groepsleiding, niet duidelijk zijn voor klaagster. Ook is niet duidelijk wat de gevolgen zijn als zij zich niet aan de afspraken houdt.

Er is in dit geval een beslissing verplichte zorg genomen op grond van artikel 9.6 Wvvgz. Dit kan alleen als dit voldoet aan de eisen die in de wet gesteld zijn. De vraag is of het in dit geval een artikel 9.9 Wvvgz beslissing had moeten zijn. Dat gaat over een beperking in de communicatie. Dit is van belang voor de toetsing. Ook al mag klaagster nu wel weer op de afdelingscomputer, er blijft sprake van een beperking in de toegang tot internet. Ook is besloten dat klaagster gedurende haar gehele verblijf in de kliniek geen smartphone mag hebben, terwijl dit wel een beslissing is die geëvalueerd moet worden. Ten slotte wordt het financiële nadeel genoemd, maar dit kan ook ondervangen worden doordat klaagster al onder bewind staat. Kortom, er zijn veel formele punten niet juist en bij inhoudelijke toetsing is de PVP van mening dat artikel 9.9. Wvvgz als grondslag moet worden gebruikt.

Het standpunt van de kliniek

Klaagster verblijft met een maatregel tbs met bevel tot dwangverpleging en een machtiging transmuraal verlof op De Voorde. Er is sprake van complexe meervoudige problematiek, bestaande uit persoonlijkheidsproblematiek, een licht verstandelijke beperking en verslavingsproblematiek.

Ten aanzien van klacht HK 2024/30: op 5 februari 2024 is besloten klaagster de toegang tot de groepscomputer en daarmee het internet te ontzeggen. Dit besluit is noodzakelijk omdat klaagster zich niet houdt aan de afspraak die verbonden is aan het gebruik van internet (zich controleerbaar opstellen) en om ernstig financieel nadeel als gevolg van haar stoornis te voorkomen. Zij beschikt namelijk over weinig geld en doet uitgaven die zij zich financieel niet kan veroorloven, zoals het kopen van meerdere telefoonabonnementen. Op 13 februari 2024 is geconstateerd dat deze vorm van verplichte zorg niet is opgenomen in het zorgplan van klaagster. Daarom is het zorgplan van klaagster aangepast.

Op 21 februari 2024 mag klaagster weer gebruik maken van de groepscomputer en het internet. Met haar is afgesproken dat als zij iets wil kopen of iets wil afsluiten (zoals een abonnement) zij dit samen met de groepsleiding doet.

Ten aanzien van klacht HK 2024/31: klaagster heeft op 28 april 2023 een smartphone gekocht. Er zijn op die dag afspraken over het gebruik van de telefoon doorgenomen (pijler telefoon). Klaagster gaf aan dat ze de afspraken kent en het ermee eens is. Vervolgens weigert zij vanaf het begin om mee te werken

aan reguliere controles die verbonden zijn aan het gebruik van internet. Begin mei 2023 wordt ontdekt dat klaagster haar beltegoed meerdere keren zonder overleg met de groepsleiding heeft opgewaardeerd en dat zij seksueel getinte gesprekken voert met contacten op Facebook en dat deze contacten niet zijn overlegd met de forensisch netwerkbegeleider. Zij blijkt ook te bellen met een aantal buitenlandse nummers. Er wordt besloten de telefoon in te nemen en te bewaren in de kluis, omdat klaagster zich niet houdt aan de voorwaarden verbonden aan het gebruik van de telefoon en internet, en om ernstig financieel nadeel voor klaagster te voorkomen. Klaagster kan wel beschikken over een gewone mobiele telefoon, zonder internet mogelijkheden en de telefoon op de afdeling. De pijler van 2023 is niet meer beschikbaar, maar er is wel een nieuwe pijler voor internet/mobiele telefoon. Klaagster heeft toegang tot internet via de groepscomputer.

Ter zitting is toegelicht dat klaagster van 5 februari tot 21 februari 2024 geen toegang heeft gekregen tot de afdelingscomputer. Dit tijdelijke verbod is ingesteld omdat het kopen van dingen of afsluiten van abonnementen niet stopte. Daarom is ingegrepen. Alle besluiten worden genomen in het patiëntenoverleg, zodat er geen ruis ontstaat. Op 21 februari 2024 is besloten dat zij wel weer op de afdelingscomputer mag, met de afspraak dat als klaagster iets wil bestellen, zij dit samen met de groepsleiding doet. De pijlers rondom het gebruik van internet en de telefoon zijn opgesteld om met elkaar duidelijke afspraken te maken, waarbij het van belang is dat klaagster ook eigen regie houdt. Dat is voor haar belangrijk, anders gaat zij te veel in de weerstand. De kliniek is gericht op de begeleiding van klaagster naar buiten. Eind januari 2024 heeft zij toestemming gekregen voor regionaal onbegeleid verlof. Zij was teleurgesteld dat het geen landelijk onbegeleid verlof was. Zij is het niet eens met de afspraken die zijn gemaakt en daarom zijn de onderhavige beslissingen verplichte zorg genomen. Voor de uitstroom naar buiten is het ook van belang dat zij zich aan de afspraken houdt. Dit is ook een voorwaarde van een vervolgvoorziening. Die afspraken zijn dus zorginhoudelijk vorm gegeven in de pijlers, maar die pijlers hadden ook eerder opgenomen moeten worden in het zorgplan, maar dit is pas later aangepast. Wat betreft de grondslag van de beperking ten aanzien van de smartphone wordt opgemerkt dat er geen sprake is geweest van een beperking in de communicatie. Klaagster had een gewone telefoon en kon gewoon bellen. Het gaat alleen om de beperking dat zij geen smartphone in haar bezit mag hebben. Dit is vanwege het feit dat zij niet (zelfstandig) op internet mag. In de huisregels staat ook dat er alleen toegang tot internet is wanneer er toestemming is gegeven door de groepsleiding. De afspraak is nu gemaakt dat klaagster geen smartphone heeft tijdens haar verblijf in de kliniek. Uiteraard wordt die afspraak wel steeds geëvalueerd, maar voor nu is dit een heldere afspraak. Het financiële nadeel kan helaas niet voorkomen worden doordat klaagster onder bewind staat. Zij kan namelijk gewoon uitgaven doen en die kunnen niet zomaar worden teruggedraaid door de bewindvoerder.

Kortom, het doel van de beperkingen is om de begeleiding van klaagster naar buiten te laten slagen. Daarvoor worden duidelijke afspraken gemaakt waar zij zich aan zal moeten houden. Dit is ook een voorwaarde om over te gaan naar de vervolgvoorziening, te weten Kwintes. Binnenkort zal het hoofd behandeling daar ook samen met klaagster naar toe gaan om te bespreken wat er nog in deze kliniek

moet gebeuren en wat straks daar op de planning staat. Ter verduidelijking, er is nu geen overeenstemming over het zorgplan. Dat staat niet duidelijk vermeld in het zorgplan.

De beoordeling

Op grond van artikel 10:3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) kan een schriftelijk gemotiveerde klacht ingediend worden bij de klachtencommissie over een daar genoemde beslissing of niet nakoming van een verplichting. De beslissing tot het verlenen van verplichte zorg op grond van artikel 9:6 lid 1 en 2 Wvggz valt onder artikel 10:3 Wvggz, waardoor de klachtencommissie bevoegd is om een oordeel over de klacht te geven.

Artikel 9:5 Wvggz bepaalt dat de behandeling van betrokkene slechts plaatsvindt:

- a. voor zover deze is voorzien in het zorgplan,
- b. indien het overleg over het zorgplan tot overeenstemming heeft geleid, en
- c. indien de betrokkene of de vertegenwoordiger zich niet tegen behandeling verzet.

Op grond van artikel 9:6 lid 1 Wvggz kan indien niet voldaan is aan artikel 9:5 onderdelen b en c, niettemin behandeling plaatsvinden:

- a. Voor zover aannemelijk is dat zonder die behandeling het ernstig nadeel dat de psychische stoornis van betrokkene doet veroorzaken niet binnen een redelijke termijn kan worden weggenomen, of
- b. Voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om het ernstig nadeel dat de psychische stoornis van betrokkene binnen de accommodatie doet veroorzaken, af te wenden.

Lid 2 bepaalt dat behandeling overeenkomstig het eerste lid plaatsvindt krachtens een schriftelijke en gemotiveerde beslissing van de zorgverantwoordelijke.

De klachtencommissie stelt vast dat er op 5 februari 2024 een beslissing verplichte zorg is genomen waarin besloten is dat klaagster geen gebruik meer mag maken van de groepscomputer omdat zij mogelijk ongewenst en risicovol contact heeft met anderen en mogelijk aankopen doet of abonnementen afsluit die zij niet kan bekostigen. Ze houdt zich niet aan geldende afspraken en laat zich niet geheel controleren op sociale media.

Op 8 mei 2023 is er een beslissing verplichte zorg genomen waarbij is besloten dat klaagster geen gebruik meer mag maken van een telefoon met internet. Zij houdt zich niet aan de afspraken om met de netwerkbegeleider contact te hebben en af te stemmen over Facebook contacten en zij heeft zonder overleg haar beltegoed opgewaardeerd. Er is gezien dat zij grenzeloos is in het contact met haar onbekende mensen over de hele wereld. Het risico is dat anderen misbruik van haar maken en zij niet op tijd haar grenzen aangeeft. Tevens heeft zij te veel geld opgenomen en hierdoor ontstaan financiële problemen. Klaagster mag haar oude telefoon zonder internet mogelijkheden wel in beheer houden. Op die manier kan zij met haar vader contact houden. Klaagster heeft recentelijk (december 2023/januari 2024) aangegeven dat zij een nieuwe smartphone wilde aanschaffen. Bezit van een smartphone is niet toegestaan vanwege de in de pijlers vastgelegde afspraken over internet en mobiele telefoon. In de

huisregels is in artikel 19 vastgelegd dat het behandelteam bepaalt of gebruik mag worden gemaakt van een computer en internet van de organisatie of eigen computer of ander device (zoals bijvoorbeeld een laptop, tablet, (smart)phone of spelcomputer) met internet. Het uitgangspunt is daarmee dat men niet automatisch toegang heeft tot deze middelen.

De klachtencommissie overweegt ten aanzien van het tijdelijk verbod om gebruik te maken van de afdelingscomputer – **HK2024/30** - als volgt. Deze beslissing is genomen op 5 februari 2024 en is op 21 februari 2024 weer opgeheven. De beslissing is genomen omdat klaagster zich niet aan de afspraken hield over het gebruik van internet. Er bestond een risico op onverantwoorde aankopen of afsluiten van abonnementen, die zij niet kan bekostigen. Ook had zij mogelijke ongewenst en risicovol contact met anderen en liet zij zich niet geheel controleren op social media. Het is voor klaagster van belang dat zij beschermd wordt tegen die risico's. Tevens is het van belang in het kader van haar traject naar een vervolgvoorziening. Om dat traject mogelijk te maken en de risico's te minimaliseren is het van groot belang dat klaagster zich houdt aan de gemaakte afspraken. Dit is ook door de vervolginstelling als voorwaarde gesteld. De klachtencommissie acht het dan ook alleszins redelijk om de toegang tot de groepscomputer tijdelijk te verbieden en te komen tot nieuwe afspraken. Anders kan het ernstig nadeel niet binnen redelijke termijn worden weggenomen waardoor haar verblijf in de kliniek onredelijk lang zal gaan duren. De klachtencommissie acht in die zin dan ook de grondslag van artikel 9.6 Wvvggz wel de juiste grondslag voor deze beslissing. De toegang is uiteindelijk ook slechts voor de duur van 16 dagen geweigerd. Klaagster heeft het over zes weken, maar daarvoor ziet de klachtencommissie geen onderbouwing of aanknopingspunten.

Er is de klachtencommissie een aantal onzorgvuldigheden opgevallen, zoals dat pas een week na de beslissing de beperking in communicatie is opgenomen in het zorgplan en dat in het zorgplan niet duidelijk is opgenomen dat er geen overeenstemming is bereikt over het zorgplan. Ook zijn er geen data bij de gebruikte pijlers opgenomen en zijn deze pijlers niet in de overlegde zorgplannen (d.d. 9 september 2020 resp. 13 februari 2024) opgenomen. De kliniek dient er in het vervolg alert op de te zijn dat de vereiste documenten op een zorgvuldige en juiste wijze worden opgemaakt. Dit maakt echter naar het oordeel van de klachtencommissie niet dat de klacht gegrond dient te worden verklaard. De klachtencommissie is van oordeel dat inhoudelijk door de kliniek goed is onderbouwd waarom deze beslissing noodzakelijk was. De klacht dient dan ook ongegrond te worden verklaard.

Ten aanzien van het niet toestaan van het bezit van een smartphone – **HK2024/31** - overweegt de klachtencommissie als volgt. De klachtencommissie constateert ter zitting dat de klacht zich niet richt tegen de beslissing verplichte zorg d.d. 8 mei 2023, waarbij klaagster haar smartphone moest inleveren. Het betreft de recentelijke afwijzing van klaagsters verzoek toch weer een smartphone in haar bezit te hebben. Dit verzoek is op 25 januari 2024 afgewezen bij de patiëntenraad op grond van de afspraak dat klaagster geen gebruik mag maken van het internet. In de huisregels is ook vastgelegd dat er geen automatische toegang is tot onder andere een smartphone. Dit kan alleen na toestemming van het behandelteam. Die toestemming heeft het behandelteam niet gegeven vanwege de afspraken die in de pijlers zijn vastgelegd. Hiervoor geldt, net als bovenstaande beslissing, dat deze afspraken zijn gemaakt in het kader van het traject van klaagster om haar naar buiten te begeleiden en dat zij zich aan deze

afspraken dient te houden om dit traject te laten slagen. Overigens wordt klaagster niet beperkt in haar communicatie, omdat zij wel in het bezit is van een 'normale' telefoon zonder internet. Zij kan dus gewoon telefonisch contact hebben met haar netwerk. Bovendien heeft zij wel weer toegang tot internet via de afdelingscomputer, waarbij slechts de afspraak geldt dat zij eventuele aankopen samen met de groepsleiding zal doen. De klachtencommissie is dan ook van oordeel dat deze klacht ongegrond dient te worden verklaard.

Oordeel

De klachtencommissie verklaart de **klachten HK2024/30 en 31 ongegrond**.

Aldus gedaan door de voorzitter en twee leden van de klachtencommissie, bijgestaan door de secretaris en ondertekend door de voorzitter en de secretaris, op 21 maart 2024.

De secretaris

De voorzitter

Op grond van artikel 10:7 Wvvgz kan betrokkene, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van betrokkene een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht. De termijn voor het indienen van een verzoekschrift bedraagt zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld. De rechter kan de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen op grond van artikel 10:9 Wvvgz.

Datum verzending afschrift: 22 maart 2024