



Uitspraak

De klachtencommissie (hierna te noemen de commissie) heeft kennisgenomen van de klacht van mevrouw <naam klaagster>, (hierna te noemen: klaagster), verblijvende bij GGNet te <naam woonplaats>. De klacht richt zich tegen de beslissing om haar huisdier (kat <naam kat>) definitief elders te plaatsen.

Het verweer wordt gevoerd door de heer <naam verweerder>, teamleider a.i. <naam afdeling 1> (hierna te noemen: verweerder).

Verloop procedure

- Klachtmail van dhr. <naam broer van klaagster>, broer van klaagster, ontvangen op 26 augustus 2024;
- Bevestigingsmail en aanvullende informatie van dhr. <naam patiëntenvertrouwenspersoon>, patiëntenvertrouwenspersoon, ontvangen op 27 augustus 2024;
- Verweerschrift van dhr. <naam verweerder>, ontvangen op 9 september 2024;
- Reactie van mw. <naam SPV>, SPV en coördinerend behandelaar (CB), ontvangen op 10 september 2024;
- Reactie van dhr. <naam verweerder> op aanvullende vragen, ontvangen op 20 september 2024;
- Dossierstukken, ontvangen op 20 september en 9 oktober 2024.

De commissie heeft met toestemming van klaagster inzage gehad in de stukken uit haar medisch dossier die relevant zijn voor de beoordeling van de klacht. Mentor en bewindvoerder hebben geen inbreng gegeven voor de klachtprocedure.

De hoorzitting heeft plaatsgevonden op 10 oktober 2024, waarbij klaagster en verweerder in de gelegenheid zijn gesteld een mondelinge toelichting te geven. Klaagster werd hierbij ondersteund door de heer <naam pvp>, patiëntenvertrouwenspersoon (hierna te noemen: de pvp). Daarnaast waren mevrouw <naam opvolgster van verweerder>, opvolgster van verweerder en mevrouw <naam pvp in opleiding>, patiëntenvertrouwenspersoon in opleiding, aanwezig als toehoorders. Een van de leden van de klachtencommissie was via beeldschermverbinding aanwezig. De pvp heeft ter zitting een schriftelijke verklaring van de familie van klaagster voorgelezen. Verweerder heeft een schriftelijke verklaring voorgelezen en deze samen met een selectie van afdelingsrapportages met betrekking tot de gang van zaken rond het huisdier (vanaf 31 maart 2024 tot aan de opname op <naam afdeling 2 op 5 juni) overgelegd ten behoeve van het klachtdossier.

Het dictum van de uitspraak van de commissie over de klacht is op 11 oktober 2024 per brief en per e-mail aan partijen medegedeeld. De zorgaanbieder is daarbij gevraagd te reageren op het voornemen van de klachtencommissie om schadevergoeding toe te kennen. De reactie van de zorgaanbieder is ontvangen op 18 oktober 2024.

De klachtencommissie heeft op 21 oktober 2024 een beslissing genomen ten aanzien van de schadevergoeding.



Ontvankelijkheid en bevoegdheid

De commissie oordeelt dat de klacht ontvankelijk is en de commissie bevoegd, op grond van art. 10.1 Wvvgz jo. 10.3 sub f (en subsidiair sub k) Wvvgz en de klachtenregeling Wvvgz van GGNet.

De klacht

De klacht luidt, zakelijk en verkort weergegeven, dat de kat van klaagster begin juni tegen haar zin bij haar is weggehaald, met na verloop van tijd de mededeling dat hij niet weer terug zou komen. Dit is gebeurd op een moment dat klaagster erg kwetsbaar was. De behandelaar (mevrouw <naam SPV>, SPV) en de broer van klaagster (als haar contactpersoon) zijn niet bij dat besluit betrokken. Klaagster kreeg op 26 juni 2024 te horen dat haar kat vanuit het dierenpension inmiddels bij particulieren ondergebracht was en daar definitief zou blijven. Door wie en hoe en waarom dit zo is besloten is, is voor klaagster onduidelijk. Er is niet vooraf over gecommuniceerd met haar.

In het verleden zijn door GGNet toezeggingen gedaan dat klaagster samen met haar katten (bij aanvang van haar verblijf waren het er twee) bij GGNet kon wonen. Dat was voor haar een belangrijke reden om bij GGNet te willen wonen cq. te blijven. Ook voorafgaand aan de overgang naar de <naam afdeling 2> is haar nog toegezegd dat men haar zou ondersteunen bij het kunnen behouden van de kat op deze afdeling. Klaagster is sinds ze van de kat gescheiden is, erg verdrietig door het gemis en heeft erg veel last van het gebrek aan duidelijkheid. Klaagster geeft aan dat ze haar kat nooit fysiek iets heeft aangedaan. Klaagster wil graag haar kat terug of in elk geval duidelijkheid over de status en mogelijke vervolgstappen. De broer van klaagster wil hier ook graag bij betrokken worden.

De pvp voert aan dat klaagster een zorgmachtiging heeft en dat het besluit om haar kat bij haar weg te halen op basis van een art. 8.9 Wvvgz beslissing gebaseerd had behoren te worden (zijnde een beperking in de vrijheid het eigen leven in te richten). De zorgverantwoordelijke is ten onrechte niet betrokken in dit besluit, er is niet naar alternatieven gezocht en er is geen schriftelijk besluit genomen. De (eind)verantwoordelijkheid voor het besluit kan niet alleen op de mentor en/of de bewindvoerder van klaagster worden afgewenteld, zoals in het verweer wordt aangegeven. Het is duidelijk dat het initiatief hiertoe vanuit de instelling kwam, in elk geval vanuit de verpleging en verweerder. De onderbouwing van het besluit gaat alleen in op het dierenwelzijn terwijl er niet gekeken is naar de emotionele schade voor klaagster. Haar welzijn is juist gebaat bij het mogen houden van de kat.

Het verweer

In het verweer is, zakelijk en verkort weergegeven, het volgende naar voren gebracht.

Klaagster is een kwetsbare vrouw die al lange tijd bij GGNet verblijft. Het toestandbeeld van klaagster is instabiel, waardoor zij regelmatig decompenseert en diverse keren intern overgeplaatst moest worden. In de periode dat klaagster op <naam afdeling 3> woonde, werd gezien dat zij niet in staat was om zelf op een goede manier voor het dier te zorgen en, ondanks de liefde die zij heeft voor het dier, de kat verwaarloosde. Rapportages vanaf 31 maart 2024 waarin dit is omschreven worden daartoe overgelegd.

De aanschaf van voer en grit en tijdige verschoning van de kattenbak lukt klaagster vaak niet, de omgeving vervuilde, de kat was aanvankelijk niet ingeënt, enzovoort. In april/mei verbleef klaagster



enige tijd op <naam afdeling 4> omdat zij in crisis was. De kat is toen tijdelijk naar een opvangadres gegaan. Daar is ervoor gezorgd dat hij door een dierenarts werd gezien en werd ingeënt.

Daarna heeft klagster de kat eind mei weer teruggekregen vlak voordat ze van <naam afdeling 4> terugging naar <naam afdeling 3>. Op <naam afdeling 3> ging het al snel weer erg mis. Daarbij is ook een fors agressie incident voorgevallen waarbij een medewerker door de vriend van klagster met de dood bedreigd is.

Klagster zelf was in die periode ook erg instabiel en zowel mentaal als fysiek in slechte toestand. Er werd daarom door haar behandelaar een overplaatsing van <naam afdeling 4> naar <naam afdeling 2> geregeld, bedoeld voor onbepaalde tijd. Rondom deze overplaatsing was er volgens verweerder geen goede afstemming en overdracht vanuit de behandelaar naar de nieuwe afdeling. In overleg met de medewerkers van <naam afdeling 3> is toen besloten dat de kat eerst achterbleef op <naam afdeling 3>, omdat klagster zelf niet meer voor het dier kon zorgen. De verpleging van <naam afdeling 3> heeft vervolgens in overleg met de bewindvoerder van klagster besloten om de kat eerst weer in een pension te plaatsen. Vooraf vermeldde het pension dat de kat vanwege de aanstaande zomerdrukke daar niet langer dan een paar weken kon blijven. Er is nadien weer contact gezocht met de behandelaar (mevrouw <naam SPV>) over de situatie en gemeld dat het gezin wat eerder dit jaar ook al voor de kat gezorgd had, had aangeboden om hem permanent te op te nemen. Op 10 juni is opnieuw vanuit de verpleging contact gezocht met de bewindvoerder van klagster over de kosten van het pension en hoe lang dit door moest lopen.

Op 16 juni is er opnieuw contact gezocht met behandelaar om te overleggen over hoe verder met de kat, maar doordat zij met vakantie was heeft er uiteindelijk geen overleg met haar meer plaatsgevonden. Op 19 juni heeft er overleg plaatsgevonden tussen de verpleging en de mentor en bewindvoerder, waarbij deze ermee akkoord zijn gegaan dat de kat naar het opvanggezin zou gaan. Op 27 juni is dit schriftelijk in een e-mail door hen aan de instelling bevestigd. Omdat een kat als 'bezitting' te beschouwen is, is het feitelijk in dit geval het besluit van de bewindvoerder dat bepalend is, aldus verweerder.

Vanwege de veiligheid is ervoor gekozen om de uitplaatsing van de kat eerst te regelen voordat men klagster daarover in zou lichten. De vriend van klagster is bekend met agressie jegens medewerkers en was ook telkens erg dreigend als het ging over beslissingen rondom de kat. De vriend had inmiddels al een terreinverbod gekregen. Afgesproken werd dat het team klagster zou opvangen in haar verdriet over de kat en nazorg zou bieden. Door het team is gekeken naar wat klagster hierin nodig had; zij kan bijvoorbeeld berichtjes en foto's krijgen vanuit het gezin waar de kat is ondergebracht, om zo te kunnen zien dat het nu heel goed met hem gaat.

Huisdieren houden is vanwege de huisregels in principe niet toegestaan en het is zeer zeker niet de bedoeling dat de zorg voor het dier steeds weer grotendeels bij het verplegend personeel komt te liggen. Dat gebeurde in het geval van klagster wel. Men had er de handen vol aan en dat kon zo echt niet langer. Daarnaast moet ook het dierenwelzijn in het oog worden gehouden. Het is meermaals gebleken dat het dier te lijden had van alle onrust om hem heen. Hij werd steeds angstiger, ging overall plassen, verstopte zich in de kast, e.d. De dierenarts heeft verklaard dat het de kat beter ging bij het opvanggezin, hij is zindelijk doordat hij meer leefruimte heeft, heeft geen stress en verveling meer en geen vieze kattenbak. Zie ook hierover de overgelegde rapportagefragmenten.



Als teamleider met verantwoordelijkheid voor het personeel heeft verweerder het besluit om de kat definitief uit te plaatsen ondersteund. Hij is van mening dat het feitelijk het besluit van de bewindvoerder (en evt. mentor) is. Verweerder vindt het geen besluit waar een psychiater aan te pas had moeten komen; er is nog wel contact gezocht met mevrouw <naam SPV> op 16 juni, maar zij reageerde niet op de mail. Verweerder zag geen noodzaak om de beslissing op de Wet verplichte ggz te (laten) baseren.

Standpunt van de zorgaanbieder ten aanzien van schadevergoeding

De zorgaanbieder erkent dat, als de commissie van oordeel is dat het in deze om een Wvvgz-beslissing gaat, de formele vereisten onvoldoende zijn gevolgd.

Ten aanzien van de schadelast is het standpunt van de zorgaanbieder dat er geen schade is ontstaan, aangezien het volgen van de formele vereisten niet zou hebben geleid tot een feitelijk andere situatie. Als de beslissing wel formeel juist was genomen en de art. 8.9 beslissing was op den duur weer opgeheven bij een verbeterde toestand van mevrouw, dan had de kat op basis van de huisregels ook niet meegekund naar <naam afdeling 2> en had er ook een andere plek voor gezocht moeten worden. Als er al sprake zou zijn van schade, dan blijft deze beperkt tot het niet naleven van de formele vereisten rondom een Wvvgz-beslissing.

Overwegingen en conclusies

De commissie komt, gelet op de stukken en het besprokene tijdens de hoorzitting, tot de volgende overwegingen en conclusies.

De commissie constateert dat huisdieren op basis van de huisregels van GGNet niet zijn toegestaan, behoudens uitzonderingen. Klaagster is in 2018 vanuit de forensische setting bij <naam afdeling 4> gekomen, met (destijds) twee katten. Een van deze katten overleed na verloop van tijd, de andere heeft klagster de daarop volgende jaren steeds bij zich mogen houden. In die jaren is klagster verschillende keren verhuisd en overgeplaatst, zowel binnen als ook buiten GGNet. De commissie concludeert dat klagster geschaard is onder de uitzondering genoemd in de huisregels van GGNet ten aanzien van huisdieren. Uit de overgelegde huisregels komt naar voren dat het in de uitzonderingsgevallen van belang dat de bewoner/cliënt zelf in staat is om op verantwoorde wijze voor het dier te zorgen, zowel financieel als qua dierenwelzijn als ook verantwoord voor de omgeving.

Uit de dossierrapportages komt naar voren dat klagster (in elk geval) vanaf april 2024 niet meer in staat was om aan de voorwaarden voor het mogen houden van een huisdier te voldoen. Door slechte hygiëne (vuile kattenbak) ging de kat vaak buiten de bak urineren waardoor haar eigen woonruimte maar ook de gemeenschappelijke ruimtes in het gebouw stonken, waar ook medecliënten van te lijden hadden. Verder zorgde klagster niet zelf voor inenting, was er regelmatig geen kattengrit en/of voeding beschikbaar, kwam de kat regelmatig aandacht te kort, had erg weinig leefruimte en leed binnen die ruimte onder harde geluiden (muziek, schreeuwen) als ook onder de verhuizingen en andere onrust om hem heen. Betrokken medewerkers signaleerden een gedragsverandering, het dier werd steeds angstiger en probeerde te ontvluchten.



De conclusie van verweerder en de verpleging dat het dierenwelzijn in het gedrang kwam en de zorg voor de kat hoofdzakelijk neerkwam op de medewerkers van GGNet, kortom dat er niet meer voldaan werd aan de voorwaarden om een huisdier te mogen houden, kan de klachtencommissie op grond van vorenstaande volgen.

De manier waarop echter vervolgens de beslissing is genomen en uitgevoerd om de kat in de loop van juni definitief ergens anders te gaan plaatsen, vindt de commissie niet zorgvuldig. Het besluit is naar oordeel van de commissie ten onrechte niet ingekaderd als beperking in de vrijheid het eigen leven in te richten en ook (secundair) bekeken langs de weg van de huisregels was het evenmin een zorgvuldig proces. Dit wordt hieronder verder uitgewerkt.

Ten aanzien van mentor en bewindvoerder

Dat er vanuit GGNet contact en afstemming is gezocht met de mentor en de bewindvoerder over het voorgenomen besluit om de kat definitief te gaan herplaatsen, acht de commissie juist. Het betreft enerzijds een 'bezit' en er waren uitgaven mee gemoeid, dus daarover gaat de bewindvoerder. Daarnaast was de aanwezigheid van het huisdier en diens verzorging sterk in de hele zorgcontext van klaagster verweven, zodat ook de mentor hierin een rol heeft. Gebleken is dat mentor en bewindvoerder het initiatief van GGNet tot (definitieve) uitplaatsing in een zeer summier mailbericht hebben gesteund. Echter een mentor en een bewindvoerder hebben in zo'n situatie net als de zorgverantwoordelijke, ook een verplichting om te onderzoeken in hoeverre de cliënt in staat is om bij de beslissing betrokken te worden. Zij zullen diens wensen en belangen in het uiteindelijke besluit op kenbare wijze mee moeten wegen. Voor zover de commissie kan nagaan heeft dat eraan ontbroken. De bevestigingsmail van de bewindvoerder en de mentor kan niet de gebreken in het handelen van verweerder helen.

Uitvoering op basis van de huisregels (en het daarop gebaseerde contract)

Blijkens het document 'Verzorgingscontract' is er beoogd om afspraken ten aanzien van de kat op schrift te stellen vanuit afdeling <naam afdeling 3>. Uit de dossierrapportages blijkt dat daarnaast als doorlopende (behandel)doelstelling gold *'ik zorg goed voor mijn kat en houdt zelf de kattenbak en kamer schoon'*. Het -bij de huisregels behorende- verzorgingscontract lijkt door klaagster op 28 mei 2024 te zijn ondertekend, terwijl er vanuit GGNet geen naam en handtekening onder dit document is geplaatst. Ook is niet ingevuld waar het dier voor directe opvang (in geval van ziekte of vakantie) naar toe zal gaan, terwijl dergelijke opvang een belangrijke voorwaarde is voor het mogen houden van een huisdier bij GGNet. In het contract is alleen ingevuld waar het dier heengaat als er *tijdelijk* niet voor gezorgd zou kunnen worden (te weten: het dierenpension in <naam woonplaats 2>). Geen van partijen heeft in de procedure overigens naar deze overeenkomst verwezen, de commissie heeft deze zelf opgevraagd. Klaagster ontkende ter zitting dat de betreffende handtekening van haar was. Voor de commissie is het onduidelijk welke status er aan dit document toegekend kan worden.

Wat daarvan ook zij: in de huisregels van <naam afdeling 3> t.a.v. het houden van huisdieren staat vermeld *'Het moet duidelijk zijn wat er gebeurt als er wordt geconstateerd dat het dier niet goed wordt verzorgd/het welzijn van het dier in het gedrang komt. De woonbegeleiding heeft hierbij een signalerende functie. De beheerder van de boerderij beoordeelt of hier sprake van is.'* En in het (bij de huisregels behorende) verzorgingscontract staat *'In het geval partij 1 in gebreke blijft bijvoorbeeld t.a.v. de verzorging van het huisdier of anderszins zich niet aan de gemaakte afspraken houdt, kan deze overeenkomst worden beëindigd door partij 2. Dit betekent dat het huisdier per direct moet*



vertrekken of dat er actief wordt gezocht naar herplaatsing op korte termijn. Blijkens de dossierrapportages is er wel regelmatig met klaagster besproken wat er allemaal niet goed ging rond de (zorg voor de) kat, maar niet gebleken is dat zij daarbij ook geweest is op de uiterste consequentie, te weten directe eenzijdige beëindiging van de overeenkomst, met eventueel herplaatsing van het huisdier door de zorgaanbieder.

In procedure is erkend is dat de beslissing om de kat definitief uit te plaatsen, welbewust buiten klaagster om is genomen. Ook is door verweerder verklaard dat een noodzaak om dit bij de zorgverantwoordelijke (zijnde mevrouw <naam SPV> danwel de behandelend psychiater) neer te leggen, niet werd gezien.

Klaagster is aldus op 27 juni voor het voldongen feit geplaatst dat de kat niet meer terug zou komen. Ook haar behandelaar heeft naderhand aangegeven verrast te zijn door de snelheid en manier waarop dit was gegaan. De redenen die verweerder heeft gegeven voor deze aanpak, vindt de commissie onvoldoende steekhoudend en de situatie niet dermate spoedeisend dat die deze handelswijze kon rechtvaardigen. Er had volgens de commissie op eventuele boosheid of zelfs dreiging vanuit klaagster en/of haar vriend in reactie op het voorgenomen besluit geanticipeerd en geacteerd kunnen worden. Overwogen wordt dat in een context van GGZ opname en behandeling verwacht mag worden dat medewerkers om kunnen gaan met slechtnieuwsgesprekken en ten aanzien van de vriend was er op dat moment al een terreinverbod van kracht (na het incident op 2 juni). Bovendien kan het voor een voldongen feit geplaatst worden evengoed (of juist) boosheid teweegbrengen. Door klaagster vooraf geen gelegenheid tot inspraak of weerwoord over het (voorgenomen) besluit te geven, is zij in haar rechtspositie geschaad. De door verweerder aangevoerde reden om geen zorgverantwoordelijke te betrekken (zij was op vakantie cq. reageerde niet meer) acht de commissie ook niet juist. Als er dan haast geboden was (wat de commissie niet inziet; de kat had nog wat langer in het dierenpension kunnen blijven), had de waarnemer, danwel de behandelend psychiater betrokken behoren te worden. Het komt de commissie voor dat moeizame communicatie en gebrekkige afstemming tussen verschillende afdelingen en/of disciplines hierin parten heeft gespeeld. De argumenten die in het verweer naar voren zijn gebracht met betrekking tot de handelswijze, zijn in de dossier rapportage niet terug te vinden.

Uitvoering op basis van de zorgmachtiging

Hoewel de commissie de argumenten om de kat uit te plaatsen dus wel kan volgen, zie hiervoor, is de commissie van oordeel dat dit een voor klaagster zeer ingrijpende beslissing was die de inrichting van het eigen leven heeft geraakt. Het was bekend dat klaagster sterk aan haar huisdier gehecht was en steeds gepreoccupeerd was met de vraag hoe het verder zou gaan, waarbij zij regelmatig aangaf de kat na het verblijf in pension zo snel mogelijk weer terug te willen hebben. Naar oordeel van de commissie raakte deze beslissing klaagster dusdanig in haar levenssfeer en psychisch welbevinden dat hier een beslissing op grond van de Wvvgg genomen had behoren te worden. De commissie concludeert dat er sprake is van de uitvoering van verplichte zorg waarbij die uitvoering een wezenlijk vormgebrek vertoont doordat de procedure ex art. 8.9. Wvvgg niet gevolgd is.

De klacht van klaagster is vanwege al het vorenstaande gegrond verklaard, waarbij de commissie de zorgverantwoordelijke opdraagt alsnog een besluit te nemen over de uitvoering van deze vorm van onvrijwillige zorg met inachtneming van de wettelijke voorschriften terzake.



Schadevergoeding

De commissie heeft geconcludeerd dat de zorgvuldigheidseisen behorend bij (primair) een besluit verplichte zorg en (secundair) bij de toepassing van de huisregels, niet in acht genomen zijn. Het besluit is niet door -, of samen met, de zorgverantwoordelijke genomen, er is niet vooraf over gecommuniceerd met de cliënt waardoor zij geen gelegenheid had om weerwoord te geven of een rechtsmiddel in te zetten. Haar wilsbekwaamheid ter zake is niet onderzocht en gedocumenteerd en het besluit is niet van motivatie voorzien en op schrift gesteld.

De commissie acht aangetoond dat klagster vanwege deze gebreken in de periode tussen 5 juni 2024 (datum afscheid van de kat) en 11 oktober 2024 (datum dictum) in een onzekere situatie heeft verkeerd die haar stress en verdriet heeft bezorgd. Een schadevergoeding van 420,- euro (zijnde 100 euro voor iedere maand die deze situatie heeft geduurd) wordt redelijk en billijk gevonden.

De commissie acht deze vergoeding in lijn met de 'Oriëntatiepunten voor schadevergoeding in verplichte zorgzaken' van de rechtspraak en jurisprudentie terzake van schade gerelateerd aan de toepassing van huisregels (ECLI:NL:RBOBR:2024:3235).

Oordeel

De commissie verklaart de klacht **gegrond** en geeft op grond van art. 10:6 lid 4 Wvvgz de zorgverantwoordelijke ex Wvvgz **opdracht** om ten spoedigste alsnog een besluit te nemen over deze vorm van verplichte zorg en op de huisregels gebaseerde beslissing, met inachtneming van alle wettelijke vereisten en waarborgen die dienaangaande gelden (zie met name art. 8.9 Wvvgz).

Schadevergoeding

De commissie oordeelt dat een schadevergoeding door de zorgaanbieder aan klagster (middels haar bewindvoerder) te betalen van € 420,00 redelijk en billijk is.

Op 21 oktober 2024 vastgesteld door de commissie:

Mevrouw mr. L. Bos, voorzitter;

De heer E. Lemmen, psychiater;

De heer P. de Vries, psychiater, niet praktiserend en algemeen lid.

Namens de commissie:

i.o.

Mw. M.T. Averagesch-Wilbrink

ambtelijk secretaris

Verzonden d.d. 1 november 2024

Tegen een uitspraak van de klachtencommissie kan op grond van art. 10:7 Wvvgz beroep worden ingesteld bij de Rechtbank binnen zes weken na kennisneming van de uitspraak.