

DE KLACHTENCOMMISSIE BIJ DE VAN DER HOEVEN KLINIEK, LOCATIE DE WIERDE TE UTRECHT

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

*, verder te noemen klager.

Het klaagschrift, ongedateerd, is gericht tegen de weigering tot uitreiken van een poststuk d.d. 17 februari 2021.

De kliniek heeft schriftelijk gereageerd op 2 april 2020. Klager heeft van deze reactie kennis kunnen nemen.

De klacht is behandeld ter zitting van 7 april 2021 in het bijzijn van klager, het hoofd behandeling en de juridisch medewerker.

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

- Klaagschrift, ongedateerd en ingekomen bij het secretariaat op 24 februari 2021;
- Reactie kliniek op het klaagschrift gedateerd en ingekomen bij het secretariaat op 2 april 2021;
- Het verhandelde ter zitting van 7 april 2021.

Het standpunt van klager

Klager dient een klacht in tegen de weigering tot het uitreiken van poststukken. Hij stelt dat er op 17 februari 2021 voor hem aquariumplanten werden afgeleverd per post. Klager had aangegeven dat hij de planten met de post verwachtte. De afdeling hanteert echter het beleid dat de post pas een dag later wordt opgehaald. Klager heeft uitgelegd dat dit niet handig is met waterplanten. Toch heeft men geweigerd om op zijn verzoek de post uit het postvak te halen, met als gevolg dat de planten dood waren. De kosten waren 14 euro. Klager moet vaker waterplanten bestellen en probeert het nu in een pakketje te laten komen in plaats van post, zodat hij het sneller kan krijgen.

Het standpunt van de kliniek

De kliniek stelt dat deze klacht geen klacht betreft als bedoeld in artikel 10:3 Wvvgz of artikel 16.1 klachtenreglement, waardoor klager deze klacht bij uitstek had kunnen bespreken met de PVP dan wel klachtenfunctionaris, zodat gezocht kan worden naar een oplossing. De kliniek meent dat ook dat klager niet-ontvankelijk is.

Ter toelichting stelt de kliniek dat klager meermaals in de avond heeft gevraagd of er een pakket voor hem geleverd was en of men in het postvak kon kijken. Er is aan hem teruggekoppeld dat de post standaard in de ochtend wordt opgehaald en dat de pakketten, zoals planten, door de magazijnmedewerkers op de afdeling worden afgeleverd. Op verzoek van klager is nog een poging

gedaan om te kijken of de planten binnen waren. Het magazijn is gebeld maar daar was niemand meer bereikbaar in de avond. De planten zijn de volgende dag afgeleverd.

Normaals gesproken kan de post tussendoor nog een keer opgehaald worden als dat mogelijk is. Op de dag waar klager het over heeft was er maar één groepsleider aanwezig en een patiënt die begeleid moest worden. Er was dus ook geen mogelijkheid om nog een keer extra post op te halen. Het personeel is welwillend maar het moet wel mogelijk zijn.

De beoordeling

Op grond van artikel 10:3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgz) kan een schriftelijk gemotiveerde klacht ingediend worden bij de klachtencommissie over een daar genoemde beslissing of niet nakoming van een verplichting. Ook in artikel 16.1 van het Klachtenreglement Wkkgz/Wvvgz/Jeugdwet (verder te noemen het Klachtenreglement) staat welke klachten door de klachtencommissie worden behandeld.

Artikel 17.1 van het Klachtenreglement bepaalt dat de (voorzitter van de) klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder in behandeling te nemen wegens niet-ontvankelijkheid, onder meer als het geen Wvvgz-klacht betreft in de zin van artikel 16.1 van dit klachtenreglement.

De klachtencommissie stelt vast dat klager klaagt over het feit dat zijn aquariumplanten niet (tijdig) aan hem zijn uitgereikt. Deze waren met de post gekomen, maar de post was die ochtend al opgehaald. Klager heeft in de avond verzocht om nogmaals de post op te gaan halen, maar dit was niet mogelijk omdat er maar één groepsleider aanwezig was en tevens een patiënt begeleid moest worden. Klager heeft de aquariumplanten de volgende dag gekregen, maar toen waren de planten dood.

De klachtencommissie constateert dat de klacht van klager geen klacht op grond van artikel 16.1 van het Klachtenreglement betreft, waardoor de klachtencommissie deze klacht niet zal beoordelen. Deze klacht is bij uitstek een klacht die klager met de patiëntvertrouwenspersoon dan wel de klachtenfunctionaris kan bespreken, zodat er gezocht kan worden naar een oplossing. De klachtencommissie verklaart klager niet-ontvankelijk in zijn klacht.

Oordeel

De klachtencommissie verklaart klager niet-ontvankelijk.

Aldus gedaan door de voorzitter en twee leden van de klachtencommissie, bijgestaan door de secretaris en ondertekend door de voorzitter en de secretaris, op 28 april 2021.

De secretaris

De voorzitter

Klaagschrift: HK2021/7

Op grond van artikel 10:7 Wvvgz kan betrokkene, de vertegenwoordigen, 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:

Voor kopie conform: