

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

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

\*, verder te noemen klager.

De klaagschriften, respectievelijk ongedateerd en gedateerd op 5 en 18 maart 2021, zijn gericht tegen de beslissing d.d. 18 februari 2021 om aan klager verplichte zorg te verlenen.

De kliniek heeft schriftelijk gereageerd op 2 april 2021. 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 HK2021/8, ongedateerd en ingekomen bij het secretariaat op 24 februari 2021;
- Klaagschrift HK2021/17, gedateerd 5 maart 2021 en ingekomen bij het secretariaat op 11 maart 2021;
- Klaagschrift HK2021/22, gedateerd 18 maart 2021 en ingekomen bij het secretariaat op 23 maart 2021;
- Reactie kliniek op het klaagschrift gedateerd en ingekomen bij het secretariaat op 2 april 2021, met als bijlagen: de beslissing verplichte zorg d.d. 18 februari 2021 en de informatiebrief over de beslissing verlenen verplichte zorg;
- Het verhandelde ter zitting van 7 april 2021.

### Het standpunt van klager

HK2021/8: Klager klaagt over het opleggen van de maatregel beperking bewegingsvrijheid. Klager wilde een brief afgeven, een personeelslid weigerde op te staan, waarop haar collega moest opstaan om de brief aan te nemen. Klager zei hierop: "Moeilijk he opstaan". Zij stelde toen dat klager niet in de samenwerking was en ingesloten moest worden. Er was geen agressie of dreiging of stemverheffing. Klager vindt dit een onterechte beperking van de bewegingsvrijheid.

Ter zitting heeft klager het volgende toegelicht.

Klager stelt dat het erop lijkt dat de kliniek moeite heeft met het feit dat hij kritiek uit. Hij uit die kritiek op een normale manier. Kennelijk raakt een personeelslid geïrriteerd, hetgeen leidt tot het opleggen van een maatregel, terwijl er een secuur protocol en argumenten zijn om een maatregel op te leggen. Klager klaagt over de opbouw naar het opleggen van die maatregel. Hij is van mening dat de procedure niet

gevolgd wordt. Het 'ernstig nadeel' moet wel ergens uit blijken. Klager is van mening dat het opleggen van een maatregel niet noodzakelijk is. Naar zijn mening gaat hij wel de samenwerking aan in de functionele dagelijkse verpleging. Samenwerking betekent niet dat alles gaat zoals de kliniek dat wil. Het moet niet zo zijn dat wanneer klager iets zegt dat iemand niet prettig vindt, hij gelijk achter de deur wordt gezet. Het is ook steeds dezelfde persoon die de maatregelen aan hem oplegt. Klager herkent zich ook niet in de opmerking dat hij afspraken niet nakomt. Die afspraken worden ook steeds achteraf bijgesteld als zich een situatie heeft voorgedaan die de kliniek niet wenselijk vindt.

HK2021/17: Klager stelt dat er sprake is geweest van onterechte insluitingen van 07.30 tot 14.00 uur, gemiddeld vijf dagen in de week. Vanwege een ernstige fout in klagers dossier door zijn vorige behandelaar heeft de kliniek eenzijdig besloten dat de behandelrelatie onherstelbaar beschadigd is. Om die reden is klager overgeplaatst naar de afdeling Agnieten. Op die afdeling stelt men dat het gordijntje voor het raampje van de deur open moet zijn en zo niet, gaat de deur niet open. Dit was op de eerste dag en sindsdien is klagers gordijntje altijd een stukje open maar dan wordt gezegd dat het donker is in zijn kamer. Dit lijkt logisch als hij slaapt. Maar zelfs als hij wakker is en er is licht aan, laat men de deur dicht. Sinds vandaag (5 maart 2021) stelt men dat als hij slaapt of onder de douche staat of in gebed is, dat hij niet meer onbegeleid over de afdeling mag.

HK2021/22: Klager stelt dat hij onterecht niet wordt uitgesloten. Klager laat het gordijntje voor een kwart open, maar toch maken sommige personeelsleden er een spelletje van om hem niet uit te sluiten en te stellen dat ze hem niet kunnen zien omdat het donker is in zijn kamer of hij onder de douche staat. Op 17 maart 2021 liep de ST-er bij het uitsluiten zijn kamer gewoon voorbij en bleef hij tot 18.30 uur ingesloten. Ook vandaag sloeg de ST-er zijn kamer over. Er is geen indicatie voor extra voorzichtigheid bij het uitsluiten en er zijn ook nooit problemen geweest.

Ter zitting heeft klager ten aanzien van klacht HK2021/17 en 22 het volgende toegelicht.

Men verwacht dat hij 's morgens om 07.30 uur wakker is en mensen te woord staat. Dat gaat veel te ver. Klager snapt dat er regels zijn, maar deze situatie is uitzonderlijk. Klagers gedrag is iedere dag hetzelfde, en het ene personeelslid sluit hem wel uit en de andere niet. Na de eerste dag, waarop hij begreep dat het gordijntje open moest zijn, heeft hij altijd zijn gordijn een stukje open gedaan. Dan komt weer het verhaal dat het te donker is in zijn kamer. Op 29 januari 2021 heeft er wel een gesprek met de advocaat plaats gevonden waarbij bepaalde afspraken zijn gemaakt. Er werden geen afspraken gemaakt over de dagelijkse gang van zaken en gaandeweg worden ook dingen steeds aangepast. Niet alle situaties waarvoor klager wordt ingesloten staan in de beschikking beschreven, dus die vallen daar dan niet onder.

#### Het standpunt van de kliniek

HK2021/8: De kliniek stelt dat het gedrag van klager, als gevolg van zijn psychische stoornis, leidt tot ernstig nadeel. Vanuit zijn persoonlijkheidspathologie kan hij een conflictueuze en provocatieve houding aannemen. Om zijn verblijf en behandeling werkbaar te houden, zijn diverse afspraken en voorwaarden

opgesteld. Op 29 januari 2021 heeft een driegesprek plaats gevonden met zijn advocaat waarin onder andere voorwaarden en voornemens over beperkende maatregelen zijn besproken. Een van deze voorwaarden is dat klager om onbegeleid op de afdeling te kunnen minimaal een functionele samenwerking aan moet gaan, waarbij hij stafleden niet negeert, diskwalificeert of devalueert. Een andere voorwaarde is, dat om veilig de deur te kunnen openen, hij zijn gordijntje opent en reageert en zodoende zichtbaar is en in te schatten. Wanneer hij niet zichtbaar is en dus niet is in te schatten, kan hij in de ochtend niet worden uitgesloten. Daarnaast wordt in de vroege en de late dienst een teken van leven verwacht om spoedig somatische zorg te kunnen borgen. In de dagen voorafgaand aan de beslissing verplichte zorg wordt al getwijfeld of klager voldoende in de samenwerking is. Zo reageert hij te weinig en houdt het gordijn dicht. Specifiek is hij niet in de samenwerking als hij weigert een USB stick te laten zien. Tijdens behandelgesprekken is hij afwerend en weinig constructief.

Op 17 februari 2021 vraagt hij meerdere malen om de post te controleren (zie klacht HK2021/7). Dan komt hij terug met een brief waarvan hij wil dat die bij de beklagcommissie wordt afgegeven. Een medewerker staat op om de brief aan te nemen. Tegen de andere medewerker zegt klager: "Moeilijk he, opstaan". Klager geeft aan dat zij een collega helemaal van de andere kant van de kamer laat opstaan, terwijl zij het had kunnen doen. De medewerkster geeft aan dat zij niet gediend is van de manier waarop klager tegen haar praat en dat op deze manier geen sprake is van een normale samenwerkingsrelatie. Op grond van al deze omstandigheden de afgelopen dagen wordt besloten om klager te begeleiden. Hij is niet voldoende in de samenwerking, hij devalueert, stelt zich denigrerend op tegen een aantal stafleden, houdt zich niet aan de afdelingsregels, laat zich niet aanspreken of corrigeren. Op 18 februari 2021 is besloten tot het verlenen van verplichte zorg bestaande uit insluiting en begeleiding zolang klager zich niet aan de voorwaarden houdt.

Er wordt eerder ingegrepen bij het niet samenwerken omdat klager vooralsnog niet mee wil werken aan de tweede long care behandel poging, nadat de behandelrelatie op Talma onherstelbaar was beschadigd. Daarom wordt nu bewust gekozen voor een manier van werken die voor het team duurzaam te dragen is en voor klager veiligheid kan bieden.

Ter zitting heeft de kliniek toegelicht dat klager vanaf 2001 in diverse klinieken behandeling heeft gehad. Dit heeft niet geleid tot een succesvolle resocialisatie. Het is moeilijk om met hem de samenwerking aan te gaan. Alle behandel pogingen zijn moeizaam verlopen en kenmerken zich door strijd. Er is een zorgconferentie geweest en besproken dat reguliere resocialisatie niet haalbaar is. Daarom is hij op de long care in deze kliniek terecht gekomen. Op de andere afdeling is de behandelrelatie beschadigd waardoor hij naar deze afdeling is overgeplaatst. Er is goed nagedacht over hoe de behandeling duurzaam te maken, zodat het team niet vermoeid raakt door de strijd. De kliniek gunt hem van harte de nieuwe poging om te resocialiseren. Daarvoor zijn, in samenspraak met de advocaat afspraken gemaakt om het wat strenger aan te pakken. Klager is aan zet om ook die samenwerking daadwerkelijk aan te gaan. Wanneer er een minimale vorm van samenwerking mogelijk is, kan weer worden gekeken naar verdere stappen. Het team heeft voorwaarden opgesteld en grenzen aangegeven. Over het algemeen gaat het contact met de verpleging nu wel beter.

HK2021/17: De kliniek stelt dat de grond voor de insluiting de eerder genomen beslissing van 18 februari 2021 tot verplichte zorg is (zie HK2021/8). Klager wordt ingesloten en begeleid zolang hij zich niet aan de voorwaarden houdt.

Het enkel op een kiertje zetten van het gordijn is onvoldoende. Klager moet een reactie geven en zichtbaar zijn om in de ochtend op een veilige manier zijn deur te openen. Als het gordijntje gesloten is blijft de deur dicht tot dat hij wakker is en belt. Om te waarborgen dat hij wel gezien wordt tijdens elke dienst, wordt aan het einde van de dienst de deur met twee man open gemaakt. Klagers dag- en nachtritme is omgedraaid waardoor hij een groot gedeelte van de dag niet wakker is en pas tegen de avond ontwaakt. Hij reageert niet wanneer er geklopt wordt op zijn deur, hetgeen van belang is voor het veilig openen van de deur.

HK2021/22: De kliniek stelt dat klager klaagt over 17 en 18 maart 2021 dat zijn kamer is overgeslagen en hij niet is uitgesloten. Op 17 maart 2021 is klager om 07.30 uur niet uitgesloten omdat hij niet zichtbaar was. Wegens uitval van een groepsleider die dag en een chaotische dienst heeft de groepsleider per abuis nagelaten hem nogmaals op te zoeken om zijn deur te openen. Hij is die dag dus pas later, na de overdracht uitgesloten.

Op 18 maart 2021 is hij niet uitgesloten omdat hij niet zichtbaar was. Later was hij wel zichtbaar en is hij uitgesloten. Dit is aan klager uitgelegd. De grond voor deze insluitingen is wederom de beslissing van 18 februari 2021.

Ter zitting heeft de kliniek ten aanzien van klacht HK2021/17 en 22 het volgende toegelicht.

De beslissing van 18 februari 2021 betrof geen insluiting maar begeleiding, dit heeft drie dagen geduurd. De begeleiding wordt opgelegd wanneer klager niet in de samenwerking is. De insluiting gebeurt alleen wanneer klager niet wordt uitgesloten uit zijn kamer. Dit gebeurt wanneer hij niet zichtbaar is en/of niet reageert. Hij kan dan bellen als hij wakker is om te worden uitgesloten.

Op 29 januari 2021 is in het gesprek met de advocaat wel gesproken over het begeleiden wanneer klager niet in de samenwerking is. Er is toen nog niet gesproken over het wel of niet zichtbaar zijn op zijn kamer. Dit is overigens een algemene veiligheidsregel die geldt voor iedereen. Er wordt niet uitgesloten als er geen contact is.

Klacht HK2021/8 gaat over het begeleiden omdat klager niet in de samenwerking was. Klacht HK2021/17 en 22 gaat over het niet uitsluiten vanwege de zichtbaarheid en contact. De onderliggende beslissing voor beiden is de beslissing tot het verlenen van verplichte zorg op 18 februari 2021.

#### 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/dwangbehandeling op grond van artikel 9:6 lid 2 Wvggz valt onder artikel 10:3 Wvggz, waardoor de klachtencommissie bevoegd is om een oordeel over de klachten te geven.

De klachtencommissie stelt vast dat er op 18 februari 2021 een beslissing tot het verlenen van verplichte zorg is genomen, nu dit volstrekt noodzakelijk is om het ernstig nadeel dat de psychische stoornis van betrokken binnen een accommodatie doet veroorzaken af te wenden. De zorg zal bestaan uit insluiting en begeleiding en wordt verleend zolang klager zich niet aan de voorwaarden houdt. Uit de beslissing blijkt dat de voorwaarde om zich onbegeleid op de afdeling te kunnen begeven is dat van klager wordt verwacht minimaal een functionele samenwerking aan te gaan, waarbij hij stafleden niet negeert, diskwalificeert of devalueert. Het dreigend ernstig nadeel kan bestaan uit psychische schade en algemene veiligheid binnen de kliniek (door de weerslag op behandelteams of een groepsdynamiek en nadelige gevolgen voor medepatiënten).

Een andere voorwaarde om in de ochtend op een veilige manier de deur te kunnen openen, is dat hij zijn gordijntje opent en reactie geeft, en zodoende zichtbaar en in te schatten is voor stafleden. Wanneer hij niet zichtbaar of in te schatten is, kan hij in de ochtend niet worden uitgesloten. Dreigend ernstig nadeel en de rol van de persoonlijkheidspathologie spelen op eenzelfde manier als reeds beschreven herin een rol. Daarnaast wordt gedurende de vroege en de late dienst een teken van leven verwacht van klager om spoedige somatische zorg te kunnen borgen.

De klachtencommissie stelt vervolgens vast dat alle drie de klachten zich richten tegen dezelfde beslissing, namelijk de beslissing tot het verlenen van verplichte zorg van 18 februari 2021. Bij klacht HK2021/8 gaat het om de maatregel begeleiding en bij klacht HK2021/17 en 22 gaat het om insluiting.

De klachtencommissie overweegt ten aanzien van klacht **HK2021/8** als volgt.

De aanleiding voor het nemen van de beslissing was klagers uitlating naar een groepsleidster toen hij een brief kwam afgeven. Klager heeft gezegd tegen haar: "Moeilijk he, opstaan". Na deze opmerking werd aangegeven dat hij niet in de samenwerking is, en is hij beperkt in zijn bewegingsvrijheid (begeleid). Hier zijn echter al meerdere dingen aan vooraf gegaan. Klager heeft al een lange geschiedenis van behandeling achter de rug (vanaf 2001), die tot dusver niet heeft geleid tot een succesvolle resocialisatie van klager. De behandeling heeft zich altijd gekenmerkt door moeizame samenwerking en strijd. Na een zorgconferentie is besloten om klager op de long care te plaatsen en is hij in deze kliniek terecht gekomen. Op de afdeling Talma ging wederom de samenwerking erg moeizaam. Uiteindelijk was de behandelrelatie dusdanig beschadigd dat besloten was om hem naar de afdeling Agnieten over te plaatsen. Om te proberen deze nieuwe poging tot resocialisatie zo'n groot mogelijke kans van slagen te geven, zijn er op 29 januari 2021 strakke afspraken gemaakt in een driegesprek met de advocaat erbij. In dit gesprek is ook besproken dat klager beperkt zou kunnen worden als hij niet in de samenwerking is.

De klachtencommissie is van oordeel dat het gelet op deze achtergrond en behandelgeschiedenis van klager, heel begrijpelijk is om vanaf het begin van verblijf op deze afdeling duidelijke en strakke grenzen aan te geven. Klager dient die minimale (functionele) samenwerking wel aan te gaan, wil deze behandel poging een kans van slagen hebben. De opmerking van klager naar het personeelslid was duidelijk denigrerend, ook al heeft hij dit wellicht niet met stemverheffing of iets dergelijks gezegd. Er

was ook geen sprake van een losstaande situatie waarbij een personeelslid een keer geïrriteerd raakt, zoals klager aangeeft. Er was duidelijk sprake van een situatie waarop bedoeld wordt met het niet in de samenwerking zijn door personeel te negeren, diskwalificeren of devalueren.

De klachtencommissie is dan ook van oordeel dat de beslissing om klager, in het kader van het verlenen van verplichte zorg, op dat moment te beperken in zijn bewegingsvrijheid door hem te begeleiden, niet in strijd is met de wet. Deze begeleiding heeft drie dagen geduurd en kan zodoende ook niet als onredelijk of onbillijk worden bestempeld. De klacht dient dan ook ongegrond te worden verklaard.

De klachtencommissie overweegt ten aanzien van de klachten **HK2021/17 en 22** als volgt.

Deze klachten hebben betrekking op de andere gestelde voorwaarde voor het veilig kunnen openen van de deur, namelijk het openen van het gordijntje en het geven van een reactie. Klager moet voldoende zichtbaar zijn om hem in te kunnen schatten. Wanneer klager niet zichtbaar is en geen reactie geeft, blijft de deur dicht. Dit is overigens ook een algemene veiligheidsregel die voor alle patiënten geldt. Bij klager speelt nog een rol dat hij een omgedraaid dag- en nachtritme heeft, waardoor hij vaak een groot deel van de dag niet wakker is en dus ook niet reageert als er wordt geklopt op de deur. Klager kan wanneer hij wakker wordt, bellen om uitgesloten te worden.

De klachtencommissie krijgt de indruk dat het voor klager meer een principekwestie lijkt, dan dat klager daadwerkelijk hinder ondervindt van het niet (direct) uitsluiten. Hij ligt immers nog vaak te slapen op het moment van uitsluiting in de ochtend om 07.30 uur. Klager geeft ook zelf aan dat hij het te ver vindt gaan dat er van hem verwacht wordt om op dat tijdstip te reageren en zichtbaar te zijn. Klager kan, op het moment dat hij wel wakker is, bellen om uitgesloten te worden. Als hij dan zijn gordijntje open doet en reageert en zichtbaar is als men bij zijn kamer komt, kan hij worden uitgesloten. Hierbij wordt dan dus wel actie van hem zelf gevraagd, namelijk het bellen om uitgesloten te worden. Ook wordt aan het einde van iedere dienst de deur nog een keer met twee personen open gemaakt, om te waarborgen dat klager wel minstens één keer per dienst wordt gezien.

De klachtencommissie is van oordeel dat gelet op bovengenoemde omstandigheden het niet uitsluiten van klager wanneer hij niet reageert en zichtbaar is, niet in strijd met de wet dan wel de redelijkheid en billijkheid is. Het is een veiligheidsmaatregel die geldt ten aanzien van hem en andere patiënten. Bovendien staat deze voorwaarde nog extra beschreven in de beslissing tot het verlenen van verplichte zorg. Klager houdt zich (regelmatig) niet, of onvoldoende aan deze voorwaarde, met als gevolg dat hij niet wordt uitgesloten, conform hetgeen in de beslissing tot het verlenen van verplichte zorg is beschreven. De klachtencommissie is dan ook van oordeel dat de klacht ongegrond dient te worden verklaard.

#### Oordeel

De klachtencommissie verklaart de klachten 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 28 april 2021.

De secretaris

De voorzitter

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: