

KLACHTNUMMER : 21.0374

DE KLACHTENCOMMISSIE VOOR GGZ NOORD-HOLLAND-NOORD
HEEFT HET VOLGENDE OVERWOGEN EN GEOORDEELD OMTRENT DE OP [...] BINNENGEKOMEN KLACHT IN
HET KADER VAN DE WET VERPLICHTE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG (WVGGZ) BETREFFENDE HET
VERZOEK TOT VASTSTELLING VAN EEN SCHADEVERGOEDING VAN:

A. (geboren op [...])
wonende/verblijvende in de B. van GGZ Noord-Holland-Noord (hierna: de instelling) te C.,
hierna te noemen: klager,

tegen

D.,
werkzaam als psychiater bij de instelling,
hierna te noemen: verweerder.

1 VERLOOP PROCEDURE

- Op [...] heeft klager een klachtenformulier ingediend. Hierin klaagt hij over de inname van zijn telefoon en laptop. Daarnaast verzoekt klager een schadevergoeding in verband met de schade die hij heeft geleden/ het nadeel dat hij heeft ondervonden als gevolg van deze beperking.
- De klachtencommissie heeft op [...] de klacht van klager gegrond verklaard. Dit is klager mondeling medegedeeld.
- Mevrouw E. heeft namens klager binnen de daarvoor gestelde termijn een onderbouwing ingediend van het verzoek om schadevergoeding (d.d. [...]).
- Ook binnen de daarvoor gestelde termijn is door de instelling op [...] een reactie ingediend op het schadevergoedingsverzoek.
- De schriftelijke, gemotiveerde, uitspraak van de klachtencommissie is op [...] verzonden naar (onder meer) klager en verweerder.
- Klager is vervolgens in de gelegenheid gesteld om zijn schadevergoedingsverzoek nader te onderbouwen, mede omdat hij ten tijde van het indienen van zijn verzoek tot schadevergoeding nog niet de beschikking had over de schriftelijke uitspraak en voor hem dus niet bekend is geweest waarom de klacht gegrond is verklaard.
- Klager heeft zijn schadevergoedingsverzoek binnen de daarvoor gestelde termijn nader onderbouwd en de instelling heeft hierop binnen de gestelde termijn een schriftelijke reactie gegeven.

2 STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

2 STANDPUNTEN KLAGER EN VERWEERDER

Klager heeft overeenkomstig artikel 10:11, eerste lid, van de Wvggz een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot schadevergoeding bij de commissie ingediend. Klager stelt dat hij als gevolg van het normovertredend handelen (de inname van zijn telefoon en laptop) immateriële schade heeft geleden, en verzoekt om vergoeding daarvan. De door klager geleden schade is door hem begroot op een bedrag van € 100,-.

Van de zijde van de instelling is – kort gezegd – naar voren gebracht dat de klacht op formele gronden gegrond is verklaard, maar dat klager als gevolg van die vormfout geen schade heeft geleden. Subsidiar, voor het geval de klachtencommissie anders zal oordelen, zou de instelling

voor het bepalen van de hoogte van de schadevergoeding, aan willen sluiten bij de RSJ-normen (een vast bedrag van € 10,-; in geval van klein verzuim € 5,-, in geval van groot verzuim € 15,-).

3 OVERWEGINGEN EN BEOORDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

3.1 Wettelijk kader

De commissie heeft de klacht van klager op formele gronden gegrond verklaard; verweerder had de beslissing om tot verplichte zorg over te gaan (door inname van de telefoon en laptop van klager) met klager moeten overleggen, deze beslissing gemotiveerd op schrift moeten stellen, waarbij klager tevens gewezen zou moeten worden op de mogelijkheid tegen die beslissing een klacht in te dienen, en deze aan (onder meer) klager moeten overhandigen. Aldus is sprake van een zogeheten vormfout.

Gelet op dit oordeel dient nu geoordeeld te worden over het verzoek van klager tot toekenning van een schadevergoeding.

Klager stelt immateriële schade te hebben geleden in de vorm van ervaren gevoelens van onrust en spanning, alsmede gevoelens van onzekerheid, bezorgdheid en ongerustheid. Bovendien voelde klager zich door verweerder onder druk gezet, had de inbeslagname van zijn communicatiemiddelen groot effect op de behandelrelatie tussen klager en verweerder en leidde dit tot veel verveling gedurende zijn lange verblijf in [...]. Al deze klachten hebben geleid tot immateriële schade.

De instelling is van mening dat er geen sprake kan zijn van een schadevergoeding aan klager, omdat de verplichte zorg (de inname van de communicatiemiddelen van klager) correct en rechtmatig is verleend. De schade die klager stelt te hebben geleden, is geen gevolg van het vormverzuim en daarom kan er geen sprake zijn van een vergoeding van die schade.

De wetgever heeft, ter bescherming van de kwetsbare en afhankelijke (rechts)positie van cliënten, in de Wvvgz een laagdrempelige regeling opgenomen, waar cliënten een beroep op kunnen doen bij het indienen van een schadevergoedingsverzoek. Hoewel de Wvvgz niet expliciet de eis stelt dat er een causaal verband moet zijn tussen de schending (in dit geval de vormfout) en de geleden schade, betoogt de instelling dat hiervan wel sprake dient te zijn, voordat kan worden overgaan tot toekenning van een schadevergoeding.

De klachtencommissie overweegt dienaangaande als volgt.

De instelling stelt zich op het standpunt dat van een schadevergoeding (voor immateriële schade) pas sprake kan zijn, als voldaan is aan de vereisten van artikel 6:106 onder b van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Nu de Wvvgz geen nadere eisen stelt aan het schadevergoedingsverzoek, begrijpt de klachtencommissie de wens van zorgaanbieders en in concreto de instelling, om aansluiting te zoeken bij bestaande wetgeving en jurisprudentie met betrekking tot de beoordeling van schadevergoedingsverzoeken. De klachtencommissie is evenwel van oordeel, dat artikel 6:106 onder b BW niet zonder meer kan worden toegepast in een schadevergoedingsprocedure onder de Wvvgz. De wetgever heeft bij de invoering van de Wvvgz beoogd een laagdrempelige specifieke procedure mogelijk te maken voor vergoeding van geleden schade voor cliënten in de zorg. Dit verhoudt zich niet tot de vaak zeer langdurige en complexe procedures die het gevolg zijn van een beroep op artikel 6:106 onder b BW.

Met de instelling is de klachtencommissie van oordeel dat bij de beoordeling van een verzoek tot schadevergoeding, een causaal verband tussen de schending van de norm/de wettelijke voorschriften en de schade aanwezig dient te zijn. Immers, de wet spreekt over een

schadevergoeding. Wanneer een norm wordt overtreden/geschonden, maar geen sprake is van schade kan van een schadevergoeding geen sprake zijn.

Overigens kan evenmin sprake zijn van een schadevergoeding wanneer wel sprake is van schade, maar geen norm wordt geschonden.

De vraag rijst vervolgens, welke eisen gesteld dienen te worden aan het bewijs ten aanzien van die causaliteit. De klachtencommissie is van oordeel dat hieraan geen hoge eisen gesteld dienen te worden. Het was immers de bedoeling van de wetgever om cliënten een laagdrempelige mogelijkheid te bieden om vergoeding van geleden schade te kunnen vorderen bij een onjuiste toepassing van verplichte zorg. Ook de Hoge Raad gaat ervan uit dat het aannemelijk is dat een betrokkene bij het niet in acht nemen van de wet daarvan nadeel ondervindt, in de vorm van spanning en frustratie (HR 20 november 2020, ECLI:NL:HR:2020:1806)

In deze zaak is door klager gesteld dat hij immateriële schade heeft geleden. Bovendien staat vast dat een norm is geschonden door het niet opstellen en overhandigen van de 8:9 brief (de vormfout). Door klager is evenwel niet expliciet gesteld, dat de geleden schade het gevolg is van die vormfout. Anders dan de instelling meent is de klachtencommissie van oordeel dat niet uitgesloten kan worden dat de schade die klager stelt te hebben geleden (gevoelens van onder meer onzekerheid, bezorgdheid en ongerustheid) het gevolg is van zowel het niet ontvangen van de 8:9 brief waarin de gedwongen zorg aan klager wordt aangezegd, als het in beslag nemen van zijn communicatiemiddelen. Doordat klager geen 8:9 brief heeft ontvangen, was voor hem immers onduidelijk hoelang zijn laptop en telefoon in beslag zouden worden genomen. Juist gezien de impact van deze maatregel in verband met het uitoefenen van zijn beroep, was voor klager duidelijkheid over de duur van de gedwongen zorg van groot belang.

De klachtencommissie zal gezien het voorgaande een schadevergoeding naar billijkheid (artikel 10:11 lid 4 van de Wvvggz) vaststellen.

Klager begroot zijn schade op € 100,- op basis van het forfaitaire stelsel dat is ontwikkeld ter onderbouwing van Wvvggz schadevergoedingsverzoeken.

De instelling verzet zich tegen de toepassing van dit forfaitaire stelsel en stelt voor om aan te sluiten bij de RSJ-normen wanneer de klachtencommissie besluit een schadevergoeding of financiële tegemoetkoming toe te kennen.

De klachtencommissie overweegt over de hoogte van de toe te kennen schadevergoeding als volgt. De klachtencommissie volgt vooralsnog de open norm van artikel 10:11 lid 4 van de Wvvggz en zal de schadevergoeding “naar billijkheid” vaststellen, zonder daarbij gebruik te maken van het forfaitaire stelsel waarop klager zich baseert. Evenmin volgt de klachtencommissie de RSJ-normen, welke door de instelling naar voren zijn gebracht. De klachtencommissie wijst erop dat deze RSJ-normen ook forfaitair van aard zijn, en bovendien een geheel ander toepassingsgebied kennen. Het standpunt van de instelling aan te sluiten bij deze forfaitaire benadering bij de vaststelling van een Wvvggz-schadevergoedingsverzoek, acht de klachtencommissie dan ook enigszins opmerkelijk.

De klachtencommissie is van oordeel dat het de voorkeur verdient dat landelijk uniformiteit ontstaat ten aanzien van de vraag op welke wijze schadevergoedingsverzoeken (ten aanzien van de hoogte van het bedrag) beoordeeld dienen te worden. Zolang hierover door de wetgever of de (hogere) rechtspraak geen eenduidig antwoord is gegeven, gaat de klachtencommissie uit van de open norm van artikel 10:11 lid 4 van de Wvvggz waarbij de schadevergoeding “naar billijkheid” dient te worden vastgesteld.

De klachtencommissie acht een schadevergoeding van € 75,- passend, gezien de aard van de normschending.

4 BESLISSING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie:

Kent klager een schadevergoeding toe van € 75,-.

Wijst af het meer of anders verzochte.

Bepaalt dat de instelling voornoemd bedrag binnen een maand na dagtekening van de uitspraak overmaakt op de bankrekening van klager.

Aldus gedaan op [...], verzonden op [...]

Vastgesteld door de volgende commissie:

C.C.A.M. Kraus (voorzitter), M. Broek (lid-jurist), J.F. Hammink (lid-psychiater) (leden), bijgestaan door M. Amende (ambtelijk secretaris).

Namens deze;

C.C.A.M. Kraus
voorzitter

Beroep

De Wvvgz geeft betrokkene (klager), diens vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van betrokkene de mogelijkheid om binnen 6 weken na de EERDERE uitspraak van de commissie VAN 28 JULI 2021 een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift in te dienen bij de rechter van rechtbank Noord-Holland, gelegen aan de Kruseman van Eltenweg 2, 1817 BC Alkmaar.

Deze uitspraak wordt toegezonden aan:

A., cliënt

E., PVP

F., advocaat

G., Geneesheer-directeur

GGZ Noord-Holland-Noord (zorgaanbieder)

H., zorgverantwoordelijke

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Uitspraak in beroep bij rechtbank Noord-Holland, locatie Alkmaar, 05-10-2021; klacht ongegrond; toekennen van schadevergoeding is komen te ontvallen.