

KLACHTNUMMER : 23.0448

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) VAN:

A.,
wonende te B.
hierna te noemen: klager

tegen

C.,
werkzaam als manager bij GGZ Noord-Holland-Noord (hierna te noemen instelling), hierna te
noemen verweerder 1,

D.,
werkzaam als sociotherapeut en voormalig mentor van klager bij de instelling, hierna te noemen
verweerder 2,

E.,
werkzaam als regiebehandelaar bij de instelling, hierna te noemen verweerder 3,
hierna te noemen: verweerders

1 VERLOOP PROCEDURE

- Op [...] is een klachtformulier van klager ontvangen.
- Klager heeft toestemming voor inzage in zijn behandeldossier gegeven.
- Verweerders hebben een verweerschrift toegestuurd dat niet is gedateerd.

Partijen hebben hun standpunt voor de commissie toegelicht op de zitting van [...].

Aanwezig waren: klager, bijgestaan door F., patiëntvertrouwenspersoon (hierna te noemen pvp) en
ouders van klager; G., voormalig mentor van klager, thans aanwezig als getuige. Zij is alleen
aanwezig geweest bij de behandeling van klachtonderdeel 2.

Verder waren aanwezig verweerders; sociotherapeut D. werd bijgestaan door H.

Op [...] is de beslissing van de uitspraak telefonisch aan partijen medegedeeld.

2 STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

2.1 STANDPUNT KLAGER

De klacht van klager bestaat uit verschillende onderdelen:

- A) Klager is niet conform het in overleg opgestelde bejegeningplan/behandelplan behandeld.
- B) Klager is geslagen door een medewerker van de instelling.
- C) Klager is door de manager van de instelling naar buiten geplaatst, terwijl het buiten regende.
- D) Medewerkers van de instelling zouden in onwaarheden bespreken met elkaar en derden over klager

2.2 STANDPUNT VERWEERDER

De behandelaars van klager, verweerders 1, 2 en 3, hebben gezamenlijk schriftelijk verweer gevoerd.

Verweerders zijn van mening dat de genomen beslissingen en handelwijze nodig waren om aan klager de zorg te geven die hij nodig had. Daarbij geven de behandelaars aan zich in het kader van deze beslissingen en de behandelingen van klager te allen tijden professioneel te hebben opgesteld.

2.3 FEITELIJKE UITGANGSPUNTEN

Bij de beoordeling van de klacht gaat de commissie uit van de volgende feiten en omstandigheden:

- Bij klager is een autisme-spectrum stoornis (voorheen: syndroom van Asperger) en ADHD vastgesteld.
- In [...] is er sprake van dag-klinische behandeling van klager.
- Op [...] start de opname van klager bij I.
- Op [...] start opname van klager bij J.
- Op dit moment verblijft klager thuis en wordt er met ouders, de instelling en andere instanties gekeken over hoe verder te (be)handelen.
- In het kader van de overgang van klager van het I. naar het J. is door de instelling in overleg met het Regionaal Expertise Centrum te B. een verklarende analyse aangevraagd bij bureau M. Deze is aangevraagd vanwege de complexe problematiek van klager, waarbij de inzet en het volgen van standaard methodiek of protocol geen passend antwoord heeft geboden en/of naar verwachting niet zal gaan bieden. Deze is op [...] gereedgekomen en op [...] met de regiebehandelaar, de toenmalige mentor van klager en de ouders in aanwezigheid van klager (klager is na 15 minuten vertrokken vanwege een andere afspraak) besproken.
- Er is met name vanwege een conflict op [...] een addendum opgesteld.

Klachtonderdelen A en B zien op het verblijf van klager bij het I. en het J.

Klachtonderdelen C en D zien op het verblijf van klager bij het I.

De Jeugdwet verplicht elke zorgaanbieder tot het treffen van een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hem of van voor hem werkzame personen jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van (gesloten) jeugdhulp. De klachtencommissie is belast met de behandeling van klachten als bedoeld in de Jeugdwet.

Klager is een jeugdige in de zin van artikel 1.1 van de Jeugdwet.

Klager is als jeugdige op grond van artikel 4.2.1. lid 2 onder a, bevoegd een klacht in te dienen.

Gelet op het voorgaande is de klachtencommissie bevoegd de klacht te behandelen.

3 OVERWEGINGEN EN BEOORDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

3.1 BEOORDELING VAN DE KLACHTEN

Klachtonderdeel A

De instelling heeft niet conform het in overleg opgestelde bejegeningplan/behandelplan behandeld.

In zowel de verklarende analyse d.d. 24 maart 2022, als in het addendum daarop van september 2022 is de volgende tekst opgenomen:

“Bij misverstanden of conflicten wordt het handelen van de een op een eigen manier geïnterpreteerd door de ander, waarbij de interpretatie van het gedrag niet overeenkomt met hoe het gedrag bedoeld is (de werkelijke intentie/bedoeling)”.

Ten tijde van het verblijf van klager bij het I. waren de verklarende analyse en het addendum dus nog niet opgesteld. Er was een bejegeningplan, gedateerd [...].

Voorts is van belang dat op een ieder, werkzaam binnen de instelling, de verplichting rust om bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, die voortvloeit uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard. Dit betekent dat de zorgaanbieder die zorg moet betrachten die de redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot in dezelfde omstandigheden zou hebben betracht.

Het bejegeningplan c.q. de verklarende analyse, geven handvatten hoe te handelen in bepaalde situaties/onder bepaalde omstandigheden. Het zijn uitdrukkelijk geen in beton gegoten handleidingen hoe exact in een specifieke concrete situatie te handelen. Dit is in praktische zin ook niet mogelijk. Er doen zich immers in de praktijk altijd weer situaties voor die niet (exact) in het stroomschema zijn beschreven dan wel afwijkend zijn van de beschreven omstandigheden. Er moet vaak direct gehandeld worden.

Ter zitting heeft de regiebehandelaar, verweerder 3, ook aangegeven dat partijen waren vastgelopen in het eerdere plan en om die reden is men op zijn initiatief overgestapt naar het kortere addendum.

Ook al is het voorstelbaar dat klager gezien zijn leeftijd destijds, en ook nu - mede gelet op de bij hem vastgestelde diagnoses - de verantwoordelijkheid voor hetgeen is gebeurd, buiten zichzelf legt en de instelling voor alles verantwoordelijk houdt zonder het eigen aandeel in ogenschouw te willen nemen, dat betekent niet dat het daarmee de waarheid is. Niet uit het oog moet worden verloren dat er sprake is van tweerichtingsverkeer. Voorts waren er regelmatig conflicten over de regels, klager overschreed deze regelmatig, terwijl deze kenbaar voor hem waren.

Uit het EPD komt bovendien het beeld naar voren dat de medewerkers naar klager in het algemeen gehandeld hebben vanuit het bejegeningplan dan wel de verklarende analyse en het addendum. Deze waren in de werkoverleggen ook met hen besproken. De instelling levert mensenwerk en een 'stroomschema' is daarbij zeker behulpzaam, maar is geen 'spoorboekje'.

Op grond van deze overwegingen, in onderlinge samenhang bezien, is de commissie van oordeel dat de instelling de zorg heeft betracht die een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot in dezelfde omstandigheden zou hebben betracht.

De commissie komt ten aanzien van klachtonderdeel A op grond van het vorenstaande tot de conclusie dat deze klacht ongegrond is.

Klachtonderdeel B

Klager is geslagen door een medewerker van de instelling

Klager heeft op de zitting toegelicht dat hij zou zijn geslagen door een sociotherapeut, verweerder 2, wat door de desbetreffende sociotherapeut is ontkend.

Op de vraag van de commissie of het kan kloppen dat dit voorval op [...] heeft plaatsgevonden, heeft klager geantwoord dat dit mogelijk het geval zou kunnen zijn.

De verklaring van G., van [...] tot [...] mentor en vertrouwenspersoon van klager, en door klager naar de zitting als getuige meegenomen, luidt dat zij van klager heeft vernomen dat hij is geslagen. Dit zou op een woensdag zijn geweest. Gevraagd naar een concrete datum heeft de getuige verklaard dat dit voorval in de zomer van [...] zou hebben plaats gevonden. Zij kan echter geen specifieke datum noemen.

Voorts geeft de getuige aan dat het voorval met verweerder 2 is besproken, in bijzijn van een derde sociotherapeut en dat verweerder 2 is geadviseerd om dit voorval te melden. Voor zover zij weet heeft verweerder 2 dit niet gedaan.

De getuige heeft er ook zelf geen melding van gemaakt dat klager zou zijn geslagen. Ook door de andere collega is hiervan geen melding gemaakt.

Verweerder 2 heeft ter zitting wederom ontkend klager te hebben geslagen en kan zich niets herinneren van een gesprek met de getuige en de derde-collega.

De verklaringen van partijen over de vraag of klager al dan niet is geslagen en over wat tijdens de overdacht is besproken, staan lijnrecht tegenover elkaar. Klager stelt dat hij zomaar opeens, uit het niets is geslagen door verweerder 2. Deze ontkent ten stelligste dat hij klager op enig moment tijdens zijn dienst heeft geslagen. Van wezenlijk belang is dat bij het mogelijke voorval geen andere personen aanwezig zijn geweest dan klager en verweerder 2. De getuige G. heeft niet zelf waargenomen dat klager door verweerder 2 is geslagen, maar heeft dit van klager gehoord.

Gelet op het dossier en de bevindingen ter zitting heeft de klachtencommissie onvoldoende feitelijk kunnen vaststellen wat er op enig moment tussen klager en verweerder 2 al dan niet is gebeurd. Immers, tegenover de verklaring van de getuige dat verweerder 2 dit tegenover haar heeft erkend staat de verklaring van manager C., verweerder 1. Deze houdt in dat de derde-collega hem heeft laten weten zich niet te kunnen herinneren dat verweerder 2 heeft erkend klager te hebben geslagen.

Onder die omstandigheden acht de klachtencommissie dit klachtonderdeel ongegrond.

Klachtonderdeel C

Klager is door de manager van de instelling, verweerder 3, naar buiten geplaatst, terwijl het buiten regende.

Door klager en verweerder 3 wordt erkend dat klager op [...] inderdaad in zijn badjas buiten is gezet. Daarmee staat dit feit vast. De weeromstandigheden ten tijde van het voorval zijn tijdens de zitting niet meer ter sprake geweest en hebben ook geen verdere rol gespeeld ten tijde van de mondelinge behandeling van de klacht.

Bij de beoordeling van deze klacht is de vraag van belang of verweerder 3 met zijn handelwijze de zorg van een goed hulpverlener in acht heeft genomen en daarbij heeft gehandeld in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, die voortvloeit uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.

Daarbij is het volgende van belang. Uit het dossier en het hetgeen tijdens de zitting is besproken is gebleken dat tussen klager en de instelling zich voorafgaand aan deze klacht veel conflicten hadden voorgedaan. Relevant daarbij is ook dat door klager meermaals regels werden geschonden en dat klager hierop ook is aangesproken door de instelling.

Ook ten aanzien van dit klachtonderdeel geldt dat klager alle schuld buiten zichzelf legt en weigert naar het eigen aandeel te kijken.

In verband met de voorvallen die zich hadden voorgedaan (onder andere niet de voorwaarden van zijn time-out accepteren, provocerend gedrag vertonen zoals spugen, schelden, met spullen gooien, schreeuwen, dreigen zichzelf of een sociotherapeut iets aan te doen) was besloten dat verweerder 3, als manager van de afdeling, met klager in gesprek zou gaan over het voortdurend overschrijden van de grenzen, de consequenties voor anderen en het onveilige werken voor de medewerkers. Ook tijdens dit gesprek vertoonde klager soortgelijk gedrag en was er sprake van zeer ernstig grensoverschrijdend gedrag in verbale zin. Een open gesprek was niet mogelijk. Een en ander vindt bevestiging in de rapportage in het EPD van klager. Klager is daarop door verweerder 3 gemaand hiermee te stoppen. Klager is tot twee keren toe gewaarschuwd dat verweerder 3 hem bij de arm naar de deur zou geleiden, en vervolgens buiten zou zetten; zoals je bij een kind zou doen. Klager bleef ondanks deze waarschuwingen doorgaan en is vervolgens door verweerder 3 naar buiten geleid op de wijze zoals beschreven. Na enige tijd is klager weer binnengehaald.

Gelet op de omstandigheden waaronder een en ander heeft plaatsgevonden heeft verweerder 3, naar het oordeel van de commissie, niet in strijd met kort gezegd 'goed hulpverlenerschap' gehandeld.

Het voorgaande betekent dat de klachtonderdeel C ongegrond wordt verklaard.

Klachtonderdeel D

Medewerkers van de instelling zouden onwaarheden spreken met elkaar en derden over klager

De klachtencommissie moet vaststellen dat klager deze stelling verder niet onderbouwd heeft, niet in het klaagschrift en niet ter zitting.

Ook uit het dossier van klager blijkt niet dat er vooringenomenheid ten aanzien van klager bestaat, dat klager niet zou mogen omgaan met bepaalde personen of dat er zaken over klager zijn vastgelegd of besproken met derden.

Het voorgaande betekent dat klachtonderdeel D ongegrond wordt verklaard.

Ten slotte, het is de klachtencommissie tijdens de zitting opgevallen dat klager het verweer uitgebreid van commentaar heeft voorzien, wat zijn goed recht is, maar waarbij soms 'grote woorden' door klager jegens de instelling en de daar werkzame personen worden gebruikt, zoals bijvoorbeeld 'corruptie' door de instelling. Of klager zich realiseert waarvan hij anderen beschuldigt, vraagt de commissie zich af. Hoe dan ook, de commissie hoopt dat er in het ambulante traject voldoende ruimte en wederzijds respect is de behandelsamenwerking in enigerlei vorm voort te zetten.

4 BESLISSING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

De klacht van klager, bestaande uit de klachtonderdelen A, B, C, en D, is **ongegrond**.

Aldus gedaan te K., op [...], verzonden op [...].
Vastgesteld door de volgende commissie:

mr. Ph. Burgers (voorzitter), mr. M.M.G.C. Mulder (lid-jurist), M. Eggers (lid-psychiater) (leden).

Namens deze,

mr. Ph. Burgers
voorzitter

Beroep

De Wvvgz geeft betrokkene (klager), diens vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van betrokkene de mogelijkheid om binnen 6 weken na de uitspraak van de commissie 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:

DEZE UITSpraak WORDT TOEGEZONDEN AAN:

A., cliënt
F., PVP
L., Geneesheer-directeur
GGZ Noord-Holland-Noord (zorgaanbieder)
C., D., E., zorgverantwoordelijken
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.