



# Uitspraak

De klachtencommissie (hierna te noemen: de commissie) heeft op 25 juni 2021 een beslissing genomen (kenmerk 018-21) over de klacht van <naam klaagster> (hierna te noemen: klaagster). Daarbij is de klacht over medicatie gegrond bevonden wegens niet naleving van wezenlijke vormvoorschriften (niet naleving van art. 8.9 Wvvgz). Een besluit op het verzoek tot schadevergoeding is daarbij aangehouden in afwachting van het horen van de zorgaanbieder (art. 10:11 lid 3 Wvvgz).

## **Verloop vervolprocedure**

- Op 1 juli 2021 heeft de zorgaanbieder een schriftelijke reactie gegeven op het voorgenomen besluit van de commissie om een schadevergoeding toe te kennen;
- Klaagster is in de gelegenheid gesteld om daar een repliek op te geven; deze is op 5 juli 2021 ontvangen;
- De zorgaanbieder heeft hier op 12 juli 2021 op gereageerd.

## Standpunt zorgaanbieder

Door/namens de zorgaanbieder is -zakelijk en verkort weergegeven- aangevoerd dat hij het procedureel niet juist acht dat de klachtencommissie op 25 juni 2021 reeds een *voorgenomen* besluit terzake van de schade heeft kenbaar gemaakt. De commissie zou zich vanwege gewekte verwachtingen bij klaagster thans niet meer vrij voelen om nog anders te besluiten.

De zorgaanbieder erkent dat er sprake is geweest van een vormverzuim jegens klaagster, maar stelt dat dit niet per definitie schadeplichtig maakt. Het forfaitair stelsel dat de Stichting pvp voorstaat, vindt tot dusver geen steun in de uitvoeringspraktijk en de rechtspraak en behoort niet als grondslag voor de toekenning van schade te dienen. Ook de aangepaste versie ('forfaitair stelsel 2.0') wordt vanuit de GGZ-branche niet gesteund.

Klaagster is wel mondeling geïnformeerd en het besluit is (zorg)inhoudelijk door de commissie wel juist bevonden. Bovendien heeft klaagster eerder in de procedure niet aangegeven welke schade zij zou hebben geleden door het vormverzuim. De bij repliek door klaagster naar voren gebrachte schade (stress en angst) is niet eerder door haar benoemd en kan niet in verband gebracht worden met het niet ontvangen van een schriftelijk besluit; immers zij was wel mondeling op de hoogte gesteld. Klaagster kan vanwege haar eerdere ervaringen met de pvp en het klachtrecht op de hoogte geacht worden van haar rechtspositie en heeft dus ook in dat opzicht geen schade geleden.

Indien er al schadevergoeding toegekend zou moeten worden, acht de zorgaanbieder een bedrag van € 100,00 billijk.

## Standpunt klaagster

Klaagster voert aan dagelijks stress te hebben ondervonden vanwege onduidelijkheid rondom de aangeboden medicatie olanzapine. Indien zij tijdig deugdelijk schriftelijk, geïnformeerd was, was zij ook beter op de hoogte geweest over haar rechten en de klachtwaardigheid van het besluit.



### Overwegingen klachtencommissie

De commissie heeft in de eerdere uitspraak geconcludeerd dat in de periode van 3 juni tot en met 17 juni 2021 sprake is geweest van een wezenlijk vormverzuim, te weten het niet ontvangen van een schriftelijk besluit en kennisgeving ex art. 8.9 Wvggz over de toe te passen medicatie. De commissie heeft daarbij overwogen er van uit te gaan dat in lijn met recente jurisprudentie (o.a. ECLI:NL:RBMNE:2021:1565 d.d. 2 april 2021) dergelijke schending van de wettelijke voorschriften een grond voor schadevergoeding oplevert.

Vooropgesteld moet worden dat het schriftelijkheidsvereiste niet louter een bureaucratisch/administratief doel dient, maar er toe strekt om zorgvuldigheid en kenbaarheid van een besluit te bevorderen en de patiënt (rechts)bescherming te bieden. De commissie volgt hierin niet, zoals de zorgaanbieder veronderstelt, het forfaitair stelsel dat de Stichting pvp voorstaat en wil ook geenszins bijdragen aan een claimcultuur. De commissie heeft evenwel te maken met ontwikkelingen in de Wvggz jurisprudentie en zij onderschrijft de daarin gehanteerde uitgangspunten.

Met artikel 10:12 Wvggz is een laagdrempelige regeling in de wet opgenomen ten aanzien van verzoeken tot schadevergoeding in de Wvggz klachtprocedure. Eisen ten aanzien van bewijslast, onderbouwing van schade en/of aantonen causaal verband zijn daarbij door de wetgever niet gesteld. Dit wil niet zeggen dat iedere normschending tot schadevergoeding zal moeten leiden maar wel dat er aan het bewijzen van schade en/of een causaal verband geen hoge eisen gesteld behoren te worden. Het moet in elk individueel geval voldoende aannemelijk gemaakt worden dat er sprake is van schade. Een bedrag ter vergoeding van de schade zal vervolgens naar billijkheid worden vastgesteld. Wat rechters en klachtencommissies billijk achten varieert sterk; soms wordt een bedrag per dag of per administratieve fout toegekend, dan weer een rond bedrag voor de normschending als geheel. Bij de bevoegdheid tot het vaststellen van een billijke vergoeding is er beoordelingsvrijheid en ruimte om de omstandigheden van het geval, waaronder ook de duur of frequentie van een normschending, te kunnen betrekken.

De commissie vindt het evident dat het niet of niet-tijdig ontvangen van een schriftelijke beslissing en/of aanzegging over de verplichte zorg het de betrokkene bemoeilijkt diens rechtspositie te verwezenlijken. Dat klaagster, zoals de zorgaanbieder aanvoert, wel mondeling over de medicatie voorgelicht is, acht de commissie geen gelijkwaardig alternatief. Temeer nu ook in klaagsters zorgplan concrete informatie over de medicatie en uitleg/motivering voor het verplichte kader ontbrak. Zo bleek klaagster in verwarring te verkeren over de toegepaste dosering medicatie (zij ging ter zitting nog uit van 40 mg ipv 20 mg per toediening) terwijl het een middel betrof dat zij nooit eerder had gebruikt, wat bij klaagster veel vragen en zorgen over de (bij)werking opriep. Schriftelijke informatie, in voor de patiënt begrijpelijke taal opgesteld, moet zeker geacht worden meerwaarde te hebben.

Het argument van de zorgaanbieder dat klaagster eerdere ervaring(en) met de pvp en/of het klachtrecht zou hebben, waardoor zij dan blijkbaar minder belang bij een schriftelijke aanzegging zou hebben, acht de commissie niet redelijk. De commissie overweegt dat dezelfde zorgvuldigheidseisen gelden, ongeacht of cliënten voor het eerst of bij herhaling met gedwongen zorg in aanraking komen.



Gezien al het vorenstaande acht de commissie een bedrag aan schadevergoeding van € 200,00 in deze redelijk en billijk.

**Oordeel**

De commissie oordeelt dat een schadevergoeding door de zorgaanbieder aan klagster te betalen van € 200,00 billijk is.

Op 14 juli 2021 vastgesteld door de commissie:

Mw. mr. L. Bos, voorzitter;

Dhr. G. Thomas, psychiater;

Mw. L. Vermaas, cliëntvertegenwoordiger.

Namens de commissie:

i.o.

Mw. M.T. Aversch-Wilbrink

ambtelijk secretaris

Verzonden d.d. 15 juli 2021

***Tegen de 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.***