

## **De onafhankelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 10 van de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg regio Eindhoven**

is inzake de klacht 2022/090 van:

de heer XXXX, geboren op XXXX, ten tijde van de klacht verblijvend op de Longcare 1D, onderdeel van De Woenselse Poort, tot het navolgende oordeel gekomen.

### **1. De procedure**

De klachtencommissie ontving op 7 december 2022 een klaagschrift, gedateerd op 5 december 2022, van de heer XXXX, hierna te noemen klager.

Klager heeft zich laten bijstaan door mevrouw XXXX, patiëntenvertrouwenspersoon.

De klachtencommissie ontving op 13 december 2022 een verweerschrift, eveneens gedateerd op 13 december 2022, van de heer XXXX, GZ-psycholoog, hierna te noemen verweerder.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 22 december 2022. Klager en mevrouw XXXX, patiëntvertrouwenspersoon waren aanwezig. Als verweerder was de heer XXXX, verpleegkundig specialist en regiebehandelaar, aanwezig daar de heer XXXX, verweerder, niet meer werkzaam was bij De Woenselse Poort op deze datum.

De klachtencommissie heeft de klacht via een beeldschermverbinding behandeld. Bovengenoemde personen, alsmede de leden van de klachtencommissie hebben deelgenomen aan de behandeling van de klacht via beeldverbinding.

Omdat de klachtencommissie nog nadere schriftelijke informatie van verweerder wenste te ontvangen, heeft zij hem in de gelegenheid gesteld om die uiterlijk 5 januari 2023 aan de klachtencommissie te doen toekomen. De klachtencommissie heeft de informatie ontvangen op 5 januari 2023.

Klager heeft de klachtencommissie gevraagd om in de gelegenheid te worden gesteld om alsnog met een onderbouwing van het verzoek om schadevergoeding te mogen komen. De klachtencommissie heeft dit verzoek ingewilligd.

### **2. Inhoud van de klacht**

Uit de overgelegde stukken en de mondelinge toelichting ter zitting is gebleken dat de klacht zich richt tegen de beslissingen tussen 12 oktober 2022 tot en met 23 november 2022 om:

- aan klager beperkingen op te leggen in de vrijheid het eigen leven in te richten;
- klager te beperken in zijn recht op het ontvangen van bezoek; en
- klager te beperken in zijn recht op bewegingsvrijheid.

### **3. De feiten**

De Rechtbank Oost-Brabant heeft op 23 november 2021 een machtiging tot het verlenen van verplichte zorg verleend ten aanzien van klager. Deze machtiging gold tot en met 23 november 2022.

Klager is op 12 oktober 2022 opgenomen op de afdeling Longcare 1D, onderdeel van De Woenselse Poort. Tijdens de opname is klager op verschillende momenten geweest op zijn persoonlijke hygiëne en is met hem afgesproken dat hij eens per twee dagen doucht.

### **4. Standpunt van klager**

Klager heeft met zijn zorgverantwoordelijke afgesproken om drie keer per week te douchen. Echter, na verloop van tijd bleek dat er consequenties tegenover staan wanneer hij zich niet aan

deze afspraak houdt. Hier was klager ten tijde van het maken van de afspraak niet van op de hoogte.

Klager geeft aan dat als hij niet doucht, hij niet op de afdeling aanwezig mag zijn. Wanneer hij dan wel op de afdeling komt, wordt hij terugverwezen naar zijn kamer. Eén keer is klager fysiek terug getild naar zijn kamer, omdat hij niet vrijwillig terug wilde lopen naar zijn kamer.

Daarnaast is er door behandelaren meerdere malen bedreigd om het bezoek van klager af te bellen, als klager niet zou douchen. Eén keer is dit daadwerkelijk gebeurd. Klager geeft aan dat die dag duidelijk tegen hem gezegd is: 'als je niet gaat douchen, wordt jouw bezoek afgebeld'.

Klager is het niet eens met deze consequenties, omdat hij daar nooit mee akkoord gegaan is. Klager douchte voordat de afspraak gemaakt werd ook vaak om de dag, maar niet altijd: dan deed hij dat bijvoorbeeld één keer in de drie dagen. Klager geeft aan dat hij douchen niet vervelend vindt, maar liever iets anders doet. Voordat klager op de Longcare was opgenomen, heeft hij op verschillende afdelingen verbleven. Hij was op vorige afdelingen weleens op zijn lichaamsgeur aangesproken, maar niet zo consequent zoals dat op de Longcare het geval is.

In de huisregels die gelden op de afdeling waar klager verblijft, is opgenomen dat cliënten voldoende aandacht moeten besteden aan hun persoonlijke hygiëne. Klager geeft aan dat aan hem is verteld dat deze regel in de huisregels staat, maar hij heeft de huisregels nooit zelf heeft ingezien.

De patiëntenvertrouwenspersoon heeft ter zitting aangegeven dat huisregels algemene regels mogen bevatten die voor iedereen gelden. Daarnaast mogen de regels geen sancties bevatten. Echter, in het geval van klager worden er wel consequenties verbonden. Die zouden volgens haar individueel aangezegd moeten worden, maar dat is niet gebeurd. Er is geen 8.9 formulier uitgereikt terwijl dat wel zou moeten, omdat het een vorm is van dwang. Daarnaast zouden andere maatregelen volgens de patiëntenvertrouwenspersoon effectiever zijn, zoals buiten een rondje lopen in plaats van klager terugsturen naar zijn kamer waar hij waarschijnlijk weer in bed gaat liggen.

Klager verzoekt de klachtencommissie om zijn klacht gegrond te verklaren. Indien de klacht gegrond verklaard wordt, wil hij een gemotiveerd schadevergoedingsverzoek indienen.

## **5. Standpunt van verweerder**

Verweerder geeft aan dat klager vanaf het begin van de opname op de Longcare veel in bed ligt en weinig belang lijkt te hechten aan persoonlijke hygiëne. Persoonlijke hygiëne is daarom voortdurend onderwerp van gesprek geweest. Gezien de problematiek van klager (onder andere een vorm van autisme) is het lastig voor hem om zichzelf een dagstructuur aan te brengen, waar persoonlijke hygiëne een onderdeel van uitmaakt. Het behandelteam heeft met klager de afspraak gemaakt dat hij eens in de twee dagen doucht en dat zij hem daaraan herinneren als hij dat niet doet. De begeleiders hebben de grens gesteld dat klager, als hij onvoldoende aandacht heeft besteed aan zijn persoonlijke hygiëne, niet op de afdeling kan zijn. De persoonlijke hygiëne van klager is tevens opgenomen in zijn voorgaande en huidige behandelplan.

Verweerder geeft aan dat klager niet wordt gedwongen om te douchen. Klager dient zich wel hygiënisch op de afdeling te begeven, zoals ook in de huisregels staat. De oplossing voor het verhelpen van een penetrante lichaamsgeur is douchen of het aantrekken van schone kleding. Volgens verweerder zijn er geen consequenties verbonden als klager niet om de dag doucht, maar wel als klager met een penetrante lichaamsgeur op de afdeling aanwezig is.

Aan klager is op verschillende momenten verzocht om terug naar zijn kamer te gaan wanneer hij met een penetrante lichaamsgeur op de afdeling aanwezig was. Er is geen 8.9 formulier aangemaakt, omdat er volgens verweerder geen sprake was van het opleggen van een kamerprogramma. Als klager had gedoucht of schone kleren had aangedaan, mocht hij namelijk terugkomen.

Klager heeft aangegeven dat zijn bezoek één keer geweigerd is. Dit had volgens verweerder niet alleen met de penetrante lichaamsgeur van klager te maken. Hij volgde herhaaldelijk het verzoek om te gaan douchen niet op. Omdat hij met een onaangename lichaamsgeur niet op de afdeling mocht zijn, is zijn bezoek afgebeld. Echter, hierbij speelde het in bed liggen van klager ook een rol. Klager weigerde contact te maken en er was geen gesprek met hem mogelijk. Het was niet verantwoord om het bezoek door te laten gaan, omdat een dergelijke situatie waarin er geen contact mogelijk was met klager eerder heeft geleid tot agressie vanuit klager.

Verweerder verzoekt de klachtencommissie om de klacht ongegrond te verklaren.

## **6. Bevoegdheid van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat voor het verlenen van verplichte zorg aan klager een zorgmachtiging is verleend op 23 november 2021, geldend tot en met 23 november 2022.

Klager klaagt over de beslissing op grond van artikel 8:9 Wvvgz om hem verplichte zorg te verlenen in de vorm van het aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten, het beperken van zijn recht op het ontvangen van bezoek en het beperken van zijn recht op bewegingsvrijheid.

Op grond van artikel 10:3 onder f van de Wvvgz kan klager over een beslissing over de uitvoering van verplichte zorg een klacht indienen bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie is bevoegd om de klachten van klager te beoordelen.

De zorgmachtiging van klager is geëxpireerd op 24 november 2022, waardoor de klachtencommissie zich niet kan uitlaten over de periode vanaf deze datum. Klager verblijft vanaf 24 november 2022 vrijwillig op de Longcare.

## **7. De beoordeling van de klachten**

De zorgverantwoordelijke van klager is van oordeel dat de persoonlijke hygiëne van klager onvoldoende is. Klager houdt zich daarom in de ogen van de zorgverantwoordelijke niet aan de huisregels van de afdeling. De klachtencommissie heeft de huisregels van de afdeling geraadpleegd. Daarin staat het volgende over persoonlijke hygiëne: "Verder verwachten wij van u dat u voldoende aandacht schenkt aan uw persoonlijke hygiëne." Hoewel in de huisregels niet nader is uitgewerkt wat dan meer concreet van de cliënt wordt verwacht, kan de klachtencommissie verweerder volgen in diens opvatting dat als iemand een onaangename lichaamsgeur verspreidt dat het gevolg zal zijn van onvoldoende aandacht voor de persoonlijke hygiëne. De cliënt kan en mag daar op aangesproken worden.

Klager heeft gelijk wanneer hij stelt dat huisregels voor alle cliënten die op de afdeling verblijven op dezelfde manier moeten worden toegepast. Het is de klachtencommissie niet gebleken dat dit bij de afdeling LongCare niet gebeurt.

Ook heeft klager gelijk in zijn standpunt dat de huisregels geen sancties mogen bevatten wanneer een cliënt zich daar niet aan houdt. Op papier bevatten de huisregels geen sanctie op het nalaten van het besteden van voldoende aandacht voor de persoonlijke hygiëne. Dat wil echter niet zeggen dat, als een cliënt zich niet aan deze regel houdt, hij/zij daar op aangesproken kan worden. Dat kan in de vorm van een schriftelijke waarschuwing, die ook in het dossier wordt vastgelegd. Ook kan aan de cliënt duidelijk gemaakt worden wat de gevolgen voor hem zullen zijn wanneer wordt geconstateerd dat de huisregel opnieuw wordt overtreden.

De klachtencommissie heeft kunnen vaststellen dat het gebrek aan aandacht van klager voor zijn persoonlijke hygiëne regelmatig onderwerp van gesprek is geweest tussen hem en zijn behandelaars. Echter, nergens blijkt uit dat men gezocht heeft naar een voldoende juridische basis om consequenties te kunnen verbinden aan het nalaten door klager om voldoende aandacht te

besteden aan zijn persoonlijke hygiëne. In de ogen van de klachtencommissie had dat op twee manieren kunnen gebeuren.

De eerste mogelijkheid zou zijn geweest door klager een schriftelijke waarschuwing te geven en daarin ook aan te geven wat de gevolgen voor hem zouden zijn als hij zijn persoonlijke hygiëne zou blijven veronachtzamen.

Een tweede mogelijkheid zou zijn geweest om te onderzoeken of de zorgmachtiging die voor klager gold mogelijkheden bood om hem te verplichten om enkele keren per week te douchen.

In plaats daarvan heeft men de redenering gehad dat het niet naleven van de huisregel dat een cliënt voldoende aandacht moet besteden aan zijn/haar persoonlijke hygiëne, zonder een juridische basis voor klager, tot consequentie mocht hebben dat hem de toegang tot de algemene ruimtes van de afdeling mag worden ontzegd en dat hij naar zijn kamer mag worden verwezen.

De klachtencommissie heeft in de overgelegde stukken niet kunnen lezen dat klager nadrukkelijk is gewaarschuwd wat de gevolgen voor hem zouden zijn wanneer hij de huisregel over de persoonlijke hygiëne onvoldoende zou naleven. Door verweerder is gesteld dat de persoonlijke hygiëne van klager zou zijn opgenomen in het voorgaande en het huidige behandelplan van klager.

De klachtencommissie heeft een behandelplan van klager ontvangen. In dit behandelplan wordt aangegeven dat de persoonlijke hygiëne van klager op 3 november 2022 met klager is besproken. Er zijn op die datum ook afspraken met klager gemaakt. In deze afspraken wordt niets vermeld over de gebrekkige persoonlijke hygiëne van klager. Verder wordt in het behandelplan onder “zorgplandoelen”, bij het doel “depressieve stemming verminderen”, als interventie aangegeven “aandacht voor hygiëne en dag/nachtritme”. Een uitwerking van deze interventie staat echter niet in het behandelplan. De klachtencommissie moet dan ook concluderen dat nergens uit blijkt dat in het behandelplan van klager is vastgelegd dat klager is gewaarschuwd over wat de gevolgen voor hem zouden zijn als hij zijn persoonlijke hygiëne zou blijven veronachtzamen.

Verweerder heeft met nadruk aangegeven dat het niet de intentie is geweest om langs de weg van de voor klager geldende zorgmachtiging te bewerkstelligen dat klager, bij wijze van verplichte zorg, voldoende aandacht zou gaan besteden aan zijn persoonlijke hygiëne. Door verweerder is niet ontkend dat klager de toegang tot de algemene ruimten van de afdeling werd ontzegd als hij een onaangename lichaamsgeur had en dat hij dan in zijn kamer moest blijven. De klachtencommissie ziet deze opdrachten aan klager als beslissingen om klager te beperken in zijn bewegingsvrijheid en een vorm van insluiting. Dat klager zijn bewegingsvrijheid terug zou krijgen als hij had gedoucht en/of schone kleren had aangetrokken, doet daar niet aan af. De klachtencommissie is van oordeel dat klager ten onrechte is beperkt in zijn bewegingsvrijheid en is ingesloten.

Op zich zou de voor klager geldende zorgmachtiging de mogelijkheid hebben kunnen bieden om klager te beperken in zijn bewegingsvrijheid of hem in te sluiten. Uiteraard zou dan wel voldaan hebben moeten worden aan de voorwaarden om een beslissing te nemen om aan klager verplichte zorg te verlenen. Dat had door de zorgverantwoordelijke onderzocht moeten worden.

Door klager is de druk die op hem werd uitgeoefend om regelmatig te douchen, ervaren als een poging om hem te beperken in de vrijheid om zijn eigen leven in te richten. De klachtencommissie kan zich dat voorstellen. In de voor klager geldende zorgmachtiging was niet opgenomen dat aan klager verplichte zorg zou kunnen worden verleend in de vorm van het aanbrengen van beperkingen in de vrijheid om het eigen leven in te richten die tot gevolg hebben dat klager iets moet doen of nalaten, waaronder het gebruik van communicatiemiddelen. Niet is gebleken dat is onderzocht of een aanpassing van de voor klager geldende zorgmachtiging noodzakelijk was.

Door verweerder is tijdens de mondelinge behandeling van de klacht erkend dat tenminste eenmaal aangekondigd bezoek voor klager is afgebeeld omdat klager op zijn kamer moest verblijven omdat hij een onaangename lichaamsgeur verspreidde en hij daarom geen bezoek kon ontvangen in een algemene ruimte. De klachtencommissie ziet het afbellen van het bezoek van klager als een beperking in het ontvangen van bezoek. De voor klager geldende zorgmachtiging bood echter geen

mogelijkheid om klager te beperken in het ontvangen bezoek. Evenmin is het de klachtencommissie gebleken dat het afbellen van het bezoek van klager het gevolg was van een noodsituatie. De klachtencommissie is daarom van oordeel dat klager ten onrechte is beperkt in het ontvangen van bezoek.

De klachtencommissie acht de klachten van klager gegrond.

## **8. Beslissing**

De klachtencommissie verklaart de klacht omtrent de beslissingen tussen 12 oktober 2022 tot en met 23 november 2022 om:

- aan klager beperkingen op te leggen in de vrijheid het eigen leven in te richten; **GEGROND**
- klager te beperken in zijn recht op het ontvangen van bezoek; **GEGROND** en
- klager te beperken in zijn recht op bewegingsvrijheid **GEGROND**.

De klachtencommissie stelt klager in de gelegenheid om zijn schadevergoedingsverzoek te onderbouwen. De onderbouwing van het schadevergoedingsverzoek ontvangt de klachtencommissie graag uiterlijk 1 februari 2023.

Deze beslissing werd genomen te Eindhoven op 12 januari 2023 door de klachtencommissie, bestaande uit de heer mr. XXXX, voorzitter, en de leden de heer XXXX, psychiater, en mevrouw XXXX, in tegenwoordigheid van mevrouw XXXX, secretaris.