

Andere klachten

**Rechten en plichten
van de patiënt**

**Patiëntvertrouwens-
persoon (pvp)**

Procedure bij de rechter

Mogelijkheden klager

**Procedure bij
klachtencommissie**

**Klachtrecht:
waarover, wie en hoe**

Voorwoord

Er is inmiddels een reeks voorlichtingsbrochures uitgegeven onder de titel 'Over de Wet Bopz'. In de eerste brochure staat een overzicht van de wettelijke instrumenten, de volgende brochures behandelen steeds een deelonderwerp van de wet. Zoals de voorlopige machtiging en de machtiging tot voortgezet verblijf, de observatiemachtiging en de inbewaringstelling.

Deze brochure behandelt vragen over het indienen van klachten, over rechten en plichten van patiënten en over de patiëntenvertrouwenspersoon. De eerdere brochures kunt u inzien of gratis bestellen via internet.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

www.minvws.nl
www.postbus51.nl

Leeswijzer

Deze brochure is geschreven voor mensen die te maken hebben met de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz). Niet alleen vanuit de psychiatrie, maar ook vanuit de psychogeriatric en de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap.

Deze brochure geeft een overzicht van de klachtenregeling die is geregeld in de Wet Bopz en in het Besluit klachtenbehandeling Bopz. Ook wordt de klachtenregeling in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector beschreven. De belangrijkste aspecten van de behandeling van een klacht zijn beschreven. Voor wat betreft de Wet Bopz komen de procedure bij de klachtencommissie en die bij de rechter aan bod. De brochure geeft in het kort antwoord op vragen als: wie mogen er klagen, waarover mag je klagen, bij wie en binnen welke termijn.

Bovendien komen de belangrijkste aspecten rond de rechten van de patiënt aan de orde: welke rechten heeft de patiënt en wanneer kunnen deze rechten worden ingeperkt door de inrichting. Ook wordt in deze brochure aandacht besteed aan de rol en de taken van de patiëntenvertrouwenspersoon.

Waar in deze brochure gesproken wordt over patiënten wordt daarmee bedoeld patiënten of cliënten en waar inrichting staat, kan zowel psychiatrisch ziekenhuis worden gelezen als verpleeg-inrichting of voorziening voor mensen met een verstandelijke handicap.

Mr. R.B.M. Keurentjes,
Vice-president/voorzitter sector civiel recht rechtbank
's-Hertogenbosch

in samenwerking met

mw. mr. F. Pais, wetgevingsjurist, ministerie van VWS.

Brochure het klachtrecht en de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)

Waarover?

Een klacht kun je alleen indienen over de volgende beslissingen:

- De behandelaar vindt dat de patiënt niet in staat is zijn wil te bepalen over de voorgenomen behandeling (en overlegt daarom niet met hem maar met de familie);
- Tegen de wil van de patiënt wordt het overeengekomen of het vastgestelde behandelingsplan toch toegepast vanwege gevaar voor de patiënt of voor anderen;
- Omdat er sprake is van een tijdelijke noodsituatie worden er tegen de wil van de patiënt middelen of maatregelen toegepast;
- De rechten van de patiënt worden ingeperkt (bijvoorbeeld in geval van vrijheidsbeperkingen of dwangtoepassing);
- Het overeengekomen behandelingsplan wordt niet toegepast;
- Over handelingen die niet vallen onder de Bopz-klachtenregeling kan ook geklaagd worden. Zie over klachten met betrekking tot andere zaken het tabblad "*andere klachten*".

Wie?

Er zijn veel mensen die een klacht kunnen indienen.

- De patiënt zelf kan klagen over een van de bovengenoemde beslissingen;
- Iedere andere in de inrichting verblijvende patiënt kan daar ook over klagen;
- Dezelfde mensen die een rechterlijke machtiging kunnen aanvragen, kunnen ook een klacht indienen; het is niet nodig dat zij daarvoor het verzoek voor de rechterlijke machtiging zelf hebben ingediend. Dat kunnen zijn: de echtgenoot, de ouders of een van hen voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet en verder de meerderjarige bloedverwanten in de rechte lijn, namelijk de grootouders en de kinderen en in de zijlijn tot en met de tweede graad, zoals broers en zusters.

Hoe?

- Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend bij het bestuur van de inrichting.
- De inrichting moet ervoor zorgen dat het adres van het bestuur van de inrichting bekend is.
- Het zou goed zijn wanneer bij iedere handeling waartegen geklaagd kan worden, meteen wordt vermeld dat je erover een klacht kunt indienen. Maar dit is geen verplichting. Ook deze brochure kan worden gebruikt om de patiënt zijn rechten uit te leggen.



Procedure bij de klachten- commissie

Een klachtencommissie behandelt de klacht. Deze commissie moet zijn ingesteld door het bestuur van de inrichting. In de commissie moet in ieder geval één jurist zitten. Verder mag de voorzitter niet werken bij of voor de inrichting, waarvoor de klachtencommissie werkt. De voorzitter moet dus onafhankelijk zijn. Degene tegen wie de klacht is gericht, mag geen deel uitmaken van de commissie.

De klachtencommissie moet de klager en degene tegen wie de klacht is gericht, uitnodigen om te worden gehoord. Zij hoeven niet te komen, er is namelijk geen verplichting voor de commissie te verschijnen. Beide partijen mogen zich laten bijstaan door iemand van hun keuze. Dat kan voor de patiënt bijvoorbeeld de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) zijn, maar hij mag ook kiezen voor een familielid of een advocaat.

Beslissing klachtencommissie

De commissie kan het volgende doen nadat zij de klacht heeft ontvangen:

- Zichzelf onbevoegd verklaren om de klacht te behandelen (dat is bijvoorbeeld zo als je zou klagen over iets waarover je helemaal niet kunt klagen zie hiervoor tabblad klachtrecht onder kopje “waarover”);
- De klacht niet ontvankelijk verklaren als er al een gelijke klacht van de patiënt loopt;
- De beslissing schorsen (voorlopig of tijdelijk buiten werking stellen), waartegen de klacht is gericht;
- De klacht in behandeling nemen en dan:
 - De klacht ongegrond verklaren (de klager krijgt ongelijk) of
 - Gegrond verklaren (de klager krijgt gelijk).

De beslissing moet altijd zijn gemotiveerd: de commissie moet dus zeggen waarom zij deze beslissing heeft genomen. Dat geldt ook wanneer de commissie besluit een klacht niet in behandeling te nemen.

Gevolgen van de beslissing van de klachtencommissie?

Wanneer de commissie *de klager gelijk geeft* dan kan ze dat op verschillende manieren doen:

- Als de commissie de klacht gegrond verklaart, houdt dat in dat zij de beslissing waartegen werd geklaagd, geheel of gedeeltelijk vernietigt;
- Ook kan de commissie de behandelaar opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten. De behandelaar moet daarbij rekening houden met wat de commissie heeft gezegd, maar de commissie kan niet zeggen wat de beslissing van de behandelaar moet zijn;
- De commissie kan de behandelaar daarbij ook een termijn opleggen, waarbinnen hij een nieuwe beslissing moet nemen of die andere handeling moet verrichten.

Mogelijkheden klager

Wanneer de commissie *de klager geen gelijk geeft, of niet op tijd besluit*, kan de klager aan de Inspecteur voor de Gezondheidszorg vragen de klacht voor te leggen aan de rechter. De klager moet dat schriftelijk doen. Als de klager de patiënt zelf is, kan hij ook zelf een verzoek bij de rechter indienen. Ook dat moet schriftelijk.

Situatie gestopt

De termijn waarbinnen de klager een verzoek kan indienen, is zes weken. Die termijn begint te lopen op de dag waarop de beslissing van de commissie bekend is gemaakt aan de klager.

Heeft de commissie geen beslissing genomen dan begint de termijn van zes weken te lopen op de dag na die waarop de commissie uiterlijk haar beslissing *had moeten nemen*.

Wordt de termijn van zes weken overschreden dan kan de inspecteur het verzoek om de zaak door te sturen naar de rechtbank, niet-ontvankelijk verklaren.

Actuele situatie

Stel dat de klacht gaat over een beslissing van de behandelaar die nog steeds doorloopt (bijv. separatie), dan kan hij dat doen wanneer de commissie niet binnen twee weken haar beslissing op de klacht heeft genomen. Wanneer de beslissing zijn werking inmiddels heeft verloren heeft hij hiervoor vier weken de tijd op het moment dat erover wordt geklaagd (bijv. de separatie is inmiddels beëindigd).

Schadevergoeding

Ook kan de klager, als dat de patiënt zelf is, een verzoek indienen om schadevergoeding te krijgen. Hij kan dat doen wanneer hij van mening is dat de beslissing waarover hij klaagt, onrechtmatig is. Het verzoek tot schadevergoeding kan in het verzoekschrift waarbij de klacht wordt ingediend, worden meegenomen. ▶

Dat betekent dat er geen aparte procedure voor hoeft te worden gestart. De rechter kan, wanneer het verzoek om schadevergoeding eenvoudig te beoordelen is, bij dezelfde beslissing een uitspraak doen over zowel de klacht als over de schadevergoeding. Ligt het verzoek om schadevergoeding te moeilijk dan mag de rechter hierop bij een latere, afzonderlijke beslissing beslissen.

Onrechtmatige daad

Deze mogelijkheid om op eenvoudige manier schadevergoeding te vragen tegelijk met de klacht wil niet zeggen dat er later via de weg van *de onrechtmatige daad* niet alsnog schadevergoeding kan worden gevraagd. De schadevergoeding moet in dat geval wel gewoon bij dagvaarding worden gevorderd. Blijft het bedrag van de gevorderde schadevergoeding beneden de € 5.000,- dan kan de eenvoudige procedure bij de kantonrechter worden gevolgd. Hierbij is een advocaat niet noodzakelijk. Op welke van beide manieren er ook schadevergoeding is gevraagd, van de beslissing van de rechter daarover kan (anders dan in geval van een klacht) in hoger beroep en cassatie worden gekomen wanneer men het niet eens is met die beslissing.

Procedure bij de rechter

Na binnenkomst van het verzoek zal de rechtbank een zitting bepalen om de klacht te behandelen. Dat hoeft alleen niet wanneer de rechter van oordeel is dat de klacht kansloos is. Wanneer blijkt dat de klager nog geen advocaat heeft en hij er wel een wil hebben zal de rechter aan het bureau voor rechtsbijstandvoorziening vragen aan de klager een advocaat toe te wijzen

De rechter moet in ieder geval de volgende personen horen, voordat hij op de klacht kan beslissen:

- De klager;
- De patiënt wanneer dat niet de klager is en hij bereid is te worden gehoord;
- De behandelaar.

Daarnaast kan de rechter ook andere mensen horen, als hij dat nodig vindt. Het gaat dan om:

- Degene, die het verzoek voor een rechterlijke machtiging heeft gedaan;
- De echtgeno(o)t(e);
- De verzorger van de klager/patiënt;
- De ouders die het gezag uitoefenen;
- De voogd, curator of mentor van de klager/patiënt;
- De arts, die de geneeskundige verklaring heeft opgesteld.

De rechter moet een beslissing nemen binnen vier weken na indiening van het verzoek.

Beslissing van de rechter

De rechter kan de volgende beslissingen nemen.

Hij kan:

- De rechtbank onbevoegd verklaren;
- Het verzoek of de daaraan ten grondslag liggende klacht niet-ontvankelijk verklaren;
- De klacht ongegrond verklaren en ten slotte
- De klacht gegrond verklaren.

Het ongegrond verklaren van de klacht betekent dat de rechter van oordeel is dat er ten onrechte is geklaagd. De behandeling of de maatregel waarover is geklaagd, is dan dus terecht geweest.

Verklaart de rechter de klacht gegrond dan heeft de klager gelijk gekregen en had de behandeling of de maatregel niet op die manier genomen mogen worden.

Op het verzoek tot schadevergoeding kan de rechter apart beslissen. Die beslissing hoeft hij niet te nemen binnen vier weken.

Gevolgen van de beslissing van de rechter?

- Wanneer de rechter de klacht gegrond verklaart, vernietigt hij de beslissing waarover werd geklaagd geheel of gedeeltelijk;
- De rechter kan de behandelaar opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten, rekening houdend met zijn uitspraak;
- De rechter kan de behandelaar daarbij ook een termijn opleggen, waarbinnen de behandelaar een nieuwe beslissing moet nemen of die andere handeling moet verrichten;
- Bovendien kan de rechter bepalen dat, wanneer de behandelaar niet voldoet aan de uitspraak, de inrichting een dwangsom krijgt opgelegd en die moet betalen aan de patiënt op wie de klacht betrekking heeft. Dit om af te dwingen dat er aan de uitspraak wordt voldaan. Dan krijgt de klager dus geld van de inrichting wanneer de inrichting de beslissing van de rechter niet of niet meteen uitvoert.

Rechtsmiddel

Tegen de beslissing van de rechter op de klacht kan de klager beroep in cassatie instellen (dat is naar de Hoge Raad gaan). Via een advocaat kan de klager dan aan de Hoge Raad vragen de beslissing van de rechter te vernietigen. Deze mogelijkheid bestaat sinds 1 maart 2006.

Patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)

Wie is de pvp?

De patiëntenvertrouwenspersoon is de persoon die aan patiënten in een psychiatrisch ziekenhuis advies en bijstand verleent in zaken die te maken hebben met de opname en het verblijf in het ziekenhuis. De pvp is ook de persoon die aan iemand met een voorwaardelijke machtiging advies en bijstand verleent.

Het instituut van de pvp kennen we alleen in de psychiatrische ziekenhuizen en niet in de psychogeriatrische inrichtingen en de inrichtingen voor mensen met een verstandelijke handicap. Er zijn inmiddels wel een paar inrichtingen in de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap die een functionaris hebben aangesteld die vergelijkbare taken verricht, namelijk de cliëntenvertrouwenspersoon (cvp), maar het is dus zeker geen gemeengoed (en ook geen wettelijke verplichting).

Taak

De taak van de pvp is op twee manieren beperkt:

- Hij mag alleen op verzoek van de patiënt advies en bijstand verlenen. Dat betekent dat hij niet zelf het initiatief mag nemen, en
- Het moet gaan over zaken (dus de rechten van de patiënt) die te maken hebben met de opname en het verblijf in het ziekenhuis, dan wel, in geval van een voorwaardelijke machtiging, over zaken die met die machtiging te maken hebben.

Zie voor die rechten verder in deze brochure het tabje “rechten van de patiënt”. Zo zal de pvp de patiënt kunnen bijstaan bij het indienen van een verzoek om – al dan niet voorwaardelijk – verlof of ontslag, bij het indienen van een klacht of bij het afdwingen van zijn recht op bijvoorbeeld een wandeling op het terrein van het ziekenhuis of op het ontvangen van bezoek.

Om zijn taak goed te kunnen uitoefenen is aan de pvp de bevoegdheid gegeven toegang te hebben tot

alle ruimten van het psychiatrisch ziekenhuis die bestemd zijn voor opname en verblijf. Bovendien mag de pvp altijd met de patiënt spreken. Hij heeft hiervoor niet de toestemming nodig van bijvoorbeeld de behandelaar van de patiënt.

Onafhankelijkheid

De pvp moet zijn taak helemaal onafhankelijk van het psychiatrisch ziekenhuis kunnen uitoefenen. Daarom is bepaald dat hij onafhankelijk van het bestuur van het ziekenhuis en van mensen die in dienst zijn van het ziekenhuis, zijn werk moet kunnen doen. Voor de pvp die er is voor mensen met een voorwaardelijke machtiging is nog eens uitdrukkelijk bepaald dat hij onafhankelijk werkt van de behandelaar van de patiënt.

Rechten en plichten van de patiënt

Plichten

Waar de patiënt zich aan te houden heeft na zijn onvrijwillige opname blijkt uit:

- Het behandelingsplan;
- De huisregels en
- De overige rechten van de patiënt.

Behandelingsplan

Het *behandelingsplan* gaat vooral over de rechten en de plichten van de patiënt, gerelateerd aan zijn behandeling. Het gaat daarbij vooral om een aantal therapeutische middelen. Wordt het behandelingsplan niet of niet goed uitgevoerd, dan kan de patiënt hierover klagen.

Huisregels

De *huisregels* zijn algemeen geldende regels die op alle patiënten, dus ook de gedwongen opgenomen patiënten, van toepassing zijn. Ze gaan over de ordelijke gang van zaken in de inrichting of de afdeling en zijn daartoe ook beperkt. Het zijn regels die algemeen gelden; zij mogen niet op de individuele patiënt betrekking hebben.

Een voorbeeld van wat niet is toegestaan is deelname aan therapie verplicht stellen al dan niet met het opleggen van straf wanneer de patiënt hieraan niet wil deelnemen. Strafmaatregelen mogen in de huisregels niet voorkomen. Wanneer in een individueel geval de behandelaar een afwijking van de huisregels nodig vindt, moet hij dat in het behandelingsplan opnemen.

De *overige rechten*, die expliciet zijn omschreven in de wet hebben betrekking op:

- Post;
- Bezoek;
- Bewegingsvrijheid en
- Telefoonverkeer.

Deze rechten kunnen wel worden beperkt.

Post

Het recht op het ontvangen van *post* kan niet worden beperkt maar er kan wel controle worden uitgeoefend op meegezonden voorwerpen. Voor de patiënt binnengekomen post en door de patiënt te versturen post kan in zijn bijzijn worden gecontroleerd. Deze controle is nodig om te voorkomen dat bijvoorbeeld drugs of (steek)wapens de inrichting worden ingevoerd.

Bezoek

Bezoek van de advocaat, de officier van justitie, de rechter en de (hoofd)inspecteur voor de gezondheidszorg kan niet worden beperkt. Al het overige bezoek - dus ook dat van de patiëntenvertrouwenspersoon, want die staat niet in het rijtje van functionarissen van wie het bezoek niet mag worden beperkt - kan wel aan beperkingen worden onderworpen. Zo mogen het recht op bezoek, het recht op bewegingsvrijheid en het recht op telefoonverkeer worden beperkt wanneer er:

- Anders moet worden gevreesd voor ernstige nadelige gevolgen voor de gezondheid van de betrokkene, of
- Anders een verstoring van de orde in de inrichting dreigt, of
- Strafbare feiten dreigen te worden gepleegd.

Het recht op bewegingsvrijheid kan bij een observatiemachtiging ook worden beperkt indien dit noodzakelijk is om de betrokkene te kunnen onderzoeken.

De inschatting van de ernstige nadelige gevolgen voor de patiënt wordt *bij iedere beperking opnieuw* gemaakt door zijn behandelaar. Er moet hierbij sprake zijn van een gerechtvaardigd vermoeden, dat betekent dat het niet zomaar gedaan mag worden.

Andere klachten

Over handelingen die *niet* vallen onder de Bopz-klachtenregeling kan ook geklaagd worden, zowel door vrijwillig als niet vrijwillig opgenomen patiënten. Dat is geregeld in een andere wet: de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ).

Waarover?

Een klacht kun je indienen tegen ieder handelen of juist niet handelen en tegen het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een patiënt. Kort gezegd kan geklaagd worden over iedere handeling die effect heeft op de patiënt. Die kan dus over heel veel dingen klagen. Gedraagt het personeel zich onheus of wordt er niet schoongemaakt op de afdeling dan kan de patiënt daarover een klacht indienen. De gedraging moet wel betrekking hebben op de patiënt zelf. Dus als bijvoorbeeld de familie niet op een goede manier is behandeld, kun je daar niet over klagen.

Wie?

De patiënt zelf kan natuurlijk een klacht indienen. Maar in zijn plaats kunnen ook zijn ouders, de echtgeno(o)t(e), de mentor, curator of voogd een klacht indienen. Of iemand die door de patiënt zelf wordt aangewezen. Zelfs de nabestaanden kunnen een klacht indienen wanneer de patiënt is overleden.

Hoe?

Iedere inrichting moet een regeling maken waarin staat hoe de klachten worden behandeld. Soms gebruikt een inrichting een 'modelregeling', maar er is geen landelijk geldend voorschrift over hoe die klachtenregeling eruit moet zien. Er zijn wel wat uitgangspunten die hier aan de orde komen.

Uitgangspunten klachtenregeling

De inrichting moet er voor zorgen dat de patiënt er ►

makkelijk achter kan komen hoe hij een klacht kan indienen.

Een klachtencommissie, bestaande uit ten minste drie leden, behandelt de klacht. Deze klachtencommissie moet een reglement maken waarin staat hoe zij de klachten behandelt. In dat reglement moet in ieder geval staan dat de klager en degene over wie wordt geklaagd, een mondelinge of schriftelijke toelichting kunnen geven op de klacht. Zij mogen zich ook laten bijstaan door iemand van hun keuze, bijvoorbeeld een vertrouweling of de pvp. Ook degene over wie wordt geklaagd, kan zich laten bijstaan bij de behandeling van de klacht.

De klachtencommissie moet een schriftelijke beslissing nemen op de klacht en die motiveren. Zij moet die beslissing meedelen aan de klager, aan degene over wie wordt geklaagd en aan de inrichting (als de klacht zich alleen richt tegen de inrichting). De commissie kan de klacht gegrond of ongegrond verklaren of gedeeltelijk gegrond of ongegrond. Zij kan ook aanbevelingen doen aan de inrichting.

Gevolg

De inrichting geeft *binnen een maand* na ontvangst van de beslissing van de klachtencommissie aan of zij maatregelen gaat nemen naar aanleiding van de beslissing en zo ja, welke maatregelen. Komt de mededeling van de inrichting later dan een maand na de uitspraak van de klachtencommissie dan geeft de inrichting aan waarom het later wordt en wanneer zij dan wel haar standpunt zal bekendmaken.

Klachten met een structureel karakter

Wanneer er bij een klacht sprake is van structureel onverantwoorde zorg dan moet de klachtencommissie dat melden aan de inrichting. Er moet dan sprake zijn van een ernstige situatie met een structureel karakter. Neemt de inrichting naar aanleiding van zo'n melding geen maatregelen dan meldt de klachtencommissie dat aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.



Controle op naleving

Ieder jaar moet de inrichting een jaarverslag maken. Daarin staat de regeling en hoe die bekend is gemaakt in de inrichting. Ook de samenstelling van de klachtencommissie staat daarin en het aantal door die commissie behandelde klachten. Ook de door de klachtencommissie gedane aanbevelingen staan hierin vermeld en de maatregelen die de inrichting naar aanleiding van die aanbevelingen heeft genomen. Op die manier kan de minister toezicht houden op de naleving van deze klachtenregeling. Gebeurt dat niet of onvoldoende dan kan hij een aanwijzing geven aan de inrichting. De inrichting is verplicht die aanwijzing op te volgen.



In deze serie zijn ook verschenen:

- Overzicht van de Wet Bopz, 16BR2004G021
- Voorlopige machtiging en machtiging tot voortgezet verblijf, 16BR2004G029
- De inbewaringstelling (ibs), 16BR2004G022
- De observatiemachtiging, 16BR2005G019

Uitgave

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Postadres

Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

Bezoekadres

Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
Telefoon (070) 340 79 11

Informatie

Voor informatie en vragen over bestellingen kunt u terecht bij de medewerkers van Postbus 51. Zij zijn op werkdagen bereikbaar van 9:00 tot 21:00 uur onder telefoonnummer 0800-8051 (gratis).

Internetadres

www.minvws.nl

Op dit adres is actuele informatie over de Wet Bopz te vinden en zijn ook de digitale versies van deze brochurereeks te vinden.

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

November 2006