

## **DE KLACHTENCOMMISSIE BIJ DE VAN DER HOEVEN KLINIEK, LOCATIE DE WIERDE TE UTRECHT**

Beslissing van de klachtencommissie bij de Van der Hoeven Kliniek, inzake het klaagschrift van:

\*, verder te noemen klager.

Het klaagschrift, gedateerd 18 maart 2021, is gericht tegen een schending van het recht op zorg door het niet toestaan van een aangepast matras en de weigering gebruik te maken van de lift.

De kliniek heeft schriftelijk gereageerd op 2 april 2021. Klager heeft van deze reactie kennis kunnen nemen.

De klacht is behandeld ter zitting van 7 april 2021 in het bijzijn van klager, het hoofd behandeling en de juridisch medewerker.

In het kader van de behandeling van deze klacht heeft de klachtencommissie kennisgenomen van de volgende informatie:

- Klaagschrift, gedateerd 18 maart 2021 en ingekomen bij het secretariaat op 23 maart 2021;
- Reactie kliniek op het klaagschrift gedateerd en ingekomen bij het secretariaat op 2 april 2021;
- Email van de moeder van klager d.d. 6 april 2021;
- Het verhandelde ter zitting van 7 april 2021.

### Het standpunt van klager

Klager stelt dat er sprake is van een schending van het recht op zorg. Er wordt geen rekening gehouden met zijn medische aandoeningen. Klager heeft als sinds zijn jeugd last van rugklachten. Hij heeft dit direct aangegeven bij opname in deze kliniek, mede vanwege de vele en steile trappen. Voor een goed herstel in de nacht heeft het personeel hem geadviseerd om ene eigen matras aan te schaffen. Om met de lift te kunnen moest klager langs de arts.

Klager heeft het matras aangeschaft maar toen werd door het personeel gezegd dat men wel zou weten als het mocht. Het matras heeft vervolgens drie maanden op kantoor gestaan en moest klager de matras terug sturen vanwege de 100-dagen probeertermijn. De kliniek zou het al die tijd gaan bespreken, maar heeft dat niet gedaan.

Om gebruik te maken van de lift stelde de kliniek dat hij naar de arts moest. De kliniek vond het echter nodig om de arts in te lichten dat hij terughoudend moest zijn omdat ze het niet nodig vonden dat klager met de lift zou gaan. De arts wilde vervolgens geen advies geven en het laten afhangen van het protocol van de medische dienst. Klager heeft gevraagd om een second opinion maar kreeg daarin geen gehoor. Na een half jaar is er contact geweest met klagers moeder en zij heeft bevestigd dat het in de familie zit en dat hij al vanaf kleins af aan rugklachten had en daarmee ook bij de dokter liep. Helaas is klager kort daarna overgeplaatst naar een andere afdeling. Daar begon het weer opnieuw met het advies om naar

de dokter te gaan. Men probeert hem op allerlei manier schade aan te doen door hem te dwingen de kliniek in te gaan en de trappen op en af, zelfs voor zittingen van de klachtencommissie en het gaan naar de tandarts en boodschappen doen. Omdat het belastend is voor klagers rug kan hij al deze dingen niet doen. Hij zit alleen maar op de afdeling en kan nergens heen. Klager vindt het onredelijk van de kliniek om op zo'n manier de strijd aan te gaan met zijn gezondheid.

Klagers moeder heeft in haar email toegelicht dat de rugklachten inderdaad in de familie zitten. Wat voorop heeft gestaan in het gesprek in januari is dat zij met hem als klein jongetje al naar de dokter ging hiervoor. Ook klopt het niet dat klager zonder overleg de matras heeft aangeschaft. Klagers moeder heeft de matras besteld voor hem nadat dit besproken was met zijn mentor. Klagers moeder was tijdens dat gesprek aan de telefoon met klager en kon dus meeluisteren. Sterker nog, het was de kliniek die suggereerde dat het misschien handig was om een eigen matras aan te schaffen voor zijn rugklachten, want er zouden meerdere patiënten zijn die ook hun eigen matras hebben.

Ter zitting heeft klager aangegeven dat hij nooit eerder voor de matras naar de MD is verwezen. Hij leest dat nu voor het eerst in het verweer van de directie. De situatie is nog steeds hetzelfde. Klager is van mening dat er zeer slecht met zijn rugproblemen wordt omgegaan, en dat het lijkt alsof het niet serieus wordt genomen.

Voor wat betreft de lift is hij wel bij de MD geweest. De kliniek vond echter dat het tussen mijn orden zat en heeft de MD geadviseerd terughoudend te zijn. Daarom is er geen advies gegeven door de arts en wordt verwezen naar het protocol van de MD. De arts wil niet tussen klager en de kliniek in staan. Klager wil niet terug naar de MD want er is al gezegd dat zij geen advies willen geven. Klager wil een objectieve arts spreken. De gevolgen zijn heel groot want klager kan niet van de afdeling af. Klager heeft gevraagd om een second opinion maar dit is geweigerd.

#### Het standpunt van de kliniek

De kliniek is van mening dat deze klacht over de matras en het gebruik van de lift, niet valt onder artikel 10:3 Wvvgz dan wel artikel 16.1 klachtenreglement en bij uitstek klachten zijn die klager met de PVP dan wel de klachtenfunctionaris kan bespreken, zodat gezocht kan worden naar een oplossing. Klager dient dan ook niet-ontvankelijk te worden verklaard.

Ter toelichting het volgende: voor het gebruik van de lift is een medische indicatie nodig. Klager is eenmaal op het huisartsenspreekuur geweest om de sleutel van de lift te vragen in verband met rugklachten. Hij heeft geen sleutel gekregen omdat hij geen medische geschiedenis had met rugklachten. Er is geen sprake van een objectieve vaststelling. Er is geopperd naar een fysio te gaan, maar dit weigerde klager. Verder heeft klager ook alle zorg van de medische dienst (MD) geweigerd, op enkele somatische klachten na, zoals intake en bloedprikken terwijl dit meerdere malen is aangeboden. Het aanvragen van een second opinion is niet bekend bij de MD. Klagers moeder heeft eind januari aangegeven dat de rugklachten in de familie spelen. Er is gezegd dat klager dit met de huisarts moet bespreken, maar dit heeft hij voor zover bekend niet gedaan.

Naar aanleiding van bovenstaande klacht en het verzoek van de klachtencommissie om te zoeken naar een oplossing om klager te kunnen zien en spreken op de zitting, is een eenmalige uitzondering gemaakt voor het gebruik van de lift.

De matras is besteld zonder toestemming voor een uitzondering op de kamerinventaris. Het matras stond op het kantoor en intern is gekeken naar mogelijkheden voor een eigen matras. Geadviseerd is om in overleg te gaan met de MD of er een medische indicatie is voor een speciaal matras. Voor zover bekend is klager niet in gesprek gegaan met de MD hierover. Geadviseerd is de matras terug te sturen zodat hij niet in financiële problemen zou komen. Klager heeft hier eerder over geklaagd (HK2020/94) en is toen niet-ontvankelijk verklaard omdat het geen klacht is als bedoeld in artikel 10:3 Wvvgz.

Ter zitting is toegelicht dat het feit met de matras zich heeft afgespeeld op de vorige afdeling. De reactie van die afdeling met betrekking tot dit beklag is dat klager wel geadviseerd is om naar de MD te gaan voor een medische indicatie, maar dat klager er niet op ingegaan is.

Met betrekking tot de lift is klager meerdere malen geadviseerd naar de MD/huisarts te gaan. Er is nu bij wijze van uitzondering voor deze zitting gebruik gemaakt van de lift, maar het verzoek aan klager is om echt naar de MD te gaan voor een medische indicatie.

#### De beoordeling

Op grond van artikel 10:3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgz) kan een schriftelijk gemotiveerde klacht ingediend worden bij de klachtencommissie over een daar genoemde beslissing of niet nakoming van een verplichting. Ook in artikel 16.1 van het Klachtenreglement Wvkgz/Wvvgz/Jeugdwet (verder te noemen het Klachtenreglement) staat welke klachten door de klachtencommissie worden behandeld.

Artikel 17.1 van het Klachtenreglement bepaalt dat de (voorzitter van de) klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder in behandeling te nemen wegens niet-ontvankelijkheid, onder meer als het geen Wvvgz-klacht betreft in de zin van artikel 16.1 van dit klachtenreglement.

De klachtencommissie stelt vast dat klager geen (aangepast) eigen matras heeft kunnen invoeren en geen toestemming heeft gekregen om gebruik te maken van de lift. Klager wil beide zaken in verband met zijn rugklachten. Voor beide zaken zal klager naar de MD/huisarts moeten gaan om een medische indicatie te kunnen krijgen. Klager is van mening dat dit niet zinvol is omdat de arts al door de kliniek is geadviseerd om terughoudend hiermee te zijn, waardoor de arts geen advies heeft willen geven. De kliniek stelt dat klager zich toch zal moeten wenden tot de medische dienst voor het verkrijgen van de medische indicatie.

De klachtencommissie constateert op grond van het bovenstaande dat de klacht van klager geen klacht op grond van artikel 16.1 van het Klachtenreglement betreft, waardoor de klachtencommissie deze klacht niet zal beoordelen. Deze klacht is bij uitstek een klacht die klager met de patiëntvertrouwenspersoon dan wel de klachtenfunctionaris kan bespreken, zodat er gezocht kan

worden naar een oplossing en opnieuw contact kan worden gemaakt met de MD. De klachtencommissie verklaart klager niet-ontvankelijk in zijn klacht.

Oordeel

De klachtencommissie verklaart klager niet-ontvankelijk.

Aldus gedaan door de voorzitter en twee leden van de klachtencommissie, bijgestaan door de secretaris en ondertekend door de voorzitter en de secretaris, op 28 april 2021.

De secretaris

De voorzitter

Op grond van artikel 10:7 Wvvgz kan betrokkene, de vertegenwoordigen, de zorgaanbieder of een nabestaande van betrokkene een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht. De termijn voor het indienen van een verzoekschrift bedraagt zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld. De rechter kan de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen op grond van artikel 10:9 Wvvgz.

Datum verzending afschrift:

Voor kopie conform: