Beslissingen en advies

Klachtnummer:	KC 25-033
Klachtdata:	18 en 19 december 2025
Klager:	klager, bijgestaan door de gemachtigde
Onderwerpen:	Time-out; kamercontrole en niet-verstrekken van BIG-nummer
Verweerders:	sociotherapeut, verpleegkundig specialist/regiebehandelaar

---

Verloop van de behandeling van de klachten

De Regionale Klachtencommissie Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) Drenthe (de klachtencommissie) behandelt de drie klachten die de gemachtigde namens de klager op 18 en 19 december 2025 heeft ingediend. De klachten gaan over:

1) de time-out op 18 december 2025, tussen ongeveer 19:15 tot 20:25,
2) het uitvoeren van een kamercontrole op 18 december 2025 vanwege het kwijtraken van een telefoon van een medewerker;
3) het niet verstrekken van het BIG-nummer door verweerder 1.

Bij de klacht van 18 december 2025 is verzocht om schorsing van de time-out. Tevens is bij alle klachten verzocht om een vergoeding vanwege de geleden schade.

Verweerder heeft op 12 januari 2026 een verweerschrift bij de klachtencommissie ingediend.

Op 13 januari 2026 heeft de klachtencommissie een hoorzitting gehouden via Microsoft Teams. Daarbij waren aanwezig:

- Gemachtigde namens klager;
- verweerder 2.

Van de klachtencommissie waren aanwezig:

- de heer mr. H. Dontje, voorzitter;
- mevrouw D. Cath, psychiater; en
- de heer B. Hokke, gedifferentieerd psychiatrisch verpleegkundige.

Voor de verslaglegging was aanwezig de heer mr. E. Krol, waarnemend secretaris.

De voorzitter van de klachtencommissie heeft voor de zitting met toestemming van klager het behandeldossier ingezien. Hij heeft zijn bevindingen met de andere leden gedeeld.

Ontvankelijkheid en bevoegdheid

Klager was van 27 december 2024 tot 29 december 2025 opgenomen bij de zorginstelling, op basis van artikel 9:1, tweede lid, aanhef en onder a van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz).

Klager klaagt in de eerste plaats over de time-out die hij aanmerkt als insluiting of als beperking van zijn bewegingsvrijheid. Hij ziet dit als verlening van verplichte zorg. De tweede klacht gaat over de kamercontrole die plaatsvond op basis van de huisregels. Op basis van artikel 10:3 van de Wvggz kan de klachtencommissie deze klachten behandelen.

De derde klacht over het niet verstrekken van het BIG-nummer kan niet worden behandeld op grond van de Wvggz, maar wel op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Gelet op de samenhang met de twee andere klachten en het Klachtenreglement klachten Wvggz kan de klachtencommissie deze Wkkgz-klacht behandelen. Bij Wkkgz-klachten neemt de klachtencommissie geen beslissing, maar geeft zij een advies aan de directie van de zorginstelling die een beslissing dient te nemen.

Toelichting van gemachtigde
Gemachtigde heeft op de zitting de volgende toelichting gegeven.

Time-out (Wvggz)
Klager is gesommeerd om naar zijn kamer te gaan naar aanleiding van een incident op de afdeling. Klager heeft toen gelijk contact gezocht met gemachtigde. Hij heeft enige tijd op zijn kamer verbleven. Klager verzocht gemachtigde om een schorsingsverzoek in te dienen. Gemachtigde heeft gelijk gebeld met de afdeling. Vervolgens is klager te kennen gegeven dat hij zijn kamer mocht verlaten. Die periode heeft eerder 1,5 uur geduurd dan de geschetste vijf minuten in het verweerschrift. Zijn werkzaamheden hebben minimaal twintig minuten gekost. Op die momenten zat klager in ieder geval op zijn kamer. Klager heeft normaalgesproken het recht om zich te bewegen op de afdeling. Hij heeft normaalgesproken tot 22.00 uur een recreatieprogramma.

Kamercontrole (Wvggz)
De klacht gaat over de kamercontrole die plaatsvond op 18 december 2025. Volgens klager vond die controle plaats bij alle kamers, omdat verweerder 1 haar telefoon was kwijtgeraakt. Ook al vond de controle plaats op basis van de huisregels, dan moet een afweging worden gemaakt of de controle proportioneel is, gelet op de persoonlijke levenssfeer van klager. Klager zijn kamer is in een korte periode meermaals onderzocht. De controle had bovendien aangezegd moeten worden. Aan de bewoners is medegedeeld dat de reden het kwijtraken van de telefoon was. De behandelcoördinator of een verpleegkundige is niet beslissingsbevoegd om zo'n kamercontrole uit te voeren. Klager wil niet de dupe zijn van zo'n afdelingsbrede controle. Zijn kamer was eerder die maand al gecontroleerd. Als verweerder 1 eerst buiten de afdeling had gezocht naar haar telefoon, dan was die kamercontrole niet nodig geweest. De kamercontrole is niet subsidiair of proportioneel te achten.

Verstrekken BIG-nummer (Wkkgz)
Klager neemt in deze kwestie een principieel standpunt in vanwege het handelen en toezeggingen in een eerdere klachtenprocedure. Verweerder 1 had haar BIG-nummer onverwijld moeten verstrekken. Het verzoek om het BIG-nummer te krijgen is 's avonds gedaan. Klager wil tegen het gehele team tuchtklachten indienen. Gemachtigde gaat niet in op de beweegredenen van klager om die procedures aanhangig te maken.

Toelichting van verweerder
Verweerder 2 heeft op de zitting de volgende toelichting gegeven.

Time-out (Wvggz)
Verweerder 2 verwijst naar het verweerschrift. Er was sprake van een tijdelijke de-escalerende maatregel die klager vrijwillig heeft opgevolgd. Hij bestrijdt dat sprake was van een time-out. De aanleiding was een discussie over afspraken binnen het leefmilieu. Klager is gedurende een korte periode op zijn kamer geweest.

Als er sprake is van verbale agressie of een dreigende toon, dan kan een dergelijke aanwijzing worden gegeven. Een cliënt dient dan volgens het signaleringsplan te handelen. Hij dient uit de situatie te treden en rust te nemen. Klager heeft niet eerder een dergelijke aanwijzing gekregen.

Verweerder 2 geeft aan dat in de avond een gezamenlijk koffiemoment wordt aangeboden. Klager is hiervan niet uitgesloten geweest. Verder is geen sprake van een recreatief programma. Klager was vrij om te gaan en te staan op de afdeling, waar hij zou willen. Het is aannemelijk dat klager met gemachtigde contact zocht, terwijl hij op zijn kamer was.

Kamercontrole (Wvggz)
Verweerder 2 verwijst naar het verweerschrift. Het betrof een algehele controle van alle kamers en ruimtes van de afdeling. Er waren signalen dat op de afdeling mogelijk gevaarlijke voorwerpen of verboden middelen circuleerden. Bij klager zijn, voor zover verweerder heeft begrepen, geen gevaarlijke voorwerpen aangetroffen. Voor een dergelijke kamercontrole was geen 8:9-of 9:9-beslissing nodig. De controle vond plaats binnen de kaders van de huisregels. Er is geen vaste frequentie, waarbinnen die controles plaatsvinden. Zulke kamercontroles gebeuren zeer incidenteel, als er gerede aanleiding is. Gemiddeld gaat het om eens per twee maanden. Er wordt niet lichtzinnig mee omgegaan. Het is een breed team-besluit, waarvoor de behandelcoördinator eindverantwoordelijk is. Dat die controle zal plaatsvinden, wordt in groepsverband medegedeeld. Dit wordt kort voor de uitvoering van de controle gedaan.

Verstrekken BIG-nummer (Wkkgz)
Verweerder 2 benadrukt dat het BIG-nummer is verstrekt. Hij onthoudt zich verder van een oordeel over de klacht. Hij vraagt zich af of de klacht opportuun is.

Beoordeling van de klachten
De klachtencommissie komt tot de volgende beoordeling van de klachten.

Time-out (Wvggz)
De klachtencommissie stelt vast dat geen aanzegging is gedaan voor de time-out op 18 december 2025. Een aanzegging is nodig, als sprake is van verplichte zorg. Verplichte zorg kan op basis van artikel 3:2, tweede lid, aanhef en onder b en c van de Wvggz bestaan uit het beperken van de bewegingsvrijheid of insluiten. Uit artikel 3:1 van de Wvggz volgt dat van verplichte zorg en niet (langer) vrijwillige zorg sprake is, als de patiënt zich tegen de toepassing van de zorgvorm verzet. Bij toepassing van verplichte zorg wordt tegen de wil van de patiënt in de zorg, ondanks dit verzet, toch verleend. Het verzetscriterium moet ruim worden uitgelegd. Bij het beoordelen of sprake is van verzet door de zorgverantwoordelijke, moet niet alleen op verbale, maar ook op non-verbale uitingen van patiënten worden gelet.

Verweerder 2 heeft aangegeven dat na oplopende spanning op de afdeling klager is verzocht naar zijn kamer te gaan. In het verweerschrift wordt gesproken over een aanwijzing om tijdelijk naar zijn kamer te gaan. Klager wilde volgens verweerder eerst geen gehoor hieraan geven, maar is uiteindelijk wel naar zijn kamer gegaan, waarbij een sociotherapeut met hem meegelopen is tot aan de kamerdeur. Daarnaast staat vast dat klager op zijn kamer vrijwel onmiddellijk contact heeft gezocht met gemachtigde. Kort daarop diende gemachtigde de klacht in en vond telefonisch contact tussen gemachtigde en de afdeling plaats. Klager is vervolgens verteld dat hij zijn kamer mocht verlaten.

De klachtencommissie is van oordeel dat geen sprake is geweest van verlening van verplichte zorg. Een aanzegging was dan ook niet nodig. Uit de zorgrapportage en de toelichting van verweerders komt naar voren dat klager niet verplicht werd op zijn kamer te blijven. Hij had zelf de keuze om daar tot rust te komen na een escalatie op de afdeling. Klager verbleef dus op zijn kamer met zijn instemming. Het stond hem vrij om van de kamer te gaan, wanneer hij dat wilde. De klachtencommissie overweegt verder dat

het verblijf op zijn kamer slechts korte tijd heeft geduurd. In dat tijdsbestek heeft klager (tweemaal) contact gehad met zijn gemachtigde. Zij kan zich bovendien voorstellen dat zulke telefoongesprekken zich het best laten voeren op de kamer van klager en niet in een afdelingsruimte.

Gelet hierop verklaart de klachtencommissie deze klacht **ongegrond**.

Kamercontrole (Wvggz)
De klachtencommissie stelt vast dat deze klacht gaat over de kamercontrole op 18 december 2025. Dit betrof een controle bij alle kamers op de afdeling en de algemene afdelingsruimtes.

Verweerders hebben toegelicht dat voor deze kamercontrole aanleiding bestond, omdat er aanwijzingen waren dat er verboden en/of gevaarlijke goederen op de afdeling in omloop waren. De kamercontrole vond volgens hen plaats binnen de kaders van de geldende huisregels.

De klachtencommissie overweegt dat de huisregels de mogelijkheid bieden om periodiek een algemene kamercontrole uit te voeren. De geldende huisregels geven aan onder welke voorwaarden dit kan:

> *Vanwege de doelgroep en de veiligheid van medewerkers, bezoekers en patiënten kunnen afdelingscontroles plaatsvinden, waarbij de gemeenschappelijke ruimten en alle kamers van een bepaalde afdeling doorzocht kunnen worden. Ook kan er gebruik gemaakt worden van een drugshond. Deze controles betreffen een gehele afdeling, gebeuren periodiek en hoeven niet altijd een concrete aanleiding te hebben. Wel worden patiënten die aan een algemene controle onderworpen worden altijd zo goed mogelijk geïnformeerd over de reden van de controle. De controles dienen uitsluitend de ordelijke gang van zaken en de veiligheid in de instelling en zijn een algemene beperking. Algemene controles mogen niet plaatsvinden om de procedure van een individuele controle te omzeilen. Wanneer medewerkers wegens een gegronde reden slechts bij één patiënt een veiligheidscontrole willen doen, geldt een andere (wettelijke) regeling.*

De klachtencommissie is van oordeel dat de kamercontrole van 18 december 2025 plaatsvond binnen deze kaders. Zij merkt op dat de kamercontroles geen concrete aanleiding hoeven te hebben. In dit geval leidt zij uit de verklaring van verweerders af dat die aanleiding wel degelijk bestond. Dat klager in de periode voorafgaand aan deze algemene kamercontrole te maken had met individuele kamercontroles, geeft geen aanleiding om zijn kamer niet te doorzoeken. Zo'n uitzondering zou afbreuk doen aan het doel van de algemene kamercontrole. Bovendien had klager een klacht kunnen indienen tegen de individuele kamercontroles, als hij vond dat daarvoor geen noodzaak bestond. De klachtencommissie ziet voor het overige ook geen aanknopingspunten dat de huisregels, waar het algemene kamercontroles betreft, niet proportioneel worden toegepast. Zij heeft geen reden om te twijfelen over de door verweerders geschetste aanleiding voor de algemene kamercontrole.

De klachtencommissie concludeert dat sprake was van een algemene kamercontrole die plaatsvond binnen de kaders van de huisregels. Er bestond dan ook geen aanleiding om de kamercontrole aan klager aan te zeggen.

Gelet hierop verklaart de klachtencommissie deze klacht **ongegrond**.

Verstrekken van BIG-nummer (Wkkgz)
De derde klacht gaat over het niet verstrekken van het BIG-nummer door verweerder 1. Dit is een klacht die op grond van de Wkkgz kan worden behandeld. Artikel 2 van deze wet bepaalt dat de zorgaanbieder goede zorg verleent. Dit betekent dat de zorg van goede kwaliteit en van goed niveau moet zijn en voor zover hier van belang:

a. waarbij zorgaanbieders en zorgverleners handelen volgens de verantwoordelijkheid die zij hebben op basis van de professionele standaard en de kwaliteitsstandaarden;

b. dat de rechten van de cliënt zorgvuldig worden gerespecteerd en de cliënt ook verder met respect wordt behandeld.

Artikel 4a, aanhef en onder a van het Registratiebesluit BIG bepaalt dat een beroepsbeoefenaar er zorg voor draagt dat zijn BIG-nummer kenbaar wordt gemaakt, wanneer hem daarom wordt verzocht.

De klachtencommissie stelt vast dat klager op 18 december 2025, 's avonds, verweerder 1 heeft verzocht om haar BIG-nummer te verstrekken. Zij heeft dit niet gelijk gedaan. Daags erna heeft verweerder 1 haar BIG-nummer verstrekt.

De klachtencommissie oordeelt dat verweerder 1 niet onzorgvuldig heeft gehandeld. Zij heeft binnen een redelijke (korte) termijn haar BIG-nummer verstrekt, zoals verzocht was door klager, en daarmee voldaan aan artikel 4a van het Registratiebesluit BIG. Dat klager het BIG-nummer niet gelijk kreeg, toen hij daarom vroeg, maakt niet dat hij benadeeld is in zijn rechtspositie (bijvoorbeeld om een tuchtklacht in te dienen). De klachtencommissie kan zich voorstellen dat verweerder 1 enige tijd nodig had om te beoordelen of zij aan dit verzoek, dat gedaan werd terwijl de spanningen tussen haar en klager waren opgelopen, kon voldoen. Daarbij speelt ook een rol dat dergelijke verzoeken hoogstwaarschijnlijk niet regelmatig worden gedaan en dat voorstelbaar is dat zij dit nummer niet uit haar hoofd kent. Verweerder 1 heeft zonder onnodig te vertragen het BIG-nummer aan klager verstrekt.

Gelet hierop adviseert de klachtencommissie de directie van GGZ Drenthe om deze klacht **ongegrond** te verklaren.

Schadevergoeding
Klager heeft verzoeken om schadevergoeding ingediend. De klachtencommissie kan enkel op grond van de Wvggz oordelen over verzoeken om schadevergoeding. Er bestaat geen aanleiding om schadevergoeding toe te kennen, aangezien de klachten over de time-out en de kamercontrole ongegrond zijn verklaard.

Beslissingen en advies
De klachtencommissie verklaart de klacht over de time-out en de kamercontrole **ongegrond** en wijst de daarmee samenhangende verzoeken om schadevergoeding af.

Klager, zijn vertegenwoordiger en de zorgaanbieder kunnen een verzoekschrift indienen bij de Rechtbank Noord-Nederland over deze klachten. Dit kan binnen zes weken na de dag waarop deze beslissingen zijn meegedeeld (artikel 10:7 Wvggz).

De klachtencommissie adviseert de directie van GGZ Drenthe om de Wkkgz-klacht over het verstrekken van het BIG-nummer **ongegrond** te verklaren. De directie dient na ontvangst van dit advies een beslissing op deze klacht te nemen.

Deze beslissingen zijn genomen en dit advies is geformuleerd op 13 januari 2026 door de heer mr. H. Dontje (voorzitter) en mevrouw Cath en de heer Hokke (leden), in aanwezigheid van de waarnemend secretaris van de klachtencommissie, de heer mr. E. Krol.

Namens de voorzitter van de klachtencommissie, de heer mr. H. Dontje,

……..
W. Krol
Secretaris klachtencommissie

Deze definitieve beslissing is op 19 januari 2026 verstuurd aan klager, gemachtigde, verweerders, de directie, de geneesheer-directeur en de inspectie.