

Beslissing en advies

Klachtnummer: KC26-019

Klachtdatum: 13 mei 2026

Klaagster: klaagster

Onderwerp: 1. Klacht over kledingwissel waarbij verband moet worden gecontroleerd;
2. klacht over het niet verkrijgen van (extra) pijnmedicatie.
3. klacht over het niet gebruik mogen maken van het invalidetoilet;

Verweerster: GZ psycholoog.

Verloop van de behandeling van de klacht

De Regionale Klachtencommissie Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg Drenthe (de klachtencommissie) behandelt de klacht die klaagster op 13 mei 2026 heeft ingediend. De klachtonderdelen hebben betrekking op de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Meer specifiek beklaagt klaagster zich erover:

- dat bij een kledingwissel ook het verband van haar benen moet worden gecontroleerd (Wvggz);
- dat haar geen (extra) pijnmedicatie wordt verstrekt (wkgz); en
- dat zij, ook niet bij uc-controles, geen gebruik mag maken van het invalidetoilet (Wkkgz).

Op 15 mei 2026 heeft verweerster klaagster opgezocht, omdat zij met klaagster in gesprek wilde gaan over de ingediende klacht. Klaagster heeft toen aangegeven niets af te weten van een klacht.

Omdat ook de klachtenfunctionaris van GGZ Drenthe meerdere malen had geprobeerd contact te krijgen met klaagster en dat niet was gelukt, heeft de secretaris van de klachtencommissie klaagster op 18 mei 2026 per e-mailbericht gevraagd om voor 27 mei 2026 aan te geven of zij de klacht wilde doorzetten.

Omdat klaagster de klacht wenste door te zetten, is de klacht verder in behandeling genomen.

Verweerster heeft op 1 juni 2026 een verweerschrift bij de klachtencommissie ingediend.

De klachtencommissie die de klacht behandelt bestaat uit de volgende personen:

- de heer mr. H. Dontje, voorzitter;
- mevrouw prof. D. Cath, psychiater; en
- mevrouw R. Gros, klinisch psycholoog n.p./psychotherapeut.

Voor de verslaglegging was aanwezig mevrouw mr. C. Veen, waarnemend secretaris.

Op 2 juni 2026 heeft de klachtencommissie een hoorzitting gehouden. Klaagster is daarbij niet verschenen. Verweerster was tijdens de hoorzitting wel aanwezig.

Klaagster heeft de klachtencommissie geen toestemming gegeven om het behandeldossier in te zien.

Ontvankelijkheid en bevoegdheid

Klaagster is sinds 13 november 2018 cliënt bij de zorgaanbieder. Zij is sinds juli 2022 met een zorgmachtiging opgenomen.

Klachten die betrekking hebben op de Wvvgz

Klaagster heeft diverse klachten ingediend. Zij beklaagt zich er onder meer over dat bij een kledingwissel ook het verband van haar benen moet worden gecontroleerd. De klachtencommissie kan deze klacht beoordelen op basis van artikel 10:3 van de Wvvgz en het Klachtenreglement klachten Wvvgz van de Regionale Klachtencommissie (Klachtenreglement).

Klachten die betrekking hebben op de Wkkgz

Klaagster heeft ook klachten ingediend die betrekking hebben op de Wkkgz. Zij beklaagt zich erover dat haar geen (extra) pijnmedicatie wordt verstrekt en dat zij geen gebruik mag maken van het invalidetoilet. De klachtencommissie kan deze klachten beoordelen op basis van het Klachtenreglement en artikel 14, lid 1, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Beslissing en advies

Bij Wvvgz-klachten neemt de klachtencommissie zelf een beslissing over de klacht (artikel 10:5 en 10:6 Wvvgz). Bij Wkkgz-klachten is de klachtencommissie alleen bevoegd om aan de directie van GGZ Drenthe te adviseren om de klacht gegrond of ongegrond te verklaren. Dat betekent dat de directie van GGZ Drenthe over de Wkkgz-klachten na het advies van de klachtencommissie nog een beslissing moet nemen op die klachten.

Toelichting van klaagster

Klaagster is tijdens de hoorzitting niet verschenen en heeft daardoor geen nadere toelichting met betrekking tot haar klachten gegeven.

Toelichting van verweerster

Verweerster heeft op de zitting het volgende aangegeven.

Verweerster legt uit dat klaagster eerder opgenomen is geweest en dat de behandelaars daar met klaagster een samenwerking hebben kunnen opbouwen. Klaagster is toen overgeplaatst naar een andere locatie. Daar is met betrekking tot haar gezondheid iets voorgevallen, waardoor er een vertrouwensbreuk is ontstaan. Verweerster geeft aan dat het daarna niet meer is gelukt om een samenwerking tot stand te brengen.

Kledingwissel

Op de vraag van de klachtencommissie of onderzoek aan kleding en lichaam en verblijf in een accommodatie als zorgmodaliteit in de zorgmachtiging is opgenomen, antwoordt verweerster bevestigend.

Verweerster geeft aan dat klaagster onbegeleide vrijheden heeft, maar weinig naar buiten gaat. Een kledingwissel vindt alleen plaats als klaagster naar buiten is geweest en gebeurt in het voorportaal van de oude separeer. Dit omdat er weinig andere ruimtes zijn waar een kledingwissel goed kan plaatsvinden en de privacy van een patiënt is gewaarborgd. Verweerster geeft aan dat een kledingwissel altijd vervelend is, maar dat zij in het geval van klaagster niet anders kunnen dan een kledingwissel toepassen. Wanneer klaagsters kamer wordt doorzocht wordt er allerlei medicatie aangetroffen, waaronder ook medicatie die niet aan klaagster is voorgeschreven.

Verweerster vertelt dat enkele jaren geleden al is gesproken over dat het beter voor klaagster zou zijn als zij wordt overgeplaatst naar een andere locatie waar zij meer gevoel van eigen autonomie kan ervaren. De zorgaanbieder is daar al enige jaren mee bezig. Verweerster geeft aan dat er wellicht een andere plek is gevonden, waarbij ook toezicht wordt gehouden op middelengebruik.

Het niet verkrijgen van (extra)pijnstilling

Verweerster geeft aan dat in het ziekenhuis en ook door de psychiater van de zorgaanbieder voorstellen met betrekking tot pijnstilling zijn gedaan. Ook is er contact geweest met de pijnpoli, waarbij de pijnpoli het huidige beleid onderschreef. Aan klaagster is een second opinion aangeboden, maar klaagster heeft deze geweigerd. Verweerster heeft niet het idee dat klaagster meer pijn heeft. Zij uit niet meer pijnklachten.

Het niet gebruik kunnen maken van het invalidetoilet

Verweerster vertelt dat klaagster eerst boven opgenomen was en dat daar geen invalidetoilet is. Vanwege klaagsters gezondheidssituatie was er een periode dat klaagster alleen maar op bed lag. Verweerster vond die situatie zorgelijk en geeft aan dat zij klaagster uiteindelijk heeft kunnen overtuigen om weer te gaan lopen. Dat is gelukt. Klaagster is uiteindelijk naar een crisiskamer gegaan en daar zit een invalidetoilet. Verweerster legt uit waarom klaagster geen gebruik meer mag maken van het invalidetoilet en geeft aan dat klaagster nu gebruik maakt van een gewoon toilet en dat dit goed gaat.

Beoordeling van de klachten Wvggz

Zoals hierboven al is aangegeven hebben de klachten van klaagster betrekking op zowel de Wvggz en de Wkkgz. De klachtencommissie behandelt hieronder eerst het klachtonderdeel dat betrekking heeft op de Wvggz (kledingwissel). Daarna wordt ingegaan de klachten over het niet verkrijgen van (extra)pijnstilling en het niet mogen gebruiken van het invalidetoilet (Wkkgz).

Algemene uitgangspunten Wvggz

Verplichte zorg betreft zorg die ondanks verzet kan worden verleend op grond van een zorgmachtiging (artikel 3:1 Wvggz). Klaagster heeft de klachtencommissie geen toestemming gegeven om haar behandeldossier in te zien. De klachtencommissie heeft van verweerster begrepen dat in de zorgmachtiging onderzoek aan kleding of lichaam en opname in de accommodatie als vormen van verplichte zorg (zie artikel 3:2 Wvggz) in de zorgmachtiging zijn opgenomen.

Op het moment dat verplichte zorg moet worden ingezet, wordt een beslissing genomen op grond van artikel 8:9 van de Wvggz. Elke vorm van verplichte zorg moet worden aangezegd aan de patiënt op het moment dat hiertoe noodzaak bestaat (artikel 3:4 Wvggz). De beslissing tot het verlenen van verplichte zorg moet op schrift worden gesteld en zijn voorzien van een schriftelijke motivering. Verder kan de verplichte zorg alleen worden verleend als onderbouwd is dat het te verwachten nadeel zonder verplichte zorg voortkomt uit de psychische stoornis, verplichte zorg het uiterste redmiddel is en voldaan wordt aan beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit en doelmatigheid (artikel 3:3 Wvggz).

Kledingwissel

Klaagster beklaagt zich erover dat bij een kledingwissel ook het verband van haar benen moet worden gecontroleerd. Deze kledingwissels zijn volgens klaagster niet goed voor de wondgenezing. Omdat klaagster de klachtencommissie geen toestemming heeft gegeven voor inzage in haar behandeldossier, kan de klachtencommissie niet beoordelen of deze vorm van verplichte zorg voldoet aan de beginselen van proportionaliteit, subsidiariteit en doelmatigheid (artikel 3:3 Wvggz). Kijkend naar wat verweerster in het verweerschrift heeft aangegeven, dan begrijpt de klachtencommissie wel waarom in het geval van klaagster een kledingwissel nodig is.

Verweerster geeft aan dat klaagster de wonden gebruikt als injectieplek. De klachtencommissie volgt verweerster in het standpunt dat het misbruiken van de wonden als injectieplek en als smokkelplek voor bijvoorbeeld naalden nog veel gevaarlijker is dan het zorgvuldig controleren van de wond en het wisselen van het verband. Omdat klaagster niet vaak naar buiten gaat, hoeft niet dagelijks een kledingwissel plaats te vinden. De klachtencommissie begrijpt dat een kledingwissel vervelend is voor klaagster, maar is van mening dat verweerster voldoende heeft onderbouwd waarom een kledingwissel in het geval van klaagster noodzakelijk is. De klachtencommissie verklaart de klacht over onderzoek aan kleding of lichaam in de vorm van een kledingwissel **ongegrond**.

Beoordeling klachten Wkkgz

Klaagster heeft ook twee klachten ingediend die betrekking hebben op de Wkkgz, namelijk over het niet verkrijgen van (extra) pijnstilling en het niet mogen gebruiken van het invalidetoilet. De klachtencommissie behandelt hieronder deze klachten.

Het niet verkrijgen van (extra)pijnstilling

Klaagster beklagt zich erover dat zij geen extra pijnstilling verkrijgt. Volgens haar probeert de zorgaanbieder af te dwingen dat zij zonder toestemming zich met haar wondzorg en wonden mogen bemoeien, zonder de beloften van enige pijnstillers na te komen.

Verweerster heeft in het verweerschrift en tijdens de hoorzitting aangegeven dat in het geval van klaagster meerdere malen naar het eventueel verkrijgen van (extra) pijnstilling is gekeken. De klachtencommissie begrijpt dat door het ziekenhuis en een psychiater van de zorgaanbieder voorstellen zijn gedaan wat betreft pijnmedicatie. In overleg tussen de arts van de zorgaanbieder en het ziekenhuis is uiteindelijk de dosering vastgesteld. Ook is er contact geweest met de pijnpoli. Klaagster krijgt Fentanyl pleisters en daarnaast methadon en zo nodig Diclofenac. Klaagster kan zich echter niet vinden in de huidige dosering van de pijnstillende medicatie. Omdat klaagster dit aangaf is door verweerster aan klaagster een second opinion aangeboden. Klaagster heeft echter van die mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

De klachtencommissie is gelet op dat wat er in het geval van klaagster is gedaan met betrekking tot pijnmedicatie van oordeel dat niet is gebleken dat verweerster verwijtbaar onzorgvuldig heeft gehandeld jegens klaagster. Zij adviseert de directie van de zorgaanbieder daarom om deze klacht **ongegrond** te verklaren.

Het niet gebruik kunnen maken van het invalidetoilet

Klaagster haar klacht heeft ook betrekking op het geen gebruik mogen maken van het invalidetoilet, ook niet bij uc-controles. Volgens klaagster zorgt dit voor een verergering van haar klachten.

Verweerster heeft in het verweerschrift aangegeven dat halverwege december 2025 is besloten dat klaagster geen gebruik meer mag maken van het invalidetoilet. In het verweerschrift is uitgelegd waarom die beslissing is genomen. De klachtencommissie begrijpt dat op de vorige afdelingen waar klaagster was opgenomen, geen invalidetoilet aanwezig was en klaagster gebruik maakte van een gewoon toilet. Dit leverde toen geen problemen op.

De klachtencommissie overweegt verder dat nu zij geen inzage heeft gehad in het behandeldossier, zij niet kan vaststellen wat er precies is voorgevallen met betrekking tot het gebruik dat klaagster maakte van het invalidetoilet. De klachtencommissie begrijpt wel dat met klaagster is gesproken over de wijze waarop zij gebruik maakte van het invalidetoilet, maar dat de situatie wat betreft het gebruiken van het invalidetoilet door klaagster daarna niet veranderde. Verweerster heeft klaagster op 15 december 2025 nogmaals de kans gegeven om het invalidetoilet op correcte wijze te gebruiken waarbij volgens verweerster ook de afspraken zijn benoemd. Nadat het klaagster vervolgens niet lukte om zich aan de afspraken te houden is, in overleg met de behandelaar, besloten dat zij geen gebruik meer mag maken van het invalidetoilet. De klachtencommissie is van mening dat verweerster duidelijk heeft gemaakt dat een gewoon toilet eveneens goed te gebruiken is voor klaagster.

De klachtencommissie kan hetgeen verweerster aangeeft goed volgen. De klachtencommissie begrijpt dat klaagster graag van het invalidetoilet gebruik wil maken, maar is van oordeel dat verweerster in dit geval niet verwijtbaar onzorgvuldig heeft gehandeld jegens haar. Zij adviseert de directie van de zorgaanbieder daarom om deze klacht **ongegrond** te verklaren.

Beslissing

Hieronder is kort weergegeven wat de beslissing en het advies van de klachtencommissie met betrekking tot de klachten inhouden.

Beslissing ten aanzien van Wvvgz-klachten

Ten aanzien van de klacht die betrekking heeft op de Wvvgz verklaart de klachtencommissie de klacht over onderzoek aan kleding en lichaam in de vorm van een kledingwissel waarbij ook het verband van klaagsters benen moet worden gecontroleerd **ongegrond**.

Klaagster, haar vertegenwoordiger en de zorgaanbieder kunnen een verzoekschrift indienen bij de Rechtbank Noord-Nederland voor een beslissing over de **Wvvgz klachten**. Dit kan binnen zes weken na de dag waarop de beslissing is meegedeeld (artikel 10:7 Wvvgz).

Advies met betrekking tot de Wkkgz-klachten

Ten aanzien van de klachten die betrekking hebben op de Wkkgz adviseert de klachtencommissie de directie van de zorgaanbieder om:

- de klacht over het niet verstrekken van (extra) pijnmedicatie **ongegrond** te verklaren;
- de klacht over het niet gebruik mogen maken van het invalidetoilet, ook niet bij uc-controles, **ongegrond** te verklaren.

De directie zal binnen zes weken na de klachtdatum klaagster informeren over de beslissing wat betreft de klachten over het niet verstrekken van (extra) pijnmedicatie en het niet gebruik mogen maken van het invalidetoilet.

De beslissing en het advies zijn genomen op 2 juni 2026 door de heer mr. H. Dontje (voorzitter), mevrouw prof. D. Cath en mevrouw R. Gros (leden), in aanwezigheid van de plaatsvervangend secretaris van de klachtencommissie, mevrouw mr. C. Veen. De plaatsvervangend secretaris van de klachtencommissie heeft op 3 juni 2026 geprobeerd telefonisch contact met klaagster en verweerster te krijgen om de beslissing mede te delen. Dat is helaas niet gelukt. Op 3 juni 2026 is een verkorte beslissing verstuurd.

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

.....

W. Krol

Secretaris klachtencommissie

Deze definitieve beslissing is op 8 juni verstuurd aan klaagster, pvp, verweerders, de directie, de geneesheer-directeur en de inspectie.