UITSPRAAK KLACHTENCOMMISSIE WVGGZ
16 oktober 2026 (mondelinge uitspraak 9 oktober 2026)

Klager:	Dhr. XXXXXXXX, geboren op XXXXXXXX, destijds verblijf houdend in Vincent van Gogh, XXXXXXXX te XXXXXXXX Klager wordt ondersteund door dhr. XXXXXXXX, patiëntenvertrouwenspersoon (pvp).
Beklaagde:	Mw. Drs. XXXXXXXX, geneesheer-directeur
Zitting:	9 oktober 2026 te Venray
Klachtnummer:	26.054

---

1. De klacht
Klager is het niet eens met de beslissing van de geneesheer-directeur van 15 september 2026 om zijn verzoek tot wijziging van de zorgverantwoordelijke af te wijzen. Volgens klager is het vertrouwen in zijn huidige zorgverantwoordelijke volledig verdwenen vanwege onjuiste informatieverstrekking, het niet nakomen van afspraken en het tegenwerken van zijn behandeling. Klager wenst een andere zorgverantwoordelijke.

2. De procedure
2.1. Bevoegdheid

De klachtencommissie (in het vervolg: de commissie) is bevoegd van de klacht kennis te nemen op grond van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz).

2.2. Het verloop van de procedure

- Op 28 september 2026 heeft de commissie de klacht van klager ontvangen. Klager heeft de commissie toestemming gegeven voor het inzien van het dossier.
- Op 29 september 2026 zijn beklaagde en de overige betrokkenen, zoals bedoeld in artikel 5 van het klachtenreglement, van de klacht van klager in kennis gesteld.
- Klager heeft geen schorsingsverzoek ingediend.
- Op 2 oktober 2026 zijn de schriftelijke uitnodigingen verzonden voor de hoorzitting op 9 oktober 2026.
- De commissie heeft beklaagde verzocht een schriftelijke reactie op de klacht in te dienen. De commissie heeft op 8 oktober 2026 een schriftelijke reactie ontvangen.
- De hoorzitting heeft op 9 oktober 2026 plaatsgevonden. Dezelfde dag is de vastgestelde beslissing, zie punt 7, aan klager, beklaagde en de pvp medegedeeld (per e-mail of telefonisch).

Alle betrokkenen zijn van de ingebrachte stukken in kennis gesteld.

3. De feiten – voor zover van belang
Klager is geboren op XXXXXXXX. Bij beschikking van 19 november 2025 heeft de rechtbank een aansluitende zorgmachtiging verleend, die loopt tot 5 november 2026. De rechtbank heeft vastgesteld dat klager lijdt aan een schizofreniespectrumstoornis en andere psychotische stoornissen. De zorgmachtiging voorziet in het toedienen van medicatie, het beperken van de bewegingsvrijheid en het opnemen in een accommodatie.

Klager verblijft bij Vincent van Gogh in XXXXXXXX. Zijn zorgverantwoordelijke is psychiater XXXXXXXX.
Op 4 september 2026 heeft klager de geneesheer-directeur verzocht een andere zorgverantwoordelijke aan te wijzen vanwege een vertrouwensbreuk. Op 14 september 2026 heeft klager dit verzoek schriftelijk herhaald.

Bij e-mail van 15 september 2026 heeft de geneesheer-directeur het verzoek afgewezen. Daarbij is aangegeven dat meningsverschillen over de behandeling onvoldoende aanleiding vormen om van zorgverantwoordelijke te wisselen.

4. Toelichting van klager
Klager heeft ter zitting een toelichting op zijn klacht gegeven; deze wordt hieronder samengevat en zakelijk weergegeven.

Klager geeft aan dat hij ongeveer zes jaar in zorg is bij Vincent van Gogh en sinds anderhalf jaar zijn huidige zorgverantwoordelijke heeft. De afgelopen zes maanden is hij steeds ontevredener geworden over de behandeling en is het vertrouwen in zijn zorgverantwoordelijke volledig verdwenen.

Volgens klager zijn de problemen begonnen met een maatschappelijk werker die haar werkzaamheden niet naar behoren uitvoerde. Zijn zorgverantwoordelijke zou het voor deze medewerker hebben opgenomen. Daarnaast stelt klager dat hem mondeling is toegezegd dat hij zelfstandig mocht gaan wonen, maar dat zijn zorgverantwoordelijke hier later op is teruggekomen. Klager geeft aan al vijf jaar ingeschreven te staan bij de woningbouw en van mening te zijn dat hij zelfstandig kan wonen. Hij heeft naar eigen zeggen nooit een beroep gedaan op de nachtdienst.
Klager verwijt zijn zorgverantwoordelijke verder dat deze hem ten onrechte van verschillende zaken beschuldigt en zonder zijn toestemming informatie aan het XXXXXXXX heeft verstrekt. Volgens klager worden afspraken niet nagekomen en worden zijn bezwaren onvoldoende serieus genomen. Klager geeft daarnaast aan dat hij ook met een eerdere zorgverantwoordelijke problemen heeft gehad. Volgens klager wilde deze hem wilsonbekwaam verklaren, waarmee hij het niet eens was. Ook destijds bestonden er meningsverschillen over de behandeling.

Klager geeft aan geen vertrouwen meer te hebben in een goede voortzetting van de behandelrelatie. Hij wenst een andere zorgverantwoordelijke die integer en betrouwbaar is, afspraken nakomt en deze schriftelijk vastlegt.

Namens klager is toegelicht dat de vertrouwensbreuk centraal staat in de klacht. Doordat afspraken over zelfstandig wonen niet schriftelijk zijn vastgelegd, heeft klager volgens zijn gemachtigde geen stappen kunnen zetten richting de woningbouw. Daarnaast is door de pvp aangevoerd dat de geneesheer-directeur niet heeft voldaan aan de formele vereisten van artikel 8:16 Wvggz, omdat klager bij de afwijzing niet schriftelijk is gewezen op zijn klachtrecht.

5. Weerwoord van beklaagde op de klacht

Beklaagde heeft ter zitting een toelichting gegeven op haar beslissing om het verzoek tot wijziging van de zorgverantwoordelijke af te wijzen; deze wordt hieronder samengevat en zakelijk weergegeven.

Beklaagde geeft aan dat sprake is van onvrede bij klager over zijn behandeling en de samenwerking met zijn huidige zorgverantwoordelijke. Volgens beklaagde hangt deze onvrede voor een belangrijk deel samen met het psychiatrische ziektebeeld van klager. Klager lijdt aan chronische psychotische problematiek en schizofrenie. Door het beperkte ziektebesef en ziekte-inzicht is het volgens beklaagde moeilijk om met klager overeenstemming te bereiken over de behandeling en conflicten te voorkomen.

Beklaagde licht toe dat zij naar aanleiding van het verzoek overleg heeft gevoerd met de huidige zorgverantwoordelijke. Volgens beklaagde ligt de situatie genuanceerder dan klager stelt. Zo geeft zij aan dat klager, anders dan hij stelt, toestemming heeft gegeven voor het verstrekken van informatie aan het XXXXXXXX. De betreffende brief is volgens beklaagde voorafgaand aan verzending met klager besproken. Volgens beklaagde blijft de zorgverantwoordelijke steeds met klager in gesprek gaan en wordt uitleg gegeven waar mogelijk.

Beklaagde geeft verder aan dat klager eerder problemen heeft gehad met andere behandelaren. Voorafgaand aan de huidige zorgverantwoordelijke heeft klager twee andere behandelaren gehad, onder wie beklaagde zelf. Ook bij een eerdere zorgverantwoordelijke hebben zich conflicten voorgedaan, waarna destijds is besloten een andere zorgverantwoordelijke aan te wijzen.

Volgens beklaagde vormt een meningsverschil over de behandeling op zichzelf onvoldoende aanleiding om van zorgverantwoordelijke te wisselen. Zij verwacht niet dat een andere zorgverantwoordelijke tot wezenlijk andere behandelbeslissingen zal komen. Beklaagde vreest dat bij een nieuwe zorgverantwoordelijke opnieuw conflicten zullen ontstaan wanneer klager zich niet kan vinden in het behandelbeleid. Zij acht een wijziging daarom niet in het belang van klager. Beklaagde geeft aan dat inspanningen zijn verricht om de behandelrelatie tussen klager en zijn huidige zorgverantwoordelijke te verbeteren. Zij ziet onvoldoende aanleiding om de huidige zorgverantwoordelijke te vervangen.

Ten aanzien van de formele afhandeling bevestigt beklaagde dat de afwijzing uitsluitend per e-mail aan klager is meegedeeld. Daarbij is klager niet schriftelijk gewezen op de mogelijkheid om tegen de beslissing een klacht in te dienen.

6. Overwegingen van de Klachtencommissie

Gelet op de ingebrachte stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht, komt de commissie tot de volgende beoordeling.

De commissie dient te beoordelen of de geneesheer-directeur het verzoek van klager tot wijziging van de zorgverantwoordelijke op goede gronden heeft afgewezen en of daarbij is voldaan aan de vereisten van de Wvggz.

Artikel 8:16 Wvggz regelt de mogelijkheid om op verzoek van betrokkene of diens vertegenwoordiger een andere zorgverantwoordelijke aan te wijzen.

De geneesheer-directeur dient hierover een schriftelijke en gemotiveerde beslissing te nemen, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen en voorkeuren van betrokkene. Daarnaast gelden wettelijke voorschriften ten aanzien van de kennisgeving van de beslissing en de informatieverstrekking over het klachtrecht en de mogelijkheid van advies en bijstand.

De commissie maakt bij haar beoordeling onderscheid tussen de *inhoudelijke* rechtmatigheid van de afwijzing en de *formele* vereisten die aan deze beslissing worden gesteld.

Inhoudelijke beoordeling

Allereerst overweegt de commissie dat een goede behandelrelatie in belangrijke mate afhankelijk is van wederzijds vertrouwen. Dit geldt temeer binnen de verplichte geestelijke gezondheidszorg, waar de zorgverantwoordelijke beslissingen kan nemen die ingrijpende gevolgen hebben voor de persoonlijke vrijheid en autonomie van betrokkene. Wanneer een patiënt uitdrukkelijk aangeeft geen vertrouwen meer te hebben in zijn zorgverantwoordelijke, dient dit signaal serieus te worden genomen.

De commissie stelt vast dat klager duidelijk en herhaaldelijk heeft aangegeven dat het vertrouwen in zijn huidige zorgverantwoordelijke volledig is verdwenen. Klager heeft hiervoor verschillende redenen genoemd, waaronder het niet nakomen van afspraken over zelfstandig wonen, vermeende onjuiste beschuldigingen en het verstrekken van informatie aan het XXXXXXXX. Volgens klager is hierdoor geen basis meer aanwezig voor een goede samenwerking.

De commissie constateert dat beklaagde haar beslissing om geen andere zorgverantwoordelijke aan te wijzen slechts summier heeft gemotiveerd. Beklaagde heeft voornamelijk verwezen naar het psychiatrische ziektebeeld van klager, eerdere conflicten met behandelaren en de verwachting dat een andere zorgverantwoordelijke niet tot andere behandelbeslissingen zal komen.

De commissie vindt dit een lastige situatie. Enerzijds dient aan de uitdrukkelijke wens van klager om van zorgverantwoordelijke te wisselen voldoende gewicht te worden toegekend. Anderzijds betekent het ontbreken van vertrouwen bij klager niet zonder meer dat de geneesheer-directeur gehouden is een andere zorgverantwoordelijke aan te wijzen. Daarbij dient ook het professionele oordeel van de betrokken zorgverantwoordelijke te worden meegewogen.

De commissie verwacht van een zorgverantwoordelijke dat deze, vanuit zijn verantwoordelijkheid als goed hulpverlener, voortdurend beoordeelt of nog sprake is van een werkbare behandelrelatie. Daarbij behoort ook de vraag of een vertrouwensbreuk zodanig ernstig en definitief is geworden dat voortzetting van de behandelrelatie niet langer in het belang van de patiënt kan worden geacht. In dat geval mag van de zorgverantwoordelijke worden verwacht dat hij zelf het initiatief neemt om een andere zorgverantwoordelijke te zoeken.

In de onderhavige situatie is onvoldoende gebleken dat de behandelrelatie daadwerkelijk zodanig is verstoord dat voortzetting daarvan niet meer verantwoord is. Daarbij betrekt de commissie dat beklaagde heeft toegelicht dat inspanningen zijn verricht om de behandelrelatie te verbeteren. Ook is van belang dat klager in het verleden vergelijkbare problemen heeft ervaren met eerdere behandelaren.

Verder stelt de commissie vast dat klager zijn verwijten aan het adres van de huidige zorgverantwoordelijke onvoldoende heeft onderbouwd. Zo heeft beklaagde de stelling dat zonder toestemming informatie aan het XXXXXXXX is verstrekt gemotiveerd weersproken.

De commissie beschikt over onvoldoende aanknopingspunten om vast te stellen dat de zorgverantwoordelijke daadwerkelijk onzorgvuldig heeft gehandeld of zijn professionele verantwoordelijkheden heeft veronachtzaamd.
De commissie benadrukt dat een verschil van inzicht over de behandeling of het ontbreken van vertrouwen vanuit de patiënt op zichzelf onvoldoende is om te concluderen dat een andere zorgverantwoordelijke moet worden aangewezen. Daarbij is van belang dat een wijziging niet noodzakelijkerwijs tot een ander behandelbeleid zal leiden.

Hoewel de commissie de motivering van beklaagde summier vindt en van mening is dat meer aandacht had mogen worden besteed aan de door klager ervaren vertrouwensbreuk, acht zij de beslissing om het verzoek af te wijzen, gelet op alle omstandigheden, inhoudelijk voldoende verdedigbaar.

Formele beoordeling
Ten aanzien van de formele vereisten stelt de commissie vast dat de geneesheer-directeur het verzoek van klager bij e-mail van 15 september 2026 heeft afgewezen. Een beslissing per e-mail kan op zichzelf voldoen aan het vereiste van schriftelijke vastlegging. De commissie stelt echter vast dat niet volledig is voldaan aan de overige vereisten van artikel 8:16 Wvggz.

Zo is de beslissing niet overeenkomstig de wettelijke voorschriften ter kennis gebracht van de advocaat, de officier van justitie en de vertegenwoordiger, voor zover van toepassing. Daarnaast is klager bij de afwijzing niet schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheid om tegen de beslissing een klacht in te dienen en over de mogelijkheid van advies en bijstand door de patiëntenvertrouwenspersoon en familievertrouwenspersoon.

De commissie acht deze tekortkomingen ernstig. De betreffende voorschriften dienen ter bescherming van de rechtspositie van patiënten die met verplichte zorg worden geconfronteerd. Het gaat daarbij niet om vrijblijvende administratieve formaliteiten, maar om wettelijke waarborgen die zorgvuldig moeten worden nageleefd.

Dat klager reeds contact had met de patiëntenvertrouwenspersoon en daadwerkelijk een klacht heeft ingediend, doet aan de vastgestelde tekortkomingen niet af. De wettelijke verplichtingen rusten immers op de geneesheer-directeur en worden niet opgeheven doordat klager zelfstandig of met ondersteuning gebruik heeft kunnen maken van zijn rechten.

De commissie heeft met enige verbazing kennisgenomen van de verklaring van beklaagde ter zitting dat zij niet bekend was met deze wettelijke verplichtingen. Juist van een geneesheer-directeur mag worden verwacht dat zij beschikt over gedegen kennis van de Wvggz en de daarin opgenomen rechtsbeschermende voorschriften. Deze kennis behoort tot de kern van haar functie. De commissie acht het dan ook zorgelijk dat meerdere wettelijke verplichtingen niet zijn nageleefd.

Met opmerkingen [MR1]: …met enige verbazing…

De commissie concludeert dat de beslissing inhoudelijk stand kan houden, maar dat niet volledig is voldaan aan de formele vereisten van artikel 8:16 Wvggz. De commissie verklaart de klacht daarom gegrond voor zover deze betrekking heeft op de schending van de formele voorschriften en voor het overige ongegrond.

Schadevergoeding
De commissie acht een schadevergoeding aangewezen vanwege de schending van meerdere wettelijke voorschriften die strekken tot bescherming van de rechtspositie van klager. Daarbij weegt mee dat zowel de voorgeschreven kennisgevingen als de schriftelijke informatieverstrekking over het klachtrecht en de mogelijkheid van advies en bijstand achterwege zijn gebleven.

Hoewel klager daadwerkelijk gebruik heeft kunnen maken van zijn klachtrecht, doet dit niet af aan de schending van deze wettelijke waarborgen. De commissie acht de tekortkomingen temeer zorgelijk nu beklaagde ter zitting heeft verklaard niet bekend te zijn met de betreffende verplichtingen, terwijl deze kennis gelet op haar functie als geneesheer-directeur van haar mag worden verwacht. Gelet op de aard en ernst van de tekortkomingen stelt de commissie de schadevergoeding overeenkomstig de door haar gehanteerde richtlijnen vast op € 50,00.

7. Beslissing

De commissie:
- verklaart de klacht **gegrond** voor zover deze betrekking heeft op het niet naleven van de formele vereisten van artikel 8:16 Wvggz;
- verklaart de klacht voor het overige **ongegrond**;
- kent aan klager een schadevergoeding toe van **€ 50,00**, te betalen door de zorgaanbieder.

Deze beslissing is genomen door:

Mw. mr. XXXXXXXX, voorzitter,
Dhr. drs. XXXXXXXX, psychiater,
Dhr. XXXXXXXX, algemeen lid.

In aanwezigheid van mw. XXXXXXXX, ambtelijk secretaris Vincent van Gogh (maakt geen deel uit van de commissie)

Ondertekening:

Beroepsmogelijkheden

De commissie wijst klager en de zorgaanbieder op de mogelijkheid dat zij op grond van artikel 10:7 Wvggz binnen zes weken na het bekend maken van deze uitspraak de rechter om een beslissing over de klacht kunnen verzoeken. Dit kunnen zij doen door zelf rechtstreeks een verzoekschrift in te dienen.
Zij kunnen hierbij een verzoek tot schadevergoeding (doen) indienen.

Deze uitspraak zal in kopie worden gestuurd naar:

- *Dhr.* XXXXXXXX*, klager,*
- *Dhr.* XXXXXXXX*, patiëntenvertrouwenspersoon*
- *Mr.* XXXXXXXX*, advocaat*
- *Mw. drs.* XXXXXXXX*, geneesheer-directeur, beklaagde,*
- *Raad van Bestuur Vincent van Gogh,*
- *Dhr* XXXXXXXX*, Geneesheer-directeur,*
- *Directie Vincent van Gogh,*
- *Mw. Mr.* XXXXXXXX*, vicevoorzitter klachtencommissie,*
- *Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.*