

## Schadevergoeding en de Wvggz-klachtenprocedure: over de inzet van de Stichting PVP en de ontwikkelingen aangaande forfaitair stelsel 2.0

### *Inleiding*

De Wet verplichte ggz (Wvggz) biedt een specifieke klachtenprocedure voor personen die met verplichte zorg worden geconfronteerd. Onderdeel van die procedure is de mogelijkheid van het verkrijgen van een billijke schadevergoeding bij een onafhankelijke klachtencommissie als een klacht gegrond wordt verklaard. Die mogelijkheid is nieuw: de vorige wet (Wet Bopz) voorzag niet in een vergelijkbare regeling. Ter voorbereiding op de Wvggz heeft de Stichting PVP medio 2019 de Universiteit van Amsterdam verzocht studie te doen naar de betekenis van die optie van een billijke schadevergoeding in het kader van het Wvggz-klachtrecht. In het decembernummer van jaargang 2019 van het Tijdschrift voor Gezondheidsrecht is voorts een artikel van mr. dr. R.P. Wijne over dit onderwerp gepubliceerd.<sup>1</sup> Zie over een en ander <https://www.pvp.nl/WVGGZ/Over-de-Stichting-PVP/Publicaties>

### *Introductie en ontvangst forfaitair stelsel*

In het verlengde van genoemde studie door de UvA is eind 2019 een forfaitair stelsel voor schadevergoeding in het kader van de klachtenregeling van de Wvggz geïntroduceerd. De Stichting PVP wees bij die introductie op de voordelen van een dergelijk stelsel met standaardvergoedingen, en patiëntenvertrouwenspersonen (pvp'en) hebben vervolgens in lijn met het UvA-stelsel schadeberekeringen gemaakt. Het idee van een forfaitair stelsel ontmoette echter ook bezwaren. Belangrijk in dit verband is een door GGZ-Nederland (thans de Nederlandse ggz) in april 2020 gepubliceerde "handreiking" aangaande het Wvggz-klachtrecht. In die handreiking wordt uitgegaan van een beperkte reikwijdte van de schadevergoedingsregeling en wordt in het verlengde daarvan de optie van een forfaitair stelsel afgewezen. De jurisprudentie sindsdien laat een terughoudend beeld zien en in de literatuur is eveneens kritisch gereageerd. Een en ander krijgt aandacht in een artikel van mr. drs. T.P. Widdershoven in het decembernummer van jaargang 2020 van *Journal Ggz en recht*.<sup>2</sup>

### *Introductie en ontvangst forfaitair stelsel 2.0*

Naar aanleiding van de ontwikkelingen is vanuit de Universiteit van Amsterdam in juli 2020 opnieuw naar de materie gekeken.<sup>3</sup> In lijn met de eerdere studie wordt andermaal geconcludeerd - in weerwil van de genoemde ggz-handreiking - dat de Wvggz-klachtenregeling een breed bereik heeft wat de aard van de te vergoeden schade betreft. In het verlengde daarvan wordt ook vastgehouden aan de optie van een forfaitair stelsel, waarbij wordt aangegeven: "*Standaardisering van vergoedingen kan in zijn algemeenheid immers behulpzaam zijn om een proces te vereenvoudigen, de snelheid van afwikkeling van een verzoek om een schadevergoeding te bevorderen en de gelijkheid tussen rechtzoekenden te bevorderen*". Evenzogoed wordt een herziening van het eerder ontwikkelde stelsel passend geacht, met name waar het gaat om de hoogte van de vergoedingen. Dit heeft geleid tot een voorstel voor een "*stelsel 2.0*", waarbij bedragen voor vormfouten zijn verlaagd en waarbij cumulatie van fouten en bedragen aan een maximum wordt verbonden. Opgemerkt wordt dat dit voorstel verder kan worden aangepast zo dat wenselijk of passend is.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> R.P. Wijne, 'Een billijke schadevergoeding als bedoeld in de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg: volledig en deels forfaitair', *Tijdschrift voor Gezondheidsrecht* 2019/6, p. 433-449

<sup>2</sup> Ton-Peter Widdershoven, 'Naar een 'soepele' Wvggz-klachtenbehandeling en schadevergoeding', *JGGZR* 2020/64.

In een gezamenlijke reactie van Mind met Stichting PVP is vervolgens in oktober 2020 aangegeven: "[Het] lijkt erop dat de ggz juist in de sfeer van het vereenvoudigen van het klachtrecht kansen laat liggen. Een (...) door de Universiteit van Amsterdam ontwikkeld forfaitair stelsel voor de schadevergoedingsregeling van het klachtrecht, wordt vooralsnog in betrekkelijk algemene zin door zorgaanbieders afgewezen. En dat terwijl met behulp zo'n forfaitair stelsel niet alleen willekeur kan worden voorkomen, maar gelijktijdig ook tijdsintensieve en emotioneel belastende procedures kunnen worden afgewend. Het afwijzen van een dergelijk stelsel heeft een onnodig juridiserend effect en leidt met regelmaat tot onbegrijpelijke schermutselingen van advocaten over de hoofden van betrokkenen heen".<sup>5</sup> In lijn hiermee is door de Stichting PVP aan de Nederlandse ggz gevraagd te overwegen of steun kan worden gegeven aan de gedachten achter en de nadere uitwerking van het herziene forfaitaire stelsel 2.0.

In februari 2021 volgde een (niet openbare) notitie vanuit de Nederlandse ggz. Er bleken overwegende bezwaren tegen een forfaitaire benadering. De betreffende "Werkgroep klachtrecht" stelt onder meer dat het hanteren van een forfaitair stelsel juridisering in de hand kan werken en een onwenselijke 'claimcultuur'. Het bezwaar van de werkgroep is hoofdzakelijk gelegen in het vermeende automatisme, dat onvoldoende recht zou doen aan het specifieke geval.

In juni 2021 gaf mr. C.A. Grezel, voorzitter van een Wvggz-klachtencommissie, in *Journal Ggz en recht (JGGZR)* aan eveneens bedenkingen te hebben bij een forfaitaire aanpak.<sup>6</sup> Grezel onderschrijft de gedachte dat met standaardvergoedingen de rechtsgelijkheid is gediend en juridisch ingewikkelde en tijdrovende kwesties worden vermeden, maar geeft daarbij aan dat een goed bedoeld abstract model - waarbij klaarblijkelijk wordt bedoeld op het door de UvA ontwikkelde stelsel - moeilijk inpasbaar is in de reguliere praktijk van een Wvggz-klachtencommissie. "*Tegelijkertijd verdient de gedachte van een landelijke leidraad steun. Zo zouden de ministers van VWS en Justitie en Veiligheid individuele praktijkervaring en beslissingen van klachtencommissies en rechters kunnen ophalen om te onderzoeken of een landelijke richtsnoer in de rede ligt*", aldus Grezel. Naar verwachting volgt een reactie van T.P. Widdershoven in een komende aflevering van *JGGZR*.

### *De stand van zaken en de inzet van de Stichting PVP*

De Stichting PVP heeft in 2019 het initiatief genomen tot genoemd UvA-onderzoek, maar heeft als zodanig geen inhoudelijk bepalende rol gespeeld bij het ontwikkelen van het stelsel en de geldelijke bedragen die daar onderdeel van zijn. Hetzelfde geldt voor het herziene "stelsel 2.0" - de Stichting PVP kan en wil in dit opzicht geen normerende rol hebben. Wel heeft de Stichting PVP bij herhaling de voordelen van een dergelijk stelsel benadrukt. De stichting hecht in het belang van cliënten grote waarde aan vereenvoudiging en snelheid van afwikkeling van een verzoek om schadevergoeding, en voorts nadrukkelijk ook aan de billijkheid van schadebedragen en aan de gelijkheid tussen rechtzoekenden.

Zonder brede steun kan een forfaitair stelsel niet werken zoals beoogd, en die brede steun is in de huidige situatie (nog) niet aanwezig. Evenzogoed meent de Stichting PVP er goed aan te doen om bij de ondersteuning van cliënten de systematiek van het UvA-stelsel als leidraad te blijven volgen. Die systematiek biedt immers ten minste een doordachte en logische structuur voor een schadebegroting waar vooralsnog geen passend alternatief voor bestaat. Door die structuur biedt het stelsel een relevant en herkenbaar houvast voor eenieder die een rol heeft bij dit onderdeel van de wet. Tegelijkertijd acht de Stichting PVP het van belang dat de inhoudelijke discussie over dit onderwerp onverminderd doorgaat en zij zal dit ook actief blijven agenderen.

Het forfaitaire stelsel gaat ook in de versie 2.0 uit van standaardbedragen voor uiteenlopende situaties met schadevarianten door uiteenlopende tekortkomingen. Voor ingewikkeldere casuïstiek en complexere schadeposten biedt het stelsel geen soelaas. Van de pvp mag worden verwacht dat hij ook dan passende ondersteuning aan de cliënt biedt, gericht op het verwezenlijken van de rechten van die cliënt. Evenzogoed is denkbaar dat in een dergelijk complex geval een beroep op een gespecialiseerde advocaat meer aangewezen is. En denkbaar is wellicht ook dat in een dergelijk geval onderdelen van het schadevergoedingsverzoek pas volwaardige aandacht kunnen krijgen bij een vervolprocedure bij de rechtbank.

---

<sup>3</sup> Rolinka Wijne (UvA), Reactie op verzoek Stichting PVP, 15 juli 2020. Zie [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)

<sup>4</sup> Zie voor het aangepaste stelsel voornoemde vindplaats [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)

<sup>5</sup> Mind / Stichting PVP "*Maak de wet weer persoonlijk*", inbreng ten behoeve van een overleg met VWS, NVvP en de Nederlandse ggz, 9 oktober 2020.

<sup>6</sup> Charlotte Grezel, 'Pleidooi voor een landelijke aanpak van de Klachtenregeling in de Wvggz', *JGGZR* 2021/15.

### *Pvp-ondersteuning bij klachtprocedures*

De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) biedt cliënten advies en bijstand ten aanzien van de uitoefening van hun rechten, mede in het kader van de Wvggz-klachtprocedure. Die taak van de pvp is wettelijk vastgelegd in Hoofdstuk 11 van de Wvggz. De Gedragsregels van de Stichting PVP geven nader inhoud aan de mogelijkheid van ondersteuning door de pvp. Die regels geven bijvoorbeeld aan dat het in de regel de voorkeur verdient klachten op een zo laag mogelijk niveau te bespreken, namelijk daar waar zij zijn ontstaan. Biedt dat geen oplossing dan kan – mede afhankelijk van de klachtenregeling van de zorgaanbieder – alsnog een ander niveau worden beproefd of bijvoorbeeld een beroep worden gedaan op de klachtenfunctionaris van de instelling. *"Met dit uitgangspunt voor ogen, blijft het aan de cliënt om te bepalen welke acties hij op welk niveau wenst en wanneer hij die ondernomen wil zien"*, aldus genoemde gedragsregels. De wens van de cliënt is hier leidend voor de pvp, zowel wat betreft de eventuele gang naar de klachtencommissie als de wijze waarop de ondersteuning bij een eventueel schadevergoedingsverzoek vorm krijgt. Voor de Stichting PVP is de insteek gericht op aanhaken bij de structuur van het door de UvA ontwikkelde forfaitaire stelsel, thans in de herziene versie 2.0, mede om de hierboven beargumenteerde redenen van eenvoud, snelheid en gelijkheid. Indien de cliënt anders wenst, is voor de pvp-ondersteuning niet dat stelsel bepalend maar de visie van de cliënt zelf.

### *Tot slot*

Het oorspronkelijke forfaitaire stelsel kreeg naast steun ook een kritisch onthaal, en hetzelfde geldt voor de aangepaste versie 2.0. Vooralsnog kan het UvA-stelsel daardoor niet werken zoals beoogd, maar de systematiek van het stelsel kan desalniettemin van beduidende waarde zijn voor de huidige praktijk. *Vereenvoudiging, snelheid, en gelijkheid tussen rechtzoekenden zijn niet alleen voor cliënten maar voor alle betrokkenen van belang.* De Stichting PVP zet graag het debat voort en nodigt graag uit tot het delen van inzichten om zo te komen tot een breder gedragen werkwijze voor dit nieuwe onderdeel van schadevergoeding in het kader van het klachtrecht van de wet - een effectieve én efficiënte werkwijze die passende rechtsbescherming biedt, en die tegemoet komt aan de specifieke positie van de Wvggz-client.

Sigrid Attema – van den Broek, directeur-bestuurder Stichting PVP

Juli 2021