

Regionale Klachtencommissie Wvggz Limburg



Klacht	:	RKMO 20.020
Wet	:	Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)
Instelling	:	Mondriaan
Datum binnenkomst klacht	:	6 oktober 2020
Datum hoorzitting	:	19 oktober 2020
Datum beslissing	:	20 oktober 2020

De Regionale Klachtencommissie Wvggz Limburg heeft zich beraden over de klacht van mevrouw X. (hierna te noemen klaagster), aan wie ten tijde van het indienen van de klacht op grond van een crisismaatregel zorg werd verleend door Mondriaan.

De klachten zijn gericht tegen mevrouw Y. (zorgverantwoordelijke, psychiater), hierna te noemen verweerster.

1 PROCEDURE

De klachtencommissie heeft op 6 oktober 2020 een klachtenformulier, gedateerd op 5 oktober 2020 en inhoudende een drietal klachten en een schorsingsverzoek, van klaagster ontvangen.

Verweerster heeft de klachtencommissie op 7 oktober 2020 enkele stukken doen toekomen met het oog op de behandeling van het schorsingsverzoek.

De voorzitter en een onafhankelijke psychiater hebben donderdag 8 oktober 2020 klaagster en verweerster gehoord via beeldcommunicatie, ter beoordeling van het schorsingsverzoek. Dit heeft op dezelfde datum geresulteerd in een afwijzing van het schorsingsverzoek. Op 14 oktober 2020 heeft verweerster de klachtencommissie een verweerschrift doen toekomen.

De patiëntenvertrouwenspersoon heeft namens klaagster op 16 oktober 2020 een toelichting op de klachten naar de commissie gestuurd.

Op 19 oktober 2020 heeft een hoorzitting plaatsgevonden via beeldcommunicatie.

Bij die gelegenheid hebben beide partijen, ieder voor zich, hun standpunten toegelicht.

1.1 TERMIJN

De klachten betreffen klachten als omschreven in artikel 10:3 Wvggz en hebben voor wat betreft de klachten 1 en 2 betrekking op een beslissing waarvan het gevolg actueel is, zodat de klachtencommissie gehouden is binnen 2 weken na ontvangst van de klachten ter zake een schriftelijke en gemotiveerde beslissing te nemen.

Deze termijn loopt af op 20 oktober 2020. Op 20 oktober 2020 heeft de klachtencommissie met betrekking tot de drie klachten een verkorte beslissing gegeven, met de mededeling dat een nader gemotiveerde beslissing volgt.

2 KLACHTEN

- 1 Klaagster maakt bezwaar tegen de beslissing van de zorgverantwoordelijke haar medicatie toe te dienen.
- 2 Klaagster maakt bezwaar tegen de beslissing van de zorgverantwoordelijke haar bewegingsvrijheid te beperken.
- 3 Klaagster maakt bezwaar tegen de beslissing van de zorgverantwoordelijke haar in te sluiten.

3 FEITEN

- Op 26 september 2020 is klaagster op grond van een crisismaatregel opgenomen op een gesloten afdeling van Mondriaan, nadat zij voor overlast had gezorgd in haar woonomgeving en door de politie was opgepakt.



- Aan klagster is op 26 september 2020 een formulier "Informatie aan betrokkene over beslissing zorgverantwoordelijke tot het verlenen van verplichte zorg (art. 8:9 lid 1 en 2 Wvggz)" (formulier bijlage 14) uitgereikt, waarin gemotiveerd staat aangegeven dat onder meer de bewegingsvrijheid van klagster wordt beperkt, dat zij wordt ingesloten op een Extra Beveiligde Kamer (EBK) en dat er permanent toezicht wordt uitgeoefend.
- Klagster, die elke medicatie weigert, heeft op 29 september 2020 opnieuw een formulier "Informatie aan betrokkene over beslissing zorgverantwoordelijke tot het verlenen van verplichte zorg (art. 8:9 lid 1 en 2 Wvggz)" (formulier bijlage 14) ontvangen, nadat haar wegens een dreigende situatie op de afdeling medicatie (haldol en promethazine) was toegediend.
- De Rechtbank Limburg heeft 30 september een machtiging verleend tot voortzetting van de crisismaatregel voor de duur van maximaal 3 weken, te weten tot en met 21 oktober 2020.
- Klagster is op 7 oktober 2020 nogmaals wegens een dreigende situatie op de afdeling medicatie (haldol en promethazine) toegediend, gevolgd door depotmedicatie (Zypadhera) op 8 oktober 2020.
- De waarnemend psychiater heeft desgevraagd tijdens de hoorzitting medegedeeld dat de aanvraag voor een zorgmachtiging reeds is gedaan.

4 STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

4.1 STANDPUNT KLAAGSTER

Het standpunt van klagster komt, samengevat, neer op het volgende.

Klagster geeft aan 100% gezond te zijn, geen psychische stoornis te hebben en naar haar mening is er ook geen sprake van ernstig nadeel. Er is dus ook geen causaliteit tussen deze twee factoren. Door de medicatie voelt zij zich een zombie en wordt haar geestelijke gezondheid juist niet verbeterd. Klagster was na het depot duizelig en wilde wat siroop nemen, maar mocht dit niet en het werd voor haar neus weggetrokken. Zij is toen opgestaan en viel flauw. Verpleegkundigen hebben haar vervolgens naar haar kamer gesleept over de grond. Klagster vindt dat dit handelen niet door de beugel kan, het ging met zoveel geweld gepaard dat haar hele lichaam blauw was. De spuit zou volgens klagster een werkingsduur hebben van twee weken, maar die was al eerder uitgewerkt. Klagster zegt met klem dat zij volgende week absoluut geen spuit wil hebben. Het beste medicijn om rustig te worden, is volgens haar naar muziek te luisteren. Als klagster manisch is, zet zij rustige muziek op en als zij zich depressief voelt, juist feestmuziek. Zo kan zij zichzelf beter maken.

Ook de insluiting en de beperking van haar bewegingsvrijheid hadden volgens klagster geen enkel doel. Deze maatregelen gaven klagster het gevoel opgesloten te zitten en dat had een zeer grote impact op haar. Klagster voelde zich in de EBK echt gevangen omdat zij daar haar benen steeds door de gaten moest doen en er steeds cameratoezicht was, zelfs op het toilet. Hierdoor werd ze in haar privacy aangetast. Naar buiten kijken, maakte haar wat rustiger. De buitenlucht zou haar toen juist goed hebben gedaan en haar tot rust hebben gebracht. De natuur is voor klagster erg belangrijk. Zij wordt voornamelijk rustig en gelukkig van de zee.

Op dit moment heeft klagster weer wat bewegingsvrijheid en zij merkt dat het daardoor weer beter met haar gaat.

Klagster geeft aan dat ze buitenproportioneel veel dwang en beperkingen opgelegd heeft gekregen. Hierin zijn haar behandelaars te ver gegaan. Zij is van mening dat al deze ingrepen hebben geleid tot een langere duur van haar herstel.

Klagster is van mening dat er zeker minder ingrijpende alternatieven bestaan dan toediening van medicatie, de beperking van haar bewegingsvrijheid alsmede de insluiting in de EBK. Het middel, toediening van medicatie, staat niet in verhouding tot het omschreven nadeel, immers klagster voelt zich 100% gezond en er is geen sprake van ernstig nadeel.

Volgens klagster alsmede haar advocaat is er niet voldaan aan art 8:7 lid 3, art 8:9 Wvggz. Klagster stelt geen schriftelijke kennisgevingen te hebben ontvangen met uitleg over de dwangmaatregelen. De schriftelijke beslissingen zag zij pas bij ontvangst van het verweerschrift. Ter zitting zegt klagster



dat het zou kunnen dat zij wel schriftelijke kennisgevingen heeft ontvangen, maar dat zij deze niet gelezen heeft omdat de inhoud ervan haar niet interesseerde.

4.2 STANDPUNT VERWEERSTER

Het standpunt van verweerster komt, samengevat, neer op het volgende.

Klaagster werd vanuit het politiebureau opgenomen middels een crisismaatregel in verband met een manisch psychotisch toestandsbeeld. Vlak na opname werd klaagster op de extra beveiligde kamer (EBK) geplaatst in verband met ernstig ontwrichtend gedrag op de afdeling en het niet meewerken aan quarantainemaatregelen. Deze maatregelen waren ingesteld in verband met de verdenking van Covid-19 bij klaagster, waarbij zij ook alle somatisch onderzoek weigerde.

De politie gaf te kennen dat klaagster voor overlast in de wijk zorgde en agressie over zichzelf afriep door haar ontremde en verwarde gedrag. Zij verbleef ten tijde van de inschatting voor de crisismaatregel op het politiebureau omdat ze de antenne van de auto van haar buurvrouw had verwijderd en tussen de struiken had geplaatst. Daarnaast bestonden er langere tijd zorgen vanwege het toenemend ontremd en verward gedrag van klaagster, gecombineerd met zorgen omtrent haar lichamelijke toestand. Klaagster is in korte tijd fors afgevallen, weigert contact met haar huisarts en is aangemeld bij Vangnet in verband met ernstig zorgmijndend gedrag. In het gesprek vertelde klaagster moeizaam te volgen verhalen over bekende personen met wie ze al dan niet een relatie zou hebben en over allerlei zaken die niet goed geregeld zouden zijn in Nederland.

Bij het opnamegesprek werd klaagster boos toen haar gevraagd werd of zij vrijwillig medicatie wilde nemen en haar gezegd werd dat zij op haar kamer moest blijven vanwege een mogelijke Covid-19 besmetting bij haarzelf. Klaagster wilde de aios aanvliegen, weigerde medicatie en eveneens om in isolatie te gaan of mee te werken aan een test.

In beginsel toonde klaagster zich fors ontremd en psychotisch in contact toen zij op de EBK verbleef en waren er geen afspraken met haar te maken. Vanaf het begin van opname is met klaagster gesproken over het belang van inname van antipsychotische medicatie, hetgeen klaagster consequent heeft geweigerd. Vanwege fors ontremd gedrag met voortdurend ernstig nadeel is klaagster medicatie toegediend -waarbij het desbetreffende formulier bijlage 14 is uitgereikt- aangezien een psychotisch toestandsbeeld als dat van klaagster alleen effectief behandeld kan worden met antipsychotische medicatie. Na toediening van de medicatie toonde klaagster zich rustiger en coöperatiever en was het mogelijk haar naar de afdeling te mobiliseren. Na enkele dagen nam de onrust echter weer dusdanig toe en vertoonde klaagster dermate afdelingsontwrichtend gedrag, dat haar wederom medicatie moest worden toegediend. Daarop nam de onrust en verwardheid bij klaagster wederom af.

Bij klaagster is een manisch psychotisch toestandsbeeld vastgesteld en dit leidt tot ernstig nadeel. Dit ernstig nadeel uit zich in overlast en conflicten met haar omgeving, waarbij klaagster ook het risico loopt agressie jegens zichzelf af te roepen. Als minder ingrijpend alternatief is psychiatrische behandeling op vrijwillige basis geprobeerd. Dit wordt door klaagster stellig geweigerd. Tevens is er getracht om met klaagster afspraken te maken over verblijf op de afdeling in plaats van op de EBK. Daar klaagster zich enerzijds niet hield aan de benodigde quarantainemaatregelen en anderzijds dermate afdelingsontwrichtend gedrag vertoonde dat eerder beschreven ernstig nadeel zich ook dreigde voor te doen op de afdeling, is klaagster naar de EBK begeleid. Antipsychotica zijn bewezen effectief in de behandeling van een manisch psychotisch toestandsbeeld, zoals gediagnostiseerd bij klaagster. Insluiting is doelmatig, omdat klaagster door verblijf op de EBK niet in conflict komt met de geldende afdelingsregels.

5 OVERWEGINGEN EN OORDEEL KLACHTENCOMMISSIE

De klachten zijn gebaseerd op artikel 10.3 Wvvgz. De klachtencommissie is bevoegd van de klachten kennis te nemen en klaagster is ontvankelijk in haar klachten.

Klaagster heeft van haar wettelijke bevoegdheid gebruik gemaakt om op grond van artikel 10.3 Wvvgz meerdere klachten in te dienen met betrekking tot de beslissing van verweerster inzake

Regionale Klachtencommissie Wvggz Limburg



achtereenvolgens het toedienen van medicatie, het beperken van klaagsters bewegingsvrijheid en het insluiten van klaagster.

Derhalve zal de klachtencommissie zich moeten uitspreken over deze klachten en dient zij de beslissingen van de zorgverantwoordelijke aan de wettelijke criteria te toetsen.

FORMELE TOETSING

Op grond van artikel 8:9 lid 3 Wvggz stelt de zorgverantwoordelijke de beslissing op schrift, voorziet de beslissing van een schriftelijke motivering en stelt de geneesheer-directeur op de hoogte van de beslissing. De geneesheer-directeur geeft betrokkene, de vertegenwoordiger en de advocaat een afschrift van de beslissing en stelt hen schriftelijk in kennis van de klachtwaardigheid van de beslissing en de mogelijkheid van advies en bijstand door de patiëntenvertrouwenspersoon.

In de voortgezette crisismaatregel is opgenomen dat, voor zover thans van belang, de volgende maatregelen kunnen worden getroffen bij wijze van verplichte zorg: toedienen van medicatie, het beperken van de bewegingsvrijheid, het uitoefenen van toezicht en het insluiten.

Verweerster heeft naar haar zeggen de volgende bijlagen aan klaagster uitgereikt, welke bijlagen ook bij het verweerschrift zijn gevoegd:

- Informatie aan betrokkene over beslissing zorgverantwoordelijke tot het verlenen van verplichte zorg (art. 8:9 lid 1 en 2 Wvggz) d.d. 26 september 2020;
- Informatie aan betrokkene over beslissing zorgverantwoordelijke tot het verlenen van verplichte zorg (art. 8:9 lid 1 en 2 Wvggz) d.d. 29 september 2020;

Daarbij is per formulier vermeld waaruit de verplichte zorg zal bestaan en de gronden die in dezen van toepassing zijn, met de bijbehorende motivering.

Klaagster heeft in eerste instantie gezegd dat zij deze formulieren niet heeft ontvangen, maar tijdens de hoorzitting gaf zij te kennen dat zij deze mogelijk wel heeft gehad. Op grond daarvan moet er vanuit worden gegaan dat klaagster deze formulieren daadwerkelijk heeft ontvangen. Hiermee is komen vast te staan dat klaagster door de zorgverantwoordelijke voldoende op de hoogte is gesteld van haar rechten en dat zij in de gelegenheid is gesteld contact op te nemen met de patiëntenvertrouwenspersoon en een klacht in te dienen, hetgeen zij ook heeft gedaan.

Het formulier van 26 september 2020 is, zo wordt tijdens de hoorzitting door de waarnemend psychiater medegedeeld, niet aan het Bureau geneesheer-directeur gestuurd. Daarom heeft verweerster op 29 september 2020 een nieuw formulier opgesteld en de gegevens van 26 september 2020 hierin meegenomen, aangevuld met het toedienen van medicatie als vorm van verplichte zorg.

Dit alles brengt de klachtencommissie tot het oordeel dat in dezen aan het bepaalde in artikel 8:9 lid 3 Wvggz is voldaan.

TOETSING AAN ERNSTIG NADEEL CRITERIUM

Klaagster stelt dat er geen sprake is van ernstig nadeel in de zin van de Wvggz. Naar haar mening is zij 100% gezond en hebben de door haar als buitenproportioneel ervaren maatregelen geleid tot een langere duur van haar herstel.

De klachtencommissie acht klaagsters stelling tegenover de gemotiveerde betwisting door verweerster, zoals hierboven weergegeven, niet aannemelijk. Uit hetgeen is vermeld in het verweerschrift, de beschikking van de burgemeester en de machtiging van de rechtbank Limburg, het zorgplan, de medische verklaring, de desbetreffende informatie over de beslissingen van de zorgverantwoordelijke, alsmede gelet op de toelichting van de ter zitting aanwezige waarnemend psychiater is, naar het oordeel van de klachtencommissie, genoegzaam gebleken dat er wel degelijk sprake is van ernstig nadeel, met name voor klaagster zelf.



Blijkens de verklaringen van verweerster is klaagster opgenomen met een manisch psychotisch toestandsbeeld. Zij zorgde voor overlast in de buurt en kwam toenemend in conflict met haar omgeving, mede door negatieve berichten die zij op facebook plaatste. Zij is hierdoor meermaals met de politie in aanraking gekomen. Daarnaast is sprake van maatschappelijke teloorgang. Klaagster is zorgmijddend, weigert contact met de huisarts en is in beeld bij de bemoeizorg. Het gewicht van klaagster is in korte tijd enorm afgenomen, zij is zeer matig verzorgd en niet duidelijk is of zij alcohol of andere middelen heeft gebruikt. Klaagster komt haar afspraken met het UWV niet na, waardoor zij ook financiële problemen heeft.

Door haar gedrag roept klaagster de agressie van derden over zich af. Bij het opnamegesprek werd klaagster dreigend naar de aios (arts in opleiding tot specialist) en heeft zij daarna ook afdelingsontwrichtend gedrag laten zien, in die zin dat zij druk aanwezig was op de afdeling en contact zocht met medepatiënten. Klaagster wilde niet meewerken aan een quarantaine ondanks verkoudheidsklachten. Klaagster heeft geen ziektebesef of -inzicht, zij blijft medicatie weigeren en heeft zij geen goed beeld van de realiteit.

Naar het oordeel van de klachtencommissie heeft verweerster, zoals hiervoor overwogen, niet alleen aannemelijk gemaakt dat er een risico bestond dat klaagster zichzelf ernstig nadeel berokkende, maar ook dat dit een rechtstreeks gevolg was van klaagsters geestesstoornis. Tegenover de ontkenning van klaagster heeft verweerster ter onderbouwing van haar standpunt voldoende argumenten naar voren gebracht. Op grond daarvan onderschrijft de klachtencommissie de beslissingen van verweerster, dat het toedienen van medicatie, het beperken van de vrijheid en de insluiting van klaagster in de gegeven situatie noodzakelijk zijn geweest. Dat de insluiting met buitenproportioneel geweld gepaard is gegaan, zoals klaagster heeft gesteld, heeft de klachtencommissie niet kunnen vaststellen.

Voorts dienen de voornoemde beperkingen en toedienen van medicatie te voldoen aan de eisen van effectiviteit, proportionaliteit, subsidiariteit en veiligheid en dient de in verband daarmee te volgen procedure met de benodigde zorgvuldigheid te zijn gewaarborgd.

Gezien het feit dat de klachten dezelfde grondslag hebben, worden deze onderstaand gezamenlijk behandeld, en derhalve niet apart uitgewerkt.

TOETSING AAN EFFECTIVITEITSCRITERIUM

Het doel van de behandeling is het stabiliseren en het doen afnemen van het psychiatrisch toestandsbeeld van klaagster waardoor ambulante vervolgbehandeling mogelijk is of behandeling op een open afdeling.

De klachtencommissie is van oordeel dat behandeling met een antipsychoticum doelmatig is, omdat antipsychotische medicatie een wetenschappelijk bewezen effect heeft op psychotische symptomen en derhalve de psychotische stoornis met bijbehorende symptomen bij klaagster kan doen afnemen. Het niet behandelen met deze medicatie zou bovendien betekenen dat de opname van klaagster zeer lang lang kan gaan duren, terwijl het ernstig nadeel ook niet zal afnemen. Klaagster heeft weliswaar naar voren gebracht dat verblijf in de vrije natuur en aan zee bevorderlijk is voor haar herstel, maar de klachtencommissie acht deze suggestie geen reëel alternatief.

Klaagster is ingesloten in de EBK nadat zij afdelingsontwrichtend gedrag had laten zien, zoals hiervoor omschreven, en dreigend agressief was geweest tegen de aios. Ook wilde klaagster niet meewerken aan een quarantaine, ondanks het feit dat zij verkoudheidsklachten had en hoestte. Door de insluiting kon de veiligheid van medepatiënten en medewerkers op de afdeling weer worden gegarandeerd. De commissie volgt derhalve verweerster in haar beslissing dat zij klaagster heeft ingesloten. Zodra haar toestandsbeeld het weer toeliet is klaagster gemobiliseerd naar de afdeling.

Ook kan de klachtencommissie zich vinden in de beslissing van de zorgverantwoordelijke de vrijheden van klaagster te beperken om te voorkomen dat klaagster door haar gedrag agressie van derden over zich afroept.

Regionale Klachtencommissie Wvggz Limburg



De commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot de conclusie dat de getroffen maatregelen, te weten het toedienen van de medicatie, de insluiting en de beperking van de bewegingsvrijheid, aan de eis van effectiviteit beantwoorden.

TOETSING AAN PROPORTIONALITEITSCRITERIUM

Klaagster stelt dat zij zich door het toedienen van de medicatie een zombie voelt. Zij vindt dat verweerster buitenproportioneel veel maatregelen heeft getroffen jegens haar en dat daardoor haar herstel langer heeft geduurd.

Zoals bij de toetsing aan effectiviteitscriterium omschreven, is meermalen sprake geweest van een onveilige situatie op de afdeling, veroorzaakt door het toestandsbeeld van klaagster. De klachtencommissie acht aannemelijk dat, als niet het besluit was genomen medicatie aan klaagster toe te dienen en haar in te sluiten in de EBK, er een gerede kans aanwezig was geweest dat door klaagsters gedrag enerzijds en haar niet nader te definiëren verkoudheid anderzijds de veiligheid van medepatiënten en het behandelteam in direct gevaar zou komen. De commissie begrijpt dat de gevolgen van de toegediende medicatie en de insluiting als zodanig voor klaagster zeer belastend zijn geweest, maar dat neemt niet weg dat deze maatregelen in de gegeven omstandigheden de enige optie vormden voor het behandelteam om de veiligheid van klaagster, medepatiënten en het behandelteam op de afdeling te garanderen.

Daarnaast heeft klaagster op 8 oktober 2020 depotmedicatie ontvangen. Ook ten aanzien hiervan is de klachtencommissie van oordeel dat deze toediening in verhouding staat tot het ernstig nadeel voor klaagster, er bovendien voor heeft gezorgd dat klaagster niet onnodig lang op de EBK heeft hoeven te verblijven en, naar verwachting, tevens zal bewerkstelligen dat klaagsters verblijf op de afdeling niet zeer lang gaat duren. Dit geldt mutatis mutandis eveneens voor de beperking van de bewegingsvrijheid van klaagster.

De commissie concludeert dan ook dat het toedienen van medicatie, de separatie en de beperking van de vrijheid voldoen aan de eis van proportionaliteit.

TOETSING AAN SUBSIDIARITEITSCRITERIUM

Bij het toedienen van medicatie dient, indien en voor zover mogelijk, het voor de patiënt minst ingrijpende middel te worden toegepast. Verweerster heeft uitgelegd dat het nog steeds niet mogelijk is om in gesprek te gaan met klaagster over medicatie. Ook tijdens de hoorzitting blijft klaagster roepen dat zij geen medicatie accepteert. Vanuit het behandelteam is meermaals een poging gedaan om medicatie met klaagster te bespreken maar zij staat hier niet voor open.

Klaagster is tijdens het opnamegesprek met de aios hierover zeer boos geworden en omdat zij daarnaast ook verkoudheidsklachten had, zonder in quarantaine te willen gaan en zich te laten testen, is besloten haar in te sluiten. Klaagster was verzocht op haar kamer te blijven, maar heeft hier niet aan willen meewerken.

Gelet op hetgeen verweerster naar voren heeft gebracht, acht de klachtencommissie het aannemelijk dat in de gegeven omstandigheden, waarin het niet mogelijk was de situatie te de-escaleren als gevolg van het toestandsbeeld van klaagster, zij geagiteerd was en niet in quarantaine wilde verblijven, er geen afspraken met haar waren te maken en zij orale medicatie bleef weigeren, voor verweerster niets anders overbleef dan klaagster medicatie toe te dienen en haar in te sluiten.

De commissie is van oordeel dat daarmee in dezen aan het subsidiariteitsvereiste is voldaan.

TOETSING AAN VEILIGHEIDSCRITERIUM

De klachtencommissie concludeert, zoals hiervoor ook overwogen, dat bij verweerster steeds de veiligheid van klaagster voorop heeft gestaan en dat zij steeds vanuit dat perspectief heeft gehandeld. De klachtencommissie heeft daarbij in aanmerking genomen dat klaagster tijdens haar verblijf in de EBK steeds onder toezicht heeft gestaan, zoals ook bepaald als vorm van verplichte zorg in de machtiging van de rechtbank, en dat een verpleegkundige bij klaagsters kamer heeft gepost, nadat



klaagster medicatie was toegediend. Daarmee is, naar het oordeel van de commissie, genoegzaam voldaan aan het veiligheidsvereiste.

De klachtencommissie komt op grond van hetgeen hierboven is overwogen tot het oordeel dat in dezen aan alle wettelijke vereisten is voldaan. Dat verweerster anderszins jegens klaagster tekort zou zijn geschoten, zoals klaagster heeft betoogd, is de klachtencommissie niet gebleken. Dit heeft tot gevolg dat de klachten ongegrond moeten worden verklaard.

6 BESLISSING

De klachtencommissie:

- verklaart alle klachten ongegrond.