

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klager>

over

Stichting Philadelphia Zorg, <locatiennaam>

PROCEDURE

Bij de KCOZ is op 22 december 2023 een klacht van <naam klager> binnengekomen. Op 4 januari 2024 is de zorgaanbieder verzocht om een zienswijze te geven met betrekking tot de vraag of het hier een Wzd-klachtonderwerp betrof. Op 15 januari 2024 is een rappel naar de zorgaanbieder gegaan. Op 26 januari 2024 is de reactie van de zorgaanbieder ontvangen vergezeld van bijlagen. Op 26 januari 2024 is namens klager afschrift van een mailwisseling en een screenshot van een whatsapp bericht toegezonden. Op 31 januari 2024 is het dictum van de beoordeling aan partijen medegedeeld.

DE KLACHT

Kort weergegeven komt de klacht er op neer dat op 23 november bij klager een begeleider en een gedragskundige voor zijn deur stonden en binnen wilden komen. Klager meende geen afspraak daartoe te hebben gemaakt. Beide medewerkers zijn na een app-contact alsnog door klager binnengelaten. In woorden van klager omvat de klacht: "Waar ik een klacht over wil indienen is dat ik gedwongen ben tot een gesprek. Daarnaast heb ik ze meerdere malen verzocht om weg te gaan en gingen ze niet weg uit mijn eigen appartement. Ze benoemden dat ze vinden dat ze het slecht met mij gaat, maar dit is niet zo."

Klager is het verder niet eens met de bevinding van de instelling dat hij zelf verwondend gedrag vertoont. Hij geeft aan geen drugs te gebruiken en zijn medicatie correct in te nemen.

BEVOEGDHEIDSVRAAG

Het klachtschrijven is aan de voorzitter van de KCOZ voorgelegd ter beoordeling. De vraag is of de commissie bevoegd is deze klacht in behandeling te nemen. Dit is het geval indien sprake is van een vorm van onvrijwillige zorg. De instelling maakt zich blijkbaar ernstig zorgen over het welbevinden van klager, welke zorgen niet gedeeld worden door klager. Volgens het klachtschrijven zijn de medewerkers door klager in zijn kamer binnengelaten en gingen niet direct weer weg. Voor een goede beoordeling heeft

de voorzitter de instelling verzocht om nadere informatie en hun opinie ten aanzien van de vraag of hier sprake is van onvrijwillige zorg.

REACTIE ZORGINSTELLING

Op 24 januari 2024 heeft de instelling gereageerd. De reactie bestaat uit een nadere kennismaking met het betreffende onderdeel van de instelling waar klager verblijft en hun opinie ten aanzien van de vraag of hier sprake was van onvrijwillige zorg.

De locatie

Klager verblijft in een woonlocatie gelegen in een woonwijk. Openbare voorzieningen zijn op loopafstand van de locatie. Er zijn 24 appartementen verdeeld over drie verdiepingen. Op elke verdieping is een centrale huiskamer waar cliënten elkaar kunnen ontmoeten. Om op deze afdeling te kunnen wonen is een bepaalde mate van zelfredzaamheid een voorwaarde. De meeste bewoners zijn in staat hun zorgvraag iets uit te stellen. Cliënten wonen er op basis van een gemengde huur- en zorgovereenkomst. Beide overeenkomsten zijn zo vormgegeven dat wonen op deze afdeling met zich meebrengt dat je meewerkt aan de behandeling. Een keer per jaar worden de overeenkomsten geëvalueerd en wordt bezien of deze afdeling voldoende zorg biedt voor de cliënt. Klager woont op deze afdeling sinds 2012. Recentelijk, namelijk op 04-05-2022 zijn de zorg- en huurovereenkomst en de algemene voorwaarden opnieuw door partijen getekend.

Beloop van de behandeling van klager

De instelling kent klager als een zorgzame vriendelijke jongeman wanneer hij goed in zijn vel zit. Hij is dan betrokken op de groep en doet mee aan activiteiten als de cliëntenraad en de muziekbond waar hij lid van is. Hij is dan ook bereid een handje te helpen in de huishouding. Als het slechter met hem gaat trekt hij zich terug en is snel boos en prikkelbaar. Klager is dan minder goed te begeleiden.

Visie van verweerder op de bevoegdheid van de commissie ten aanzien van de klacht
Sinds 2023 heeft cliënt op geplande individuele contactmoment, zoals in zijn zorgplan staat genoteerd zijn deur nauwelijks open gedaan en niet gereageerd op de berichten die zijn verstuurd door begeleiding daarna. Hij stuurt maandelijks app berichten naar begeleiding waarin hij aangeeft dat het niet goed met hem gaat en dat er niet naar hem geluisterd wordt, die hij vervolgens verwijdt. Er zijn toenemende zorgen bij de leiding over geluidsoverlast door klager, zijn middelengebruik, medicatiegebruik en het ontbreken van een dag-invulling.

Op 18 september 2023 heeft klager een kennismakingsgesprek met de gedragsdeskundige. Klager geeft aan dat hij graag af en toe een gesprek met deze medewerker wil "om zijn emmer te legen". De gedragsdeskundige maakt een afspraak op 17 oktober 2023. Klager komt niet opdagen. De gedragsdeskundige maakt een nieuwe afspraak op 23 november 2023. De begeleider van klager, die een goede band heeft met klager, gaat mee naar deze afspraak.

Op 23 november bellen de gedragsdeskundige en de begeleider aan bij klager. Klager doet niet direct open. De gedragsdeskundige en de begeleider sturen klager een bericht waarin ze zeggen voor de deur te staan omdat ze een afspraak hebben. Zij vertellen voor de deur te staan en voornemens zijn om volgens het signaleringsplan later weer terug te

komen. Zij schrijven hem ook dat als niet zelf openmaakt zij met de sleutel naar binnen komen.

Klager doet dan zelf de deur open en laat beiden binnen. De begeleider heeft toen uitgelegd dat ze een afspraak hadden om te komen. Er is gevraagd of klager het gesprek in zijn appartement wilde houden of liever op kantoor bij de gedragsdeskundige. Klager gaf aan dat beiden binnen mochten komen. Zij hebben plaatsgenomen op de bank en in de stoel. Er volgt een gesprek waarin gedragsdeskundige en begeleider uitleggen waarom zij zich zorgen maken en klager aangeeft dat dat niet hoeft en dat het goed met hem gaat. Als er wordt aangebeld door een medewerker omdat het eten klaar is doet klager daarna zijn schoenen aan en geeft aan dat het gesprek beëindigd wordt. De gedragsdeskundige en de begeleider hebben toen het appartement verlaten.

De instelling ziet in deze handelingen geen onvrijwillige zorg. Zij zien dat klager nu al langere tijd zichzelf terugtrekt. Zij zien ook dat hij overlast bezorgt aan anderen. Dat is bij elkaar voldoende ernstig om actie te ondernemen en te trachten weer in contact met hem te komen. Zij dringen weliswaar aan op contact, maar dwingen hem niet.

OVERWEGINGEN

In het gezondheidsrecht staat de zelfbeschikking van de cliënt centraal. Het recht om zelf te mogen beschikken over leven en lichaam is uitgangspunt. Dat is voor hulpverleners niet altijd even eenvoudig. Cliënten maken (net als alle andere mensen) in gelijke gevallen ongelijke keuzes. We kunnen erover speculeren waarom dit zo is, maar het is wel een gegeven en we hebben elkaars keuze te respecteren.

Er zijn wel grenzen aan het zelfbeschikkingsrecht. Die grens ligt bij een dreigend of al aanwezig (ernstig) gevaar/nadeel voor zichzelf of voor anderen. Die grens is in wetgeving rond onvrijwillige zorg vormgegeven. Er is in voorkomende gevallen in een bevoegdheid tot ingrijpen voorzien.

In de WZD is er sprake van onvrijwillige zorg als de cliënt zich verzet tegen de geboden zorg en de instelling de zorg tegen het verzet in oplegt en uitvoert.

In deze klacht moet dus beoordeeld worden of er verzet is en of de instelling ondanks het verzet de zorg toch gedwongen oplegt.

Er zijn zorgen rond klager. Hij trekt zich al langere tijd terug, is niet bereikbaar voor de hulpverlening, veroorzaakt overlast voor anderen en er zijn zorgen rond middelengebruik en medicatie inname. Klager zegt dat het goed met hem gaat, maar dat blijkt niet uit de feiten. De instelling heeft alle redenen om te trachten weer met hem in contact te komen. De zorg- en de huurovereenkomst en zeker in samenhang met elkaar geven ook daartoe de mogelijkheden. Zo schrijft de huurovereenkomst voor dat klager in behandeling moet zijn om daar te mogen wonen en stelt de zorgovereenkomst dat beide partijen met elkaar in contact blijven. Klager wil echter geen contact. Er is dus wel degelijk verzet tegen contact.

De volgende vraag is of de instelling de zorg dwingend oplegt. We kijken nog een keer naar de weergave van de gebeurtenissen. Wat gebeurde er volgens verweerder: De begeleider en de gedragsdeskundige kondigen hun bezoek aan. Zij worden door klager binnengelaten. Ze vragen of het gesprek nu kan of liever later in het kantoor. Toen het antwoord daarop uitbleef hebben ze plaatsgenomen en geprobeerd met hem het onderwerp waarvoor ze kwamen te bespreken. Klager zegt dat hij de zorgen niet deelt. Hij zegt niet begrepen te worden en te worden genegeerd. Hij geeft toe dat hij zich meer

terug trekt en niet open doet voor contactmomenten. Er werd op dat moment aangebeld door een medebegeleider dat het eten klaar was. Klager is gaan eten en de gedragsdeskundige en de begeleider zijn weggegaan. Ze hebben wel weer een nieuwe afspraak voor 4 december 2023 met hem gemaakt.

Klager stelt dat hij ze binnengelaten heeft en verzocht weer weg te gaan. Wat ze uiteindelijk ook gedaan hebben. We kunnen er wel op vertrouwen dat beide partijen in oprechtheid hun versie van de gebeurtenissen vertellen en dat we beide versies in elkaar moeten schuiven om zo het verhaal te reconstrueren. Als we dat doen zien we een aandringen van verweerder op contact, dat vindt klager niet prettig, maar we zien geen dwang.

Vormen van bemoeizorg liggen soms erg dicht tegen onvrijwillige zorg aan. Maar het is niet hetzelfde. Het verschil is de dwang. Zolang de cliënt nog een eigen keuze kan en mag hebben, zoals in dit geval, is er sprake van bemoeizorg of aandringen, en niet van onvrijwillige zorg. Tegen bejegening staat geen klachtmogelijkheid bij de KCOZ open maar kan de Wkkgz klachtenregeling ingeroepen worden.

ORDEEL

Nu het niet gaat om onvrijwillige zorg in de zin van de WZD is de commissie niet bevoegd om kennis te nemen van deze klacht.

RECHTSMIDDEL

Partijen kunnen, binnen zes weken na de dag waarop de commissie deze beslissing aan partijen heeft medegedeeld (dat wil zeggen: binnen zes weken na de dag waarop partijen gemeld is dat zij deze beslissing kunnen downloaden van het netwerk van de KCOZ), een verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht (zie artikel 56c Wet zorg en dwang).

Deze uitspraak is op 9 februari 2024 in het netwerk geplaatst,

mr. J.A. Heeren,

voorzitter

Dit is de geanonimiseerde versie van een uitspraak van de KCOZ. Conform artikel 56b, lid 7 Wzd maakt de KCOZ haar uitspraken openbaar 'in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft'. De KCOZ maakt haar uitspraken openbaar door deze op de website van de KCOZ te publiceren.