

## KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klager>

over

's Heeren Loo , <regio, locatiennaam>

### DE PROCEDURE

<Naam klager> (verder ook te noemen: klager) heeft op 15 april 2021 een klacht ingediend bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie). Klager heeft 6 klachten ten aanzien van het onjuist toepassen van onvrijwillige zorg volgens de Wet zorg en dwang (WZD).

's Heeren Loo (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) heeft de klacht vervolgens op 22 april 2021 ter behandeling doorgestuurd aan de commissie.

De commissie heeft de zorgaanbieder gelegenheid gegeven op de klacht te reageren. Het verweerschrift met bijlagen heeft de commissie op 12 mei 2021 ontvangen. Partijen hebben kennis genomen van elkaars stukken.

Op 17 mei 2021 heeft de commissie een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: Klager en \_\_\_\_\_, cliëntvertrouwenspersoon Wzd (CVP) bij Quasir en namens de zorgaanbieder: \_\_\_\_\_, orthopedagoog en GZ-psycholoog en \_\_\_\_\_, directeur van 's Heeren Loo regio \_\_\_\_\_.

Het dictum van de uitspraak is op \_\_\_\_\_ mei 2021 aan partijen medegedeeld.

### FEITEN EN OMSTANDIGHEDEN

De commissie gaat op grond van het beschrevene in het klachtschrift en verweer en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen uit van de volgende feiten.

Klager woont bij 's Heeren Loo <locatiennaam>. Zijn huidige zorgvraag komt voort vanuit een verstandelijke beperking en hij heeft een Rechterlijke Machtiging (artikel 24 WZD).

Tussen partijen is er geen discussie over de noodzaak van onvrijwillige zorg in de behandeling van klager. Hij erkent dat het soms noodzakelijk is om hem tegen te houden omdat de spanningen snel hoog kunnen oplopen. De kern van de klachten gaan dan ook over de uitvoering en vooral over het ontbreken van een plan van aanpak voor de afbouw van de maatregelen.

### DE KLACHT

Klager heeft zes klachten ingediend te weten:

#### 1. Insluiten in de comfort room

Klacht gaat over het onnodig lang insluiten in een extra beveiligde kamer, ook wel de 'comfort room' genoemd. De klager geeft aan dat hij van 29 december 2020 tot en met 4 januari 2021 onafgebroken in de comfortroom verbleef terwijl er niet altijd ernstig nadeel was. Klager wil dat hij niet langer wordt ingesloten dan noodzakelijk en wil graag zien dat er duidelijke criteria worden opgesteld door de zorgorganisatie wanneer hij de comfort room mag verlaten. Ook heeft er geen registratie en evaluatie plaatsgevonden van zijn insluiting, aldus klager.

## 2. Het insluiten in eigen appartement

In het zorgplan van juni 2020 en in het Wzd dossier is te lezen dat de deur van de kamer van de klager dag en nacht op slot is wanneer hij in het appartement verblijft. Klager wil dat de maatregel wordt opgeheven en dat er afspraken op maat worden gemaakt. Alleen bij dreigend ernstig nadeel zou de kamer op slot mogen. Ook hier heeft klager geen inzicht in het afwegen van alternatieven voor de insluiting en is klager ook niet betrokken bij het bespreken van het stappenplan.

## 3. Het afnemen van de inboedel

In de eerste dagen van januari 2021 is de inboedel van klager door begeleiders uit zijn appartement gehaald en opgeslagen. Het wegnemen van de inboedel valt onder de onvrijwillige zorg namelijk het aanbrengen van beperkingen om het eigen leven in te richten en daarom moet het stappenplan gevolgd worden en in het Wzd dossier worden verantwoord. Dit is niet gebeurd en er is ook geen afbouwplan bekend wanneer klager zijn inboedel terug zal ontvangen.

## 4. Inluisteren tijdens de nacht

Inluisteren van het appartement van klager tijdens de nacht wordt volgens klager niet op maat ingezet als er incidenten of zorgen zijn maar hij wordt de gehele nacht ingeluisterd en klager vindt dat dit het indruist tegen zijn recht op privacy. Ook is voor klager niet inzichtelijk wat het afbouwplan is van deze maatregel.

## 5. Het beperken van het gebruik van de mobiele telefoon

Sinds januari 2021 heeft klager zijn telefoon moeten inleveren en deze is onderzocht op inhoud. Ook wordt er altijd meegeluisterd door de begeleiding bij het bellen, ook als er gebeld wordt door de advocaat of zijn CVP. Klager acht dit een inbreuk op zijn privacy. Ook weet hij niet onder welke voorwaarden hij zijn telefoon terug kan krijgen.

## 6. Beperken van bezoek en lezen van post

Klager wordt beperkt in het bezoek en mag niet bij vrienden op bezoek en er vindt controle plaats op zijn poststukken. Zo lang er geen sprake is van ernstig nadeel bij het onderhouden van deze contacten acht klager het niet terecht dat hij hierin wordt belemmerd door maatregelen.

## HET VERWEER

Alvorens in te gaan op de klachten geeft de verweerder aan zij dat samen met de klager en de CVP momenteel gesprekken voeren hoe de ingezette onvrijwillige zorg meer op maat kan worden ingezet en dat er ook beter wordt gekeken en vastgelegd hoe de onvrijwillige zorg afgebouwd kan worden. Het stappenplan van de WZD moet kortom beter door de zorgaanbieder worden nageleefd en onvrijwillige zorg moet worden geregistreerd.

### 1. Insluiten in de comfort room

Verweerder geeft aan dat het niet zo is dat de klager van 29 december 2020 tot en met 4 januari 2021 onafgebroken in de comfort room is verbleven, zoals in de klacht wordt vermeld. Klager is niet langer dan noodzakelijk in de comfort room ingesloten en in die periode wel een aantal keren uit de comfort room geweest. Er heeft elke twee uur een evaluatie plaatsgevonden conform de interne richtlijn. Verweerder erkent wel dat het voor klager niet duidelijk is gemaakt waarom deze beslissing is genomen en ook dat er niet zorgvuldig is geregistreerd hoe deze beslissing is genomen.

### 2. Het insluiten in eigen appartement

Als het niet goed gaat met de klager of indien zijn omgeving ernstig nadeel ondervindt van het gedrag van de klager dan gaat zijn kamer op slot. In andere gevallen is zijn deur wel open in tegenstelling tot wat de klager aangeeft. Dit wordt per dagdeel bekeken. De verweerder zal beter met de klager hierover communiceren.

### 3. Afnemen van de inboedel

Het afnemen van de inboedel gebeurt omdat zowel de klager als de medebewoners ernstig nadeel kunnen lopen als klager agressief gedrag vertoont en zijn spullen hierbij stuk slaat en onderdelen gebruikt om zichzelf of anderen te verwonden. De verweerder erkent dat er ook gekeken moet worden wanneer deze maatregel kan worden afgebouwd.

### 4. Inluisteren tijdens de nacht

Er ontbreekt tot nu toe een afbouwplan maar er is inmiddels al wel een gesprek geweest met de klager of ze misschien per nacht kunnen beslissen of het inluisteren nodig is of niet. Het is overigens nu niet zo dat ze de hele nacht inluisteren maar alleen af en toe, bijvoorbeeld om te horen wanneer klager gaat slapen zodat hier rekening gehouden kan worden met de start van zijn dagactiviteit.

### 5 Afnemen van de telefoon

Verweerder geeft aan dat klager wel op verzoek kan bellen. Het beleid is echter wel dat er altijd personeel bij zit bij het bellen door klager. Dat de post wordt meegelezen daar weet de verweerder niets van maar erkent wel als dit waar is dat dit niet zou mogen. Dit moet worden uitgezocht door verweerder.

### 6. Beperken van bezoek

Verweerder geeft aan dat ze het er over moeten hebben wanneer zijn vriendin al dan niet op bezoek mag komen. Vriendin van klager verblijft in een naburige zorginstelling en ook zij heeft een zorgvraag. De begeleiders en de klager en zijn vriendin hebben allemaal een eigen idee wanneer het op bezoek gaan bij elkaar wel of niet kan. Het geeft soms onrust als ze bij elkaar zijn en dit geeft soms risicovolle omstandigheden.

## OVERWEGINGEN

### Ten aanzien van bevoegdheid en ontvankelijkheid

De commissie is bevoegd om de klacht in behandeling te nemen en de klacht is ontvankelijk want de klacht heeft betrekking op een van de beslissingen of nakoming o.g.v. artikel 55 Wzd (te weten artikel 55 lid 1 sub c en sub e).

### Ten aanzien van de inhoudelijke beoordeling

Sinds de komst van de nieuwe Zorgverantwoordelijke vanaf januari 2021 is er een zorgplanbespreking geweest en zijn de onvrijwillige zorg en de stappen uit het

stappenplan besproken. Volgens de WZD had dit gesprek over maximaal drie maanden weer plaats moeten vinden. Deze zorgplanbespreking met de klager, CVP en de zorgverleners is echter door omstandigheden uitgesteld maar vindt op zeer korte termijn plaats. De commissie constateert dan ook dat de klachten van de klager door de zorgaanbieder worden opgepakt en dat er stappen in de goede richting zijn gezet door de zorgaanbieder. Er zijn voorvallen geweest die reden tot bezorgdheid geven bij de zorgaanbieder maar de commissie ziet ook dat het de klager niet steeds wordt nagedragen en er een verbetering in het naleven van de WZD heeft plaatsgevonden.

## BEOORDELING

De commissie ziet weliswaar een verbetering in het handelen van de zorgaanbieder maar de klachten worden beoordeeld op de feiten zoals die zich nu hebben voorgedaan en de stand van zaken op dit moment. Ten aanzien van alle klachten kan worden gesteld dat beide partijen het eens zijn dat het nadeel voldoende is beschreven en vastgesteld en proportioneel, maar de inzet van de onvrijwillige zorg is te weinig toegespitst op de actuele situatie en inzicht in het stappenplan en afbouwplan ontbreekt voor klager.

### Klacht 1 Insluiting op de comfort room

De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is. De zorgaanbieder heeft erkend dat er geen deugdelijke registratie heeft plaatsgevonden. Daarmee is het voor de commissie niet na te gaan of de weergave van klager of de weergave van verweerder juist is.

### Klacht 2 Het insluiten in eigen appartement

De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is. Partijen erkennen dat het insluiten op de eigen kamer soms noodzakelijk is maar niet altijd. De communicatie over wanneer de klager wel en wanneer niet wordt ingesloten op zijn eigen kamer ontbreekt echter. Ook is er geen duidelijk afbouwplan.

### Klacht 3 Het afnemen van de inboedel

De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is. Afnemen van de boedel is geoorloofd als er daadwerkelijk gevaar dreigt voor de medewerkers en medebewoners. Het beleid is er op gericht klager zoveel mogelijk zijn spullen te laten houden. Er is echter geen afbouwplan gemaakt wanneer hij de spullen terugkrijgt.

### Klacht 4 Inluisteren tijdens de nacht

De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is. Het inluisteren is soms noodzakelijk maar niet altijd. Dat wordt door beide partijen erkend. Het is echter klager niet duidelijk wanneer er wel en wanneer er niet ingeluisterd gaat worden. Hij denkt dat er altijd ingeluisterd wordt.

### Klacht 5 Het gebruik en meeluisteren van de telefoon

De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is. Hier geldt dat het niet duidelijk is voor klager wanneer het noodzakelijk is dat hij geen telefoon in bezit heeft en waarom er mee wordt geluisterd. De klager moet hierin meer vrijheden kunnen krijgen en er moet een afbouwplan komen ten aanzien van het meeluisteren. Daarnaast geeft de commissie aan dat het verboden is om geheimhoudersgesprekken van een advocaat en de CVP af te luisteren door de zorgaanbieder. Dit moet meteen stoppen.

### Klacht 6 Beperken van bezoek

De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is. Het is niet duidelijk voor de klager wanneer het bezoek geoorloofd is en wanneer niet. Wel is het gecompliceerd voor de zorgaanbieder omdat men te maken heeft met twee stappenplannen namelijk die van de klager en die van zijn vriendin en de afstemming hiervan met betrekking tot ieders gedrag.

#### Algemeen

De commissie kan klager goed volgen als hij stelt dat hij er onzeker en soms boos van wordt als er een vorm van onvrijwillige zorg op hem toegepast wordt en de betreffende medewerker geen weet heeft van de afspraken die er gemaakt zijn. Zo is hem verteld dat hij pas uit de comfort room mag als hij twee dagen "groen" (rustig) is voordat hij eruit mag. Dat is niet juist. Tijdens de zitting is erkend dat dit niet juist is. De commissie heeft geen reden aan te nemen dat de weergave van klager onjuist is.

De wet vereist veel communicatie over de maatregelen ook met de cliënt. Daar heeft het in het verleden aan ontbroken. Tijdens de zitting is gebleken dat de nieuwe behandelaars dat hebben gezien en al veel werk hebben verricht om daar goede stappen in te zetten. Klager erkent dat ook, maar vindt het toch belangrijk om zijn klachten aan de commissie voor te leggen.

#### 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 vastgesteld op 26 mei 2021 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren, en de leden mevrouw drs. L.J.W.M. Muller (gezondheidszorgpsycholoog en orthopedagoog) en de heer mr. H.J.M. Steen MHA.

mr. J.A. Heeren,  
voorzitter