

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klaagster>

over

Raphaelstichting, <locatiennaam>

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van een klacht van <naam, verder ook te noemen: klaagster> d.d. 9 september 2021 (ontvangen door de KCOZ op 13 oktober 2021). De klacht betreft het uitvoeren van onvrijwillige zorg in de vorm van een beperking in het gebruik van de mobiele telefoon.

De zorgaanbieder is in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren. Op 25 oktober 2021 is een verweerschrift ontvangen. Op 28 oktober 2021 heeft de commissie een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: klaagster bijgestaan door (CVP), en voor de zorgaanbieder , orthopedagoog en zorgverantwoordelijke.

Klaagster verblijft op basis van een art. 21 Wzd beschikking en een LG-07 indicatie vanwege niet aangeboren hersenletsel (NAH) in een Wzd-accommodatie. De onvrijwillige zorg is opgenomen in het zorgplan ex art. 10 Wzd e.v. De klacht is daarom ontvankelijk (art. 55 lid 1 sub c Wzd) en de commissie bevoegd.

FEITEN EN OMSTANDIGHEDEN

De commissie gaat op grond van de stukken en hetgeen ter zitting is besproken uit van de navolgende feiten en omstandigheden.

Klaagster is sinds 2018 opgenomen voor 24-uurszorg in de Wzd-accommodatie. Er is sprake van een neurocognitieve stoornis met daaruit voortkomende significante beperkingen. Er is sprake van een zogeheten gelijkgestelde aandoening. Klaagster mag beperkt gebruik maken van haar mobiele telefoon omdat zij anders veelvuldig appt en belt naar de plaatselijke supermarkt en naar haar familie. Deze hebben bij de zorgaanbieder gemeld dat met dit vele bellen grenzen worden overschreden en verzocht

om hier maatregelen tegen te treffen. Klaagster mag nu dagelijks van 14.30 tot 19.30 uur over haar mobiele telefoon beschikken.

De ouders van klaagster zijn ook benoemd als curator en stemmen in met deze vorm van onvrijwillige zorg.

DE KLACHT

In de klachtbrief en ter zitting is, zakelijk en verkort weergegeven, het volgende naar voren gebracht.

Klaagster stelt dat de telefoon haar eigendom is en dat zij het recht heeft om hier vrijelijk over te beschikken. Als de supermarkt of anderen er niet van gediend zijn dat zij belt, dan moeten ze dat tegen haarzelf zeggen maar dat doen ze niet. Klaagster heeft vaak vragen voor de winkel, als ze daarheen belt dan zeggen ze haar om later maar terug te bellen, dus dat doet zij dan. Ook heeft klaagster vragen voor andere diensten en bedrijven, bijvoorbeeld de publieksservice van tv-zenders. Die zijn soms alleen 's ochtends bereikbaar. Klaagster kan ook niet teruggebeld worden als zij haar telefoon maar beperkt bij zich heeft en op het tijdig opladen ervan heeft zij zelf ook geen invloed.

Klaagster heeft niet gemerkt dat de maatregel tussentijds geëvalueerd is. Vanaf maart ging dit ineens in.

HET VERWEER

In het verweerschrift en ter zitting is, zakelijk en verkort weergegeven, het volgende naar voren gebracht.

Er is eerste geprobeerd om in gesprek te gaan met klaagster en op vrijwillige basis tot afspraken te komen. Dat is niet gelukt; klaagster erkent het probleem niet, zij vindt dat zij het recht heeft om iedereen veelvuldig op te bellen. Klaagster belt niet alleen vaak maar wordt boos en kan dan tekeergaan aan de telefoon. De supermarkt en de familie zijn zelf om uiteenlopende redenen niet in staat om klaagster te begrenzen. De winkel kan bijvoorbeeld geen nummerblokkering toepassen en ouders willen de relatie met klaagster niet onder druk zetten. Zij hebben de zorgaanbieder uitdrukkelijk verzocht om hierin begrenzing aan te brengen. Klaagster overziet niet de consequenties van haar handelen en brengt anderen ernstig nadeel toe met haar grenzeloze belgedrag.

Het stappenplan is gevolgd vanaf maart. Er hebben diverse evaluaties plaatsgevonden en er zijn diverse disciplines betrokken. E.e.a. is ook besproken met klaagster zelf. Na de zorgplanbespreking op 5 oktober jl. is het tijdstip waarop zij de telefoon mag hebben in overleg met klaagster gewijzigd in een tijdstip dat voor haar beter uitkwam. Een afbouw mogelijkheid ziet verweerster voorlopig niet aangezien er geen afspraken te maken zijn en klaagster door haar aandoening nauwelijks leerbaar is. Klaagster wordt wilsonbekwaam terzake gevonden; dit is door de AVG en gedragsdeskundige vastgesteld.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De commissie heeft geen inzage in het zorgplan en/of stappenplan van klaagster terzake van deze vorm van onvrijwillige zorg gekregen. De onderbouwing van het ernstig nadeel en de overwegingen die er op verschillende beslismoment in het stappenplan zullen zijn gemaakt en in het dossier zijn vastgelegd, zijn derhalve voor de commissie niet goed inzichtelijk gemaakt.

Echter in het verweerschrift en ter zitting is door verweerster wél voldoende aannemelijk gemaakt dat er bij klaagster sprake is van wilsonbekwaamheid terzake, en dat zij zonder begrenzing op haar telefoongebruik zichzelf en/of anderen ernstig nadeel toebrengt. Door het veelvuldig bellen waarbij zij zich ook verbaal agressief kan uiten loopt zij het aanmerkelijk risico anderen of zichzelf (immateriële) schade toe te brengen, danwel door hinderlijk gedrag verbale agressie bij anderen over zich af te roepen. Ook is aannemelijk gemaakt dat de toegepaste beperking op het telefoongebruik onder de gegeven omstandigheden proportioneel, subsidiair en doelmatig te achten is.

BEOORDELING

De commissie verklaart de klacht ongegrond.

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 28 oktober 2021 door de voorzitter van de Klachten-Commissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren, en de leden mevrouw drs. L.J.W.M. Muller en de heer drs. A.C. Louisse.

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.