

## KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klagers>

over

Middin, <locatiennaam>

### DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van klachten van <naam klagers>, ouders en tevens curatoren van <naam cliënt>.

Deze klachten gedateerd op 21 december 2021 zijn door Middin (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) vervolgens op 29 december 2021 ter behandeling doorgestuurd aan de commissie. Op 18 januari 2022 zijn nog aanvullende stukken door klagers doorgestuurd naar de commissie.

De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klachten te reageren. Het verweerschrift heeft de commissie op 1 februari 2022 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

De hoorzitting vond plaats op 9 februari 2022. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: <naam klager, stiefvader, (klager, moeder niet aanwezig) en ,cliëntvertrouwenspersoon en namens de zorgaanbieder: (regiodirecteur) en (zorgmanager).

### 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.

De cliënt is opgenomen met een artikel 21 Wzd en verblijft op <locatiennaam>, een Wzd-accommodatie van Middin. De cliënt heeft een VG-indicatie met ZP 7 en is meerderjarig. De klagers zijn de moeder en stiefvader van cliënt en beiden zijn aangesteld als zijn curatoren.

Zowel ouders als cliënt vinden het heel prettig als cliënt in het weekend komt logeren bij de ouders thuis en de cliënt gaat ook soms mee op vakantie met zijn ouders. De zorgaanbieder zag hier geen problemen in en cliënt ging elk weekend naar zijn ouders. Echter zowel op 11 als 18 juli 2021 kwam de cliënt zeer overstuur terug van het logeren op <locatiennaam>. Dit was voor de gedragsdeskundige aanleiding om deze opvallendheden in het gedrag van de cliënt en de vermoedens van huiselijk geweld te bespreken met de AVG-arts, de begeleider van de woning, een medewerker van Veilig Thuis en een collega gedragsdeskundige. Dit gesprek vond plaats op 20 juli 2021. Ook is de casus intern besproken met de Wzd-functionaris en GZ-Psycholoog.

Door alle betrokkenen werden de zorgen over de veiligheid van de cliënt in de thuissituatie zowel ernstig als acuut ingeschat. Er is ook een melding gedaan bij Veilig Thuis en op 21 juli 2021 zijn de verloven van cliënt ingetrokken. Reden voor deze ingreep was dus bezorgdheid van het team. Dat is per brief met gelijke datum aan de curatoren/moeder en stiefvader van cliënt gemotiveerd medegedeeld.

De intrekking van het verlof is vormgegeven als een Wzd-noodmaatregel. In een brief zijn de ouders uitgenodigd voor een gesprek op 27 juli 2021 en is de Wzd-noodmaatregel geëvalueerd. Aanwezig waren de beide curatoren en in dit gesprek is door moeder verteld wat er speelt in het weekend.

Stiefvader geeft tijdens de hoorzitting aan dat hij destijds een moeilijke periode doormaakte. Hij was thuis zonder medicatie en zonder psychiater. Hij is in die dagen boos geworden op cliënt omdat deze huilde. Stiefvader heeft ook zichzelf geslagen en dat heeft cliënt gezien. Moeder ziet spanningen bij haar man en bij haar zoon en vindt de situatie erg moeilijk.

In het overleg met ouders is afgesproken dat cliënt niet meer het gehele weekend naar huis gaat, maar 1 dag. Hij gaat op zaterdag naar huis en blijft logeren voor 1 dag. Hij komt op zondag weer terug. Moeder mag dan op zondag op de woning van cliënt blijven of gezellige dingen in de omgeving gaan doen. In het verslag staat dat moeder niet blij is met de afspraken, maar op dat moment geen alternatief ziet.

Ook is tijdens de hoorzitting nog ingegaan over het feit dat stiefvader het niet eens is met de afspraak dat de cliënt alleen onder begeleiding naar het toilet mag s' nachts. De verweerder geeft aan dat deze afspraak voortkomt uit meerdere incidenten met medebewoners in de nacht. Zeker wanneer de cliënt gespannen is, is er een risico op seksueel grensoverschrijdend gedrag waar de andere bewoners tegen moeten worden beschermd. Overigens heeft de cliënt hier zelf geen problemen mee en in de praktijk gaat hij bijna altijd zelf naar het toilet en de begeleiding ontmoet hem dan daar.

## DE KLACHT

Klager heeft zes klachten ingediend te weten:

Klacht 1 Client heeft een beperking opgelegd gekregen om thuis te mogen logeren en zorgaanbieder heeft daarbij de Wzd niet juist nageleefd.

Door het verbieden om op verlof te gaan tijdens het weekend heeft bij de cliënt een ernstig nadeel plaatsgevonden. Ook hebben cliënt en zijn ouders, maatschappelijke, sociale en psychische klachten hierdoor gekregen dan wel zijn deze verergerd. Ouders geven aan het niet eens te zijn geweest met het opleggen van de maatregel.

Klacht 2 Het opnemen van de Wzd-maatregelen in het zorgplan zonder de toestemming van ouders, waarbij tevens geen gebruik is gemaakt van het Wzd stappenplan.

Dit betreft de klacht dat de cliënt in de nacht alleen onder begeleiding naar de wc mag. Stiefvader ziet dit niet als een begeleidingsafpraak maar als een maatregel onvrijwillige

zorg en wil dat dit ook zo wordt opgenomen in het zorgplan en behandeld volgens het stappenplan Wzd.

Klacht 3 Verkeerde data van de Wzd-maatregelen.

Klager geeft aan dat er diverse maatregelen zijn getroffen volgens de Wzd maar daarbij zijn de termijnen ofwel niet nageleefd dan wel van verkeerde data.

Klacht 4 Het niet inspannen van de zorgverantwoordelijke om instemming van ouders te krijgen om cliënt zijn zorgplan te ondertekenen.

Klacht 5 Het starten en beëindiging van een Wzd-maatregel, zonder stappenplan en zonder ouders juist te informeren, ook niet na de beëindiging van deze maatregel.

Zie hiervoor klacht 1.

Klacht 6 Het niet tijdig aanleveren van de gevraagde documenten en het niet beantwoorden van sommige e-mails.

De CVP heeft namens de ouders informatie opgevraagd met mondelinge toestemming van ouders. De zorgaanbieder heeft niet tijdig op het verzoek gereageerd.

## HET VERWEER

Klacht 1 Cliënt heeft een beperking opgelegd gekregen om thuis te mogen logeren en zorgaanbieder heeft daarbij de Wzd niet juist nageleefd.

De zorgaanbieder heeft aangegeven dat met ingang van 23 juli 2021 de komende twee weken een noodmaatregel Wzd wordt ingezet. Deze maatregel stelt dat cliënt niet naar huis mag. Deze noodmaatregel moet binnen twee weken geëvalueerd worden. Na 4 dagen volgt op 27 juli 2021 de evaluatie van de noodmaatregel dus binnen de twee weken. De Wzd-noodmaatregel is vervolgens beëindigd en de veiligheidsafspraken in het kader van de Veilig Thuis melding zijn gemaakt. De zorgaanbieder geeft wel aan dat er echter een administratieve fout is gemaakt door de noodmaatregel te verlengen, wat binnen de Wzd niet is toegestaan. Als er sprake is van het verlengen van een noodmaatregel, moet dit eerst opgenomen worden als geplande onvrijwillige zorg. In deze situatie is er echter geen sprake meer van onvrijwillige zorg, maar van veiligheidsafspraken.

Klacht 2 Het opnemen van de Wzd-maatregelen in het zorgplan zonder de toestemming van ouders, waarbij tevens geen gebruik is gemaakt van het Wzd stappenplan.

Volgens de zorgaanbieder valt "de begeleiding bij het toiletbezoek" niet onder onvrijwillige zorg. De afspraak is dat de deur op een zogeheten groen zorgslot staat, waarbij de cliënt elk moment zelf zijn slaapkamerdeur naar de gang kan openen. De nachtzorg merkt op wanneer cliënt wakker wordt via het geluid/afluistersysteem in zijn kamer. Hij wordt dan gevraagd om te wachten tot begeleiding naar hem toe komt. De begeleiding ontmoet hem dan daar. Verweerder geeft aan dat de cliënt hier nooit bezwaar tegen heeft gemaakt en als hij zeer nodig naar het toilet moet kan hij alvast gaan zonder op de begeleiding te wachten.

De zorgaanbieder heeft op aandringen van de ouders "de begeleiding bij het toiletbezoek" als Wzd maatregel opgenomen en is volgens het Wzd stappenplan gestart.

Stap 1 is tijdens MDO gedaan op 26 oktober 2021, waarin het besluit is genomen er een Wzd maatregel van te maken. Vervolgens is de Wzd maatregel geschreven door de gedragsdeskundige in samenwerking met de pb'er, en is de Wzd-functionaris akkoord gegaan met de maatregel.

Stap 2 houdt in dat de eerste evaluatie zal plaatsvinden in februari, waarin is overlegd met de ouders om de WZD-maatregel te laten vervallen en op te nemen als begeleidingsafspraken. Als ouders niet instemmen, handhaven ze dit als WZD-maatregel. Alternatieven voor deze maatregel worden dan besproken. Ze hebben echter de ouders niet over de stappen ingelicht doordat de medewerkers zijn vergeten de stukken uit te draaien voor de ouders en dat ziet de zorgaanbieder ook als foutief handelen.

#### Klacht 3 Verkeerde data van de Wzd-maatregelen.

De zorgaanbieder heeft onderzoek gedaan naar alle maatregelen die nog van kracht zijn en welke afgesloten zijn en hoe ze daarin hebben gehandeld. De zorgaanbieder erkent dat hier fouten in zijn gemaakt en dat inmiddels de data weer zijn aangepast. Ook is er door gebrek aan voldoende kennis over de Wzd ruimte geweest voor administratieve fouten. Daarnaast valt de verweerder op dat in geen één van de evaluaties het perspectief/de mening van de vertegenwoordiger is opgenomen. Ook dat moet worden verbeterd.

#### Klacht 4 Het niet inspanssen van de zorgverantwoordelijke om instemming van ouders te krijgen om cliënt zijn zorgplan te ondertekenen.

Doordat in 2019 is overgegaan van een papieren dossier naar een elektronisch dossier (zogenoemde ONS) is niet alle relevante informatie over de cliënt overgegaan aldus de ouders. Verder geeft de zorgaanbieder aan zich niet te herkennen in de klacht dat er niet voldoende inspanning is geleverd om het zorgplan te laten ondertekenen. Uit het dossier blijkt dat er meerdere contactpogingen zijn gedaan. Ook is <klager> regelmatig uitgenodigd om informatie in het zorgplan van <cliënt> aan te vullen als hij de indruk heeft dat er informatie ontbreekt.

#### Klacht 5 Het starten en beëindiging van een Wzd-maatregel, zonder stappenplan en zonder ouders juist te informeren, ook niet na de beëindiging van deze maatregel.

Verweerder geeft aan dat dit al voldoende in klacht 1 is behandeld.

#### Klacht 6 Het niet tijdig aanleveren van de gevraagde documenten en het niet beantwoorden van sommige e-mails.

Verweerder geeft aan dat er zeer privacy -gevoelige gegevens werd opgevraagd niet door de ouders maar door de CVP. Doordat hier een goede afweging moest worden gemaakt en ook met Veilig Thuis hierover moest worden overlegd, heeft het iets langer geduurd voordat de informatie aan de CVP is meegegeven.

## OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De commissie is bevoegd om de klachten in behandeling te nemen (artikel 55 lid 1 sub c. sub d, sub e Wzd).

Klacht 1 Cliënt heeft een beperking opgelegd gekregen om thuis te mogen logeren en zorgaanbieder heeft daarbij de WZD niet juist nageleefd.

Naar het oordeel van de commissie is door zorgaanbieder juist gehandeld in reactie op het vermoeden van huiselijk geweld. De gedragsdeskundige heeft de vermoedens van huiselijk geweld eerst intern besproken en getoetst bij collega's, waarbij ook een medewerker van Veilig Thuis is betrokken.

De conclusie van dit overleg was dat een melding bij Veilig Thuis geboden was en dat er ook direct maatregelen getroffen dienden te worden om de veiligheid van cliënt te waarborgen.

Besloten is de vrijheden van cliënt te beperken door het weekendverlof in te trekken. Dit besluit is vormgegeven als een onvoorziene maatregel conform artikel 15 van de WZD. Het besluit is genomen door de zorgverantwoordelijke, na consultatie van de WZD-functionaris. Het besluit is voorafgaand aan de maatregel schriftelijk aan betrokkenen kenbaar gemaakt. In de brief staat dat de maatregel op 27 juli 2021 geëvalueerd zal worden waarmee ook de termijn van de maatregel is gegeven, namelijk minimaal tot de datum van de evaluatie.

Naar het oordeel van de commissie was de noodmaatregel noodzakelijk om ernstig nadeel zowel bij cliënt als bij stiefvader af te wenden. Het ernstig nadeel is een gevolg van zijn verstandelijke handicap namelijk zijn onvermogen om met de spanningen bij stiefvader om te gaan. Als gevolg van dit onvermogen ontstaan er bij cliënt zelf spanningen, maar ook een dreigende gevaarlijke situatie door de reactie bij stiefvader.

De commissie acht het inzetten van de noodmaatregel dan ook terecht. De genomen maatregel is proportioneel en doelmatig. De zorgaanbieder heeft ook de juiste procedure gevolgd door schriftelijk aan te zeggen en de duur aan te geven. Wel is er echter een administratieve fout gemaakt door de noodmaatregel te verlengen, wat binnen de WZD niet is toegestaan.

Blijft voor de commissie nog wel de vraag staan of na de evaluatie de beperkingen van het verlof omgezet kunnen worden in afspraken in het kader van het veiligheidsbeleid. De commissie overweegt hierover dat de meldcode huiselijk geweld de plicht oplegt aan de zorgaanbieder om de veiligheid van hun cliënten te bewaken. Een van de mogelijkheden om dat te doen is het maken van afspraken ter voorkoming van ernstig nadeel.

Echter tegen deze afspraken kan de vertegenwoordiger zich verzetten en bij dit verzet zal de zorgaanbieder moeten overwegen of onvrijwillige zorg geboden is.

In dit geval zegt één van de curatoren dat ze zich zal houden aan de afspraken, omdat ze even geen andere mogelijkheid ziet. De tweede curator zegt, tijdens de hoorzitting dat hij het nooit eens is geweest met de afspraken. Hij heeft er zich, volgens het dossier, wel aan gehouden. De mening van de cliënt zelf is alleen indirect opgenomen in de stukken. Hij wil graag langer thuisblijven en ziet elk weekend op tegen het teruggaan naar de zorgaanbieder. Dit is echter niet bijzonder gericht tegen deze beperking, maar speelt elk weekend.

De vraag rijst voor de commissie of er kenbaar verzet is geweest tegen de maatregelen door de curatoren. Uit het verslag kan worden opgemaakt dat de moeder schoorvoetend akkoord gaat. Er blijkt niet uit de stukken dat vader heeft geprotesteerd tegen de opgelegde maatregel. Hij maakt bij de evaluatie wel melding van zijn mening dat afspraken in het zorgplan opgenomen dienen te worden. Maar wat hij precies bedoelt, wordt niet duidelijk.

Daarbij is het moeilijke aan deze situatie dat de reden van het besluit tot onvrijwillige zorg ligt bij het vermoeden dat één van de curatoren de bron van alle zorgen is. Het is juist die curator waar zorgen over zijn die bezwaar maakt tegen de afspraken. Telt dat bezwaar? Een en ander afwegende is de commissie van mening dat niet vastgesteld kan worden dat de gehanteerde veiligheidsafspraken zijn gebaseerd op een voldoende mate van wederzijdse overeenstemming. De commissie is uiteindelijk dan ook van oordeel dat er sprake is van verzet tegen de maatregel nu moeder niet verder komt dan een schoorvoetend akkoord omdat ze geen andere mogelijkheid ziet en het de commissie niet waarschijnlijk voorkomt dat de zorgaanbieder niet geweten heeft van de bezwaren van stiefvader.

De zorgaanbieder had in dit geval niet mogen uitgaan van een akkoord van partijen. Nu de zorgaanbieder de maatregel ondanks verzet toch heeft doorgevoerd is er sprake van onvrijwillige zorg. De zorgaanbieder heeft derhalve niet gehandeld conform de wet zorg en dwang bij het opleggen en uitvoeren van de onvrijwillige zorg.

#### Klacht 2. Ten aanzien van de klacht over het toiletbezoek in de nacht

Vader heeft bezwaar tegen het begeleid toiletbezoek, maar het is niet duidelijk waar het bezwaar zich tegen richt. Naar zijn mening moeten dergelijke afspraken altijd opgenomen worden als onvrijwillige zorg. De commissie acht dit niet juist. De regel is dat de cliënt en hulpverlener afspraken maken over begeleiding en verzorging. Die afspraken gaan over alle facetten van het leven en houden vrijwel altijd beperkingen in van de vrijheden van cliënt. Alleen als de cliënt zich verzet en de begeleiding noodzakelijk is om ernstig nadeel te voorkomen kan er onvrijwillige zorg opgelegd worden. Alleen dan. De commissie kan zich vinden in het standpunt van de zorgaanbieder dat het hier om een alleszins redelijke en niet ongebruikelijke begeleidingsafpraak gaat en niet slaat op een beperking van vrijheden waar de bepalingen van de Wzd zich op richten. De opvatting van stiefvader is onjuist en brengt betrokkene en de zorgaanbieder in een vervelende positie omdat er veel administratie en andere verplichtingen samenhangen met het opleggen van verplichte zorg. De commissie adviseert de zorgaanbieder om het gesprek aan te gaan met partijen nu duidelijk is dat deze onvrijwillige zorg niet noodzakelijk is, omdat er vrijwillig wordt voldaan aan de gemaakte afspraken.

#### Klacht 3 Verkeerde data van de Wzd-maatregelen

De klacht richt zich o.a. tegen het feit dat ten aanzien van enkele Wzd-maatregelen sprake is van administratieve onzorgvuldigheden waaronder het overschrijden van de termijnen voor evaluatie. De zorgaanbieder erkent dat termijnen niet in alle gevallen correct zijn gehanteerd en dat zich helaas soms om administratieve onvolkomenheden voordoen. De zorgaanbieder heeft in haar verweerschrift concrete toezeggingen gedaan ter verbetering van de administratieve gang van zaken en het vergroten van de Wzd kennis bij de medewerkers.

#### Klacht 4 Het niet inspanssen van de zorgverantwoordelijke om instemming van ouders te krijgen om cliënt zijn zorgplan te ondertekenen.

De klacht behelst het feit dat de zorgverantwoordelijke zich onvoldoende heeft ingespannen om de instemming van ouders te verkrijgen ter ondertekening van het zorgplan. Op basis van hetgeen in het verweerschrift is vermeld, blijkt niet dat de zorgaanbieder waar het betreft artikel 7 lid 3 Wzd in gebreke is gebleven in het doen van pogingen om instemming van ouders/vertegenwoordigers te verkrijgen maar dat veeleer

het ontbreken van inhoudelijke overeenstemming debet is aan het te lang uitblijven van een handtekening.

Klacht 5 Het starten en beëindiging van een Wzd-maatregel, zonder stappenplan en zonder ouders juist te informeren, ook niet na de beëindiging van deze maatregel.

Dit punt is al onder klacht 1 behandeld.

Klacht 6 Het niet tijdig aanleveren van de gevraagde documenten en het niet beantwoorden van sommige e-mails.

Naar de mening van de commissie heeft de zorgaanbieder in voldoende mate aangetoond dat het in casu ging om het aanleveren van zeer privacygevoelige documenten die de melding aan Veilig Thuis betrof en mede om die reden met uiterste waarborgen omgeven diende te worden. Na het doorlopen van een zorgvuldige procesgang zijn de documenten alsnog verstrekt.

## BEOORDELING

De commissie oordeelt dat om vorenstaande redenen klacht 1, klacht 3 en klacht 5 gegrond zijn en klacht 2, klacht 4 en klacht 6 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 22 februari 2022 door de voorzitter van de Klachten-Commissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren (voorzitter), en de leden de heer mr. H.J.M. Steen en mevrouw drs. G.C. Klein.

mr. J.A. Heeren,  
voorzitter