

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

< naam klaagsters > over

Koraal Noordoost- Brabant, <locatie >

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van een 5-tal klachten van < naam klaagsters > (verder ook te noemen: klaagster of cliënt) gedateerd op 29 juni 2022. De klachten betreffen het onvrijwillig doorzoeken van de kamer, urinecontrole, onderzoek aan kleding en deursignalering en niet vaststellen van de wilsbekwaamheid.

Koraal Noordoost-Brabant (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) heeft de klacht vervolgens op 7 juli 2022 ter behandeling doorgestuurd aan de commissie. De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klachten te reageren. De commissie heeft op verzoek van de zorgaanbieder de termijn om het verweerschrift in te dienen, opgeschoven vanwege de vakanties van de deelnemers aan deze hoorzitting. Het verweerschrift heeft de commissie op 2 augustus 2022 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

De hoorzitting vond plaats op 9 augustus 2022. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: de klaagster en <naam>, cliëntvertrouwenspersoon Wzd bij <naam> en als toevoerder <naam>, cliëntvertrouwenspersoon Wzd bij <naam>. Vanuit de zorgaanbieder hebben deelgenomen aan de hoorzitting: <naam> (regiebehandelaar), <naam> (teammanager), <naam> (regiebehandelaar) en <naam> (regiodirecteur).

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 klaagster verblijft in zorginstelling Koraal NOB, <locatie> en deze locatie staat in het locatieregister geregistreerd als een Wet zorg en dwang (Wzd)-accommodatie.

De klaagster heeft een VG-indicatie (<nadere specificering>), is minderjarig (<leeftijd>) en ze heeft een voogd als wettelijk vertegenwoordiger. De klaagster is wilsbekwaam ter zake geacht door partijen om haar klacht zelf toe te lichten met ondersteuning van de CVP.

Klaagster verblijft sinds 27-03-2018 bij de zorgaanbieder en heeft op 5 verschillende groepen gewoond. Momenteel verblijft ze sinds 8-7-2021 op <locatie> wat ook haar voorkeur heeft omdat ze daar op zich meer vrijheden krijgt en dit meer beroep doet op haar zelfstandigheid. Haar wens is om uiteindelijk uit te stromen naar een zelfstandige woonruimte met ambulante begeleiding.

In de periode dat ze nu bij de zorgaanbieder verblijft, hebben een aantal incidenten plaatsgevonden die inbreuk hebben op haar privacy en zelfbeschikking zoals kamerdoorzoeken, urinecontrole en onderzoek aan haar kleding.

DE KLACHTEN

1. Onderzoek woon en verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen, artikel 2 lid 1 sub f WZD.
Klaagster geeft aan dat zij nooit toestemming heeft gegeven voor de doorzoeken van haar kamer op de afdeling de <locatie> en <locatie> en dat deze onvrijwillige zorg ook niet is vastgelegd in haar zorgplan. Ze ervaart deze huiszoeken als een grote inbreuk op haar privacy.
2. Urine en drugscontroles oftewel controle op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen art. 2 lid 1 sub g WZD.
Klaagster geeft aan dat ze druk voelde om deze urinecontrole te moeten ondergaan, omdat als ze geen test wilde ondergaan ze niet mee naar een uitje mocht. Ook vond ze het vernederend dat ze in bijzijn van een hulpverlener deze urinetest moest doen. Dit incident vond plaats op 17-12-2019.
3. Onderzoek aan kleding of lichaam, art. 2 lid 1 sub e WZD.
Klaagster geeft aan dat er onterecht een vermoeden was dat zij na haar vakantie wapens en pepperspray bij zich zou hebben. Ze heeft onder druk meegewerkt aan dit onderzoek.
4. Insluiten en/of uitoefenen van toezicht op betrokkene, art. 2 lid 1 sub c WZD en art. 2 lid 1 sub d WZD.
Klaagster geeft aan dat de zorgaanbieder zonder haar toestemming een bepaalde periode een deursignalering op haar deur van haar kamer heeft geplaatst en dat daarbij het stappenplan Wzd niet is gevolgd.
5. Vaststellen wilsbekwaamheid, artikel 16 lid 2 sub b WZD.
Klaagster geeft aan dat in haar zorgplan niets staat beschreven over de onvrijwillige zorg en de mate van wilsbekwaamheid of wilsonbekwaamheid ter zake.

HET VERWEER

Klacht 1

Op 3-12-2019 ten tijde van haar verblijf op <locatie> is er een kamercontrole geweest waarbij klaagster na aandringen heeft ingestemd met het doorzoeken van haar kamer. Dit was naar aanleiding van een gestolen groepstelefoon van een van de behandelgroepen. Er is daartoe besloten omdat meerdere signalen naar klaagster waren. Klaagster wilde laat op de avond naar buiten (na dreigementen en agressie gericht op groepsleiding) en stemde op dat moment in met een controle van haar kamer (met als doel zoeken naar de gestolen groepstelefoon). In deze situatie was er naar de mening van verweerder dan ook geen sprake van verzet.

Op 5-3-2020 is op <locatie> een kamercontrole geweest, waarbij gerapporteerd staat dat klaagster het hier niet mee eens was. Uit de rapportage is echter niet op te maken of dit een protest of verzet betreft.

Op 23-03-2022 heeft er eenmalig onderzoek van de verblijfsruimte van klaagster in de <locatie> plaatsgevonden omdat er meerdere signalen kwamen dat er mogelijk drugs op

haar <locatie> aanwezig waren. Bij aankondiging van het onderzoek is dit ook als reden aangegeven. Klaagster geeft in eerste instantie geen toestemming om verblijfsruimte te doorzoeken, echter tijdens het gesprek met groepsopvoeders pleegt ze twee telefoontjes waarna ze letterlijk aangeeft "Ja, doe maar". Pas na deze toestemming is het onderzoek van de verblijfsruimte door groepsopvoeders uitgevoerd in het bijzijn van klaagster. Er is hierbij sprake van initieel protest, maar geen consistent verzet van klaagster; haar verblijfsruimte is pas onderzocht nadat klaagster hier toestemming voor heeft gegeven. Hierdoor is volgens verweerder geen sprake van onvrijwillige zorg. Na afloop van het onderzoek heeft klaagster een brief ontvangen waarin de aanleiding en het verloop van het onderzoek beschreven staan. Tijdens de kamerdoorzoeking heeft de zorgaanbieder een kat op de kamer van klaagster gevonden. Vervolgens is besloten om tijdens de vakantie van klaagster de kat weg te halen, omdat dit in strijd is met de huisregels. Op 14-08-2021 heeft tijdens het verblijf op <locatie> eenmalig een controle van de tas plaatsgevonden zonder verzet van klaagster en waarbij geen spullen in beslag zijn genomen. Aanleiding hiervoor was dat jongeren aan hadden gegeven dat zij mogelijk wapens vanuit haar vakantiebestemming mee zou nemen naar Nederland. Deze zorgen zijn telefonisch besproken met klaagster toen ze nog op vakantie was en hierbij is aangegeven dat bij terugkomst op de behandelgroep groepsopvoeders samen met haar in haar tas wilden kijken om er zeker van te zijn dat daar geen wapens in zitten. Hierop geeft klaagster aan dat ze dat niet erg vindt, maar het wel vervelend vindt dat er nu door een app-bericht zo veel heisa is ontstaan. Klaagster heeft na afloop van het onderzoek geen brief ontvangen.

Verweerder geeft in het verweerschrift aan dat gelet op de klacht er niets in het zorgplan is vastgelegd aangezien het over losstaande incidentele controles gaat, waarbij met instemming van klaagster en conform huisregels haar verblijfsruimte en tas gecontroleerd zijn.

Klacht 2

Verweerder geeft aan dat klaagster bekend is met blowen ten tijde van haar verblijf op <locatie>. Klaagster heeft op de <locatie> eenmaal een urinecontrole gehad, waarbij zij op dat moment zelf heeft ingestemd. Dit is op 17-12-2019 geweest. Dit was op de avond waarop een groepsuitje heeft plaatsgevonden. Er is van tevoren aangegeven dat klaagster niet aan het uitje mocht deelnemen als zij onder invloed zou zijn. Dan zou ze die avond naar een buurgroep gaan. <naam> heeft overdag een buitenafpraak gehad en was bij terugkomst op de groep zichtbaar onder invloed. Klaagster ontkende dit, maar heeft uiteindelijk wel ingestemd met een urinecontrole welke een positieve uitslag gaf.

Klacht 3

Ten tijde van verblijf van klaagster op <locatie> is geen situatie gerapporteerd waarbij sprake is geweest van onderzoek aan kleding of het lichaam. In de rapportage die beschreven staat rondom de situatie van kamercontrole n.a.v. de gestolen groepstelefoon (3-12-2019), staat in het verloop beschreven dat groepsleiding vraagt aan klaagster haar jaszak leeg te maken vanwege het vermoeden dat zij de telefoon bij zich heeft. Het blijkt niet uit de rapportage dat klaagster gefouilleerd is.

Klacht 4

In de laatste periode van verblijf op <locatie> en de beginperiode van <locatie> staat een zorgplanafpraak rondom de inzet van het deuralarm. Deze afspraak rondom

deursignalering heeft als startdatum 15-12-2019 en is gemaakt naar aanleiding van het binnenlaten en het verblijven van andere jongeren gedurende de nacht op haar slaapkamer. Dit is gedurende deze periode met klaagster en voogd een aantal maal besproken. Deze afspraak is op dat moment zonder verzet gemaakt, met daarbij uitleg aan klaagster waarom het niet veilig is als zij andere jongeren van buiten de groep binnen laat zonder dat groepsleiding dat weet (brandveiligheid, risico op grensoverschrijdend gedrag).

Op de <locatie> was deze zorgafspraken nog steeds in het zorgplan vastgelegd. Er is een moment in de rapportage terug te lezen (19-12-2020 summier beschreven) dat klaagster initieel protest toont tegen deze afspraak. Niet duidelijk is of dit protest aanhoudt en consistent verzet is. Tevens is uit de rapportage niet op te maken of het deuralarm die avond en de avonden daarna daadwerkelijk ingezet is.

Klacht 5

Verweerder geeft aan dat omdat er geen onvrijwillige zorg diende opgenomen te worden in het zorgplan er geen specifieke wilsbekwaamheid is getoetst in het kader van de Wzd.

Tot slot geeft de verweerder aan dat ze doorlopend verbeteringen doorvoeren om de Wzd zo goed mogelijk na te leven. Ook zal binnen het kader van de Wzd stil gestaan worden bij het intrekken van toestemming bij een afspraak (bijvoorbeeld vrijwillige deursignalering), waarbij het verschil tussen initieel protest en consistent verzet verduidelijkt wordt. Het belang van concreet rapporteren, waarbij helder is hoe de cliënt ten opzichte van een afspraak staat zal hierbij nogmaals benadrukt worden.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

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

Klaagster heeft 5 klachten ingediend waarvan een aantal incidenten al langere tijd geleden hebben plaatsgevonden en waarvan sommige incidenten zelfs al hebben plaatsgevonden in de periode dat de wet Bopz nog van toepassing was. De commissie heeft klaagster gevraagd waarom ze deze klachten toch wil behandelen. Klaagster geeft aan dat zij nog steeds te lijden heeft van deze incidenten en ze pas zo laat hiermee komt, omdat er nooit eerder iemand haar heeft geholpen met het opstellen van een klaagschrift.

De commissie heeft besloten om die klachten daarom toch in behandeling te nemen, omdat klaagster aangeeft dat de gevolgen van deze incidenten tot op de dag van vandaag nog grote impact op haar als persoon hebben. De klachten die nog onder het regiem van de wet Bopz vielen en dus voor 2020 hebben plaatsgevonden worden niet door de commissie beoordeeld.

Een belangrijke discussie in deze klachtenbehandeling is wanneer kun je spreken van verzet van de cliënt tegen een bepaalde handeling en wanneer kun je spreken van toestemming en wanneer is er dus sprake van onvrijwillige zorg. De klaagster geeft aan dat ze verzet heeft getoond en onder druk toch ja heeft gezegd bij bijvoorbeeld de maatregelen waar de klachten over gaan.

De commissie stelt dat als een cliënt niet instemt met een bepaalde maatregel dat de zorgaanbieder dit als verzet moet zien en dus als onvrijwillige zorg moet behandelen en de stappen volgen die daarbij horen volgens de Wzd. Ook als de cliënt na uitleg of toelichting door de instelling alsnog al dan niet schoorvoetend zich erbij neerlegt. De commissie is zich hierbij bewust van het feit dat zich in de praktijk van zorgrelaties wel situaties voordoen waarin ogenschijnlijk verzet niet gekwalificeerd hoeft te worden als onvrijwilligheid. In deze situatie echter acht de commissie onvoldoende termen aanwezig om de uitingen van cliënt als instemming met de handelingen te beschouwen. De commissie constateert dat het eerder wel degelijk aanwezige verzet wellicht bij deze klachten wat te gemakkelijk is gemarginaliseerd door de veronderstelling dat het niet consistent was. Ook hierbij kan de afhankelijkheidsrelatie bewust of onbewust een rol spelen.

Klacht 1

De verweerder geeft aan dat er niets in het zorgplan is vastgelegd over de kamerdoorzoeken aangezien het over losstaande incidentele controles gaat, waarbij met instemming van klaagster en conform huisregels haar verblijfsruimte en tas gecontroleerd zijn.

De commissie geeft aan dat kamerdoorzoeken met als doel de aanwezigheid van gevaarlijke voorwerpen en gedrag beïnvloedende middelen op te sporen niet thuishoren in huisregels zoals terug te lezen is in de Handreiking Huisregels onder paragraaf 5.3 van ActiZ en VGN. Dit is een vorm van onvrijwillige zorg die in het zorgplan dient te worden opgenomen of die buiten het zorgplan om als noodmaatregel kan worden toegepast op basis van een besluit van de zorgverantwoordelijke.

De commissie constateert dat bij de kamercontrole op 5-03-2020 de Wzd niet is gevolgd omdat er geen documentatie is uitgereikt, niets is vastgelegd in een besluit en de betreffende personen niet zijn geïnformeerd.

Op 23-03-2022 bij het eenmalig onderzoek van de verblijfsruimte van klaagster in de <locatie> in verband met een ernstig vermoeden van aanwezigheid van drugs was klaagster een eerste instantie tegen de huiszoeking. Er is wel een brief uitgereikt conform de Wzd waarom de kamerdoorzoeking is gedaan maar er moet daarnaast ook een schriftelijk besluit zijn van de zorgverantwoordelijke en de cliënt moet ook op haar rechten worden gewezen en diverse personen worden geïnformeerd volgens artikel 15 lid 5 Wzd. Dit is allemaal niet gedaan en daarom is in strijd met de Wzd gehandeld.

Tijdens de laatste kamerdoorzoeking van 23-03-2022 is een kat op de kamer van klaagster gevonden. Huisdieren houden op de kamer is in strijd met de huisregels van de zorgaanbieder. Klaagster gaf tijdens de zitting aan dat ze het er niet mee eens was dat er zonder haar toestemming tijdens haar vakantie wederom een kamerdoorzoeking is geweest om de kat weg te halen. Ten aanzien van het weghalen van de kat van klaagster oordeelt de commissie als volgt. Het is in strijd met de huisregels om een kat in de kamer te houden. Je kan niet spreken van onvrijwillige zorg ook al wil de klaagster niet dat er in haar kamer wordt gezocht naar haar kat. Alles wat de cliënt tegen haar wil moet doen of ondergaan met als doel om een ernstig nadeel af te wenden kan gezien worden als onvrijwillige zorg. Het doel om de kat weg te halen in haar kamer is geen onvrijwillige zorg want het was niet als doel om een ernstig nadeel voor de cliënt af te wenden en dat zij zelf iets moest ondergaan maar omdat dit in strijd is met de huisregels. Wel merkt de

commissie daarbij op dat het niet van veel empathie getuigt om dit te doen terwijl de klaagster op vakantie was.

Op 14-08-2021 heeft op <locatie> eenmalig een controle van de tas plaatsgevonden omdat er een vermoeden was van wapenbezit. De tas is in bijzijn van klaagster gecontroleerd en ze heeft geen verzet vertoont aldus de verweerder. De klaagster geeft tijdens de hoorzitting aan dat ze zich onder druk voelde gezet om ja te zeggen en zich daarom niet heeft verzet. Ze was behoorlijk boos dat de instelling haar zo heeft behandeld. Het is achteraf erg moeilijk om te oordelen of er nu wel of geen sprake is geweest van verzet. Partijen spreken elkaar te veel tegen. De commissie kan daardoor niet tot een oordeel komen.

Klacht 2

De urinecontrole heeft plaatsgevonden op 17-12-2019 en viel dus nog in de periode dat de wet Bopz van toepassing was en derhalve wordt deze niet verder behandeld door de commissie.

Klacht 3

Het onderzoek aan kleding en lichaam heeft plaatsgevonden op 3-12-2019 en wordt niet door de commissie verder behandeld omdat de wet Bopz toen van toepassing was.

Klacht 4

Bij de deursignalering zijn de proceduremaatregelen van de Wzd niet gevolgd. De deursignalering was weliswaar opgenomen in het zorgplan maar klaagster heeft eind december 2020 zich ertegen verzet. Er staat volgens de verweerder in de rapportage dat klaagster initieel protest toont tegen deze afspraak en dat niet duidelijk is of dit protest aanhoudt en consistent verzet is. Zoals hierboven als is aangegeven door de commissie constateert de commissie dat het aanwezige verzet wellicht bij deze klacht wat te gemakkelijk is gemarginaliseerd door de veronderstelling dat het niet consistent was. Ook hierbij kan de afhankelijkheidsrelatie bewust of onbewust een rol spelen. De zorgaanbieder had dit als verzet moeten zien en dus als onvrijwillige zorg moeten behandelen en de stappen volgen die daarbij horen volgens de Wzd. Dat is hier niet gedaan.

Klacht 5

De commissie stelt vast dat de toetsing van de wilsbekwaamheid in ieder geval moet plaatsvinden als de cliënt niet instemt met het zorgplan en ook als er onvrijwillige zorg is uitgevoerd. Van beide gevallen is sprake geweest en het is dan ook niet juist dat er geen wilsbekwaamheid is getoetst in deze. Zie voor meer informatie de Handreiking Toetsing wilsbekwaamheid voor orthopedagogen en psychologen werkzaam in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, september 2020.

BEOORDELING

De commissie oordeelt de klacht van de klaagster om bovenstaande redenen: Klacht 1 wat betreft de huiszoeking op 5-03-2020 en de huiszoeking op 23-03-2022 gegrond, de klacht over de huiszoeking om de kat weg te halen (datum onbekend) ongegrond en de tascontrole op 14-08-2021 ongegrond;

Klacht 2 en klacht 3 zijn niet behandeld;

Klacht 4 en klacht 5 zijn beide gegrond.

Verder heeft de klaagster ook schadevergoeding gevraagd in verband met immateriële schade. De commissie oordeelt dat het verzoek tot schadevergoeding niet nader is onderbouwd en de commissie ziet er ook geen aanleiding toe om schadevergoeding toe te wijzen.

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 augustus 2022 door de voorzitter van de Klachten-Commissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren en de leden mevrouw drs. G.L.C. van Heugten (orthopedagoog generalist) en de heer mr. H.J.M. Steen MHA (jurist).

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