

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klager>

over

ASVZ, <locatiennaam>

DE PROCEDURE

Namens <naam, verder ook te noemen: de klager> is d.d. 6 juli 2022 een klacht ingediend bij de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (verder ook te noemen: de KCOZ of de commissie). De klacht omvat meerdere onderwerpen over de zorgverlening en bevatte tevens een schorsingsverzoek ten aanzien van het vrijhedenbeleid.

De voorzitter van de commissie heeft de klacht op 7 juli 2022 ontvankelijk verklaard voor verdere behandeling. Het schorsingsverzoek is op 11 juli door de plaatsvervangend voorzitter van de KCOZ na het horen van betrokken partijen beoordeeld en is afgewezen. De zorgaanbieder is in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren. Op 27 juli 2022 is aan de commissie een verweerschrift toegezonden. Op 2 augustus 2022 heeft de commissie een online hoorzitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: de klager, bijgestaan door (cliëntvertrouwenspersoon, CVP) en namens de zorgaanbieder (orthopedagoog, waarnemend zorgverantwoordelijke), (orthopedagoog) en (jurist). Tevens waren aanwezig als toehoorders de ouders van klager van wie moeder ook de wettelijk vertegenwoordiger (curator) is.

Het dictum van de uitspraak van de KCOZ is op 2 augustus 2022 aan partijen medegedeeld.

DE KLACHT

Klager woont sinds 2010 in een accommodatie van ASVZ, thans met een met een Wlz-VG7 indicatie. Aanvankelijk was een RM van toepassing maar inmiddels verblijft klager er al geruime tijd vrijwillig. Klager heeft aan de KCOZ verschillende klachten voorgelegd die de commissie als volgt heeft samengevat:

1) beperking van vrijheden buiten de instelling: klager stelt dat hij vanaf december jl. niet meer zonder begeleiding naar buiten mag en dat hem pas maanden later werd uitgelegd waarom dit zo is. De reden die hiervoor aangevoerd werd, is dat er een risico op alcoholgebruik en/of ongeoorloofde afwezigheid zou zijn; daar is klager het niet mee eens. De communicatie, registratie en formaliteiten rondom onvrijwillige zorg verlopen volgens klager niet zorgvuldig en niet volgens de regels.

2) fixatie: in het zorgplan is opgenomen dat er in bepaalde gevallen gefixeerd mag worden. Klager is het daar niet mee eens.

3) overige klachten: er wordt toezicht uitgeoefend tijdens het douchen, medewerkers lopen vaak zomaar klagers kamer binnen, dwingen hem op te ruimen of gooien zelf spullen van hem weg en soms wordt hem eten en drinken geweigerd.

Klager vraagt een schadevergoeding van 25 euro per dag voor de periode dat hij niet meer onbegeleid naar buiten mocht, (plm. 7 maanden) plus de onkosten die hij in die periode heeft gemaakt (bioscoopkaartjes begeleider en de hotelovernachtingen toen klager niet terug naar de accommodatie wilde).

Klager heeft aanvullend bezwaar gemaakt tegen de verstrekking van informatie uit zijn dossier aan de KCOZ door de zorgaanbieder.

VERWEER

Verweerders hebben een toelichting gegeven over de diagnostiek, problematiek en de voorgeschiedenis van klager. Klager is na een advies van het CCE bij ASVZ komen wonen in 2010. <Locatiennaam> is een woongroep van zes bewoners. Voor vier van hen, waaronder ook klager, geldt dat zij het dienen te melden als zij weg willen waarna er afspraken met de begeleiding worden gemaakt over wat er kan. Voordat die 'meldingsplicht' bij klager werd ingevoerd was hij erg vaak weg, hij was dan niet bereikbaar en gebruikte soms alcohol. Het ging toen niet goed met klager. Behalve vrijheden doordeweeks geldt de afspraak gdat klager in het weekend altijd 2 keer (inmiddels weer onbegeleid) naar <activiteit> mag en hij mag op verlof naar zijn ouders.

Klager is gebaat bij toezicht, structuur en nabijheid van begeleiding; hij ageert en verzet zich hier soms wel tegen maar anderzijds erkent hij ook wel dat hij dit nodig heeft, dit wisselt.

Klager ervaart de geboden structuur al snel als dwang. Er is behalve de meldingsplicht (en soms begeleidingsplicht) geen sprake van enige fysieke vrijheidsbeperking; klager kan zich vrij bewegen.

Verweerders erkennen dat er duidelijker over de afspraken rondom vrijheden en verlof gecommuniceerd had kunnen worden. Men heeft dit echter niet als onvrijwillige zorg aangemerkt aangezien er geen consistent verzet was en de wettelijk vertegenwoordiger heeft ingestemd met het individueel plan waar de verschillende afspraken over vrijheden en verlof in opgenomen zijn. Nu door het indienen van de klacht duidelijk is dat klager zich ertegen verzet is de zorgaanbieder voornemens om het vrijheden/verlofbeleid van klager te gaan verduidelijken en eventueel alsnog als onvrijwillige zorg in het zorgplan te gaan opnemen

Het toekennen van schadevergoeding acht ASVZ niet redelijk, de meldingsplicht en begeleiding werd toegepast vanuit goede zorg voor klager.

Terzake van de fixatie is onderbouwd aangevoerd dat dit zowel formeel als inhoudelijk volgens de Wzd verloopt. Wanneer de spanningen te zeer oplopen en klager een risico voor zichzelf of anderen vormt, dan wordt hij kortdurend vastgepakt bij de polsen; dit komt soms voor en wordt dan geregistreerd en geëvalueerd.

Terzake van de overige klachten hebben verweerders uiteengezet welke bejegening, communicatie en begeleiding men jegens klager voorstaat en dat soms, in geval van personeelwisseling een afspraak door een nieuwe medewerker niet goed wordt begrepen waardoor het incidenteel wel eens mis heeft kunnen gaan ('toezicht op douchen' werd te letterlijk genomen, het gaat erom dat men klager er op wijst wanneer hij zich moet gaan douchen, niet om toezicht te houden tijdens het douchen). Zoiets wordt naderhand altijd met klager besproken maar het kost hem dan moeite om de uitleg en excuus te aanvaarden.

BEOORDELING

Terzake van klacht 1: beperking vrijheden

De commissie overweegt dat de zorgplicht met zich mee kan brengen dat men wil weten waar de cliënt verblijft wanneer hij de locatie verlaat en dat ook afspraken over het kopen en/of gebruiken van alcohol aangewezen kunnen zijn.

In dit geval echter blijkt er echter over de sinds december gewijzigde afspraken omtrent vrijheden en verlof niet duidelijk te zijn gecommuniceerd. In elk geval zijn deze niet eenduidig opgenomen in het dossier van klager. In het (ongedateerde) individueel plan is onder het kopje onvrijwillige zorg genoemd: 'aanbrengen van beperkingen: meldingsafspraken' maar dit is niet nader in een besluit onvrijwillige zorg uitgewerkt en uitgevoerd. Bij de begeleidingsafspraken in het (ongedateerd) individueel plan is vermeld dat klager tot 21.00 uur zelfstandig naar buiten mag en bij de persoonlijke doelen vrije tijd is vermeld: "1x per

maand een uitje met de begeleiding”. Het is echter gebleken dat deze afspraken (tijdelijk en meermaals) gewijzigd zijn maar verslaglegging hieromtrent of vermelding ervan in een aangepast plan, ontbreekt.

Hoe de mondelinge communicatie hierover is verlopen, en of die klager wel voldoende duidelijk(heid) heeft kunnen bieden is voor de commissie niet na te gaan. Gebleken is evenwel dat klager regelmatig onvrede en/of boosheid heeft geuit over de gewijzigde situatie c.q. over de ervaren onduidelijkheid. Volgens de commissie was er voldoende aanleiding om het sinds december 2021 gewijzigde vrijheden/verlofbeleid binnen Wzd kaders (art. 10 Wzd e.v.) uit te voeren. Verweerders hebben ter zitting al aangegeven dat het vrijheden/verlofbeleid dat voor klager geldt alsnog als onvrijwillige zorg in zijn zorgplan opgenomen zal worden. De commissie neemt dit over in de beslissing en verklaart deze klacht gegrond.

De commissie acht hierbij een bedrag van 225,- euro een billijke schadevergoeding nu in dezen het nadeel voor klager heeft bestaan uit het ervaren van (enige) onduidelijkheid over wat de meldingsplicht inhield en het gedurende enige tijd moeten dulden dat hij enkel met begeleiding de <activiteit> kon bezoeken.

Terzake van 2 Fixatie

Klager heeft in zijn klacht en ter zitting niet nader geconcretiseerd of onderbouwd wat zijn klacht tegen deze vorm van onvrijwillige zorg inhoudt. Verweerders hebben daarentegen ruimschoots informatie gegeven over hoe en wanneer hiertoe wordt overgegaan en de commissie heeft daarin geen bijzonderheden of kritiekpunten kunnen onderscheiden die niet conform de WZD zouden zijn uitgevoerd. De commissie verklaart deze klacht ongegrond

Terzake van 3. Overige klachten

Bij de overige opgevoerde onderwerpen zijn geen feiten en omstandigheden vastgesteld waarmee deze als onvrijwillige zorg te kwalificeren zijn. De commissie oordeelt dat dit Wkkgz klachten zijn waar zij niet bevoegd is over te oordelen.

UITSPRAAK

De commissie verklaart:

Klacht 1. beperking van vrijheden buiten de instelling (door het hanteren van een meldingsplicht): gegrond

En geeft de zorgaanbieder de opdracht om het vrijheden/verlofbeleid alsnog als onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen.

Klacht 2. fixatie : ongegrond

Klacht 3: overige onderwerpen (betreden kamer, toezicht douchen, opruimen/spullen weggooien) : de commissie niet bevoegd.

Voor het geground verklaarde klachtonderwerp acht de commissie een schadevergoeding van 225,- euro (totaal) billijk.

RECHTSMIDDEL

Partijen kunnen, binnen zes weken na de dag waarop de commissie de beslissing aan partijen heeft medegedeeld 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 12 augustus 2022 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren, en de leden mevrouw drs. L.J.W.M. Muller (orthopedagoog, GZ-psycholoog) en mevrouw dr. mr. A.H.P.M. de Rooij, (jurist)

mr. J.A. Heeren,
voorzitter