

## KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klaagster, zus van cliënte>

over

Gemiva-SVG, <locatiennaam>

### DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna ook te noemen KCOZ of de commissie) heeft kennisgenomen van een klacht van (naam, verder ook te noemen klaagster) die d.d. 16 november 2022 door de KCOZ in behandeling is genomen. De klacht richt zich tegen camera-observatie, het niet conform de Wzd toepassen van een besluit tot nachtelijke insluiting en het niet conform de Wzd toepassen van bepaalde medicatie (off label) bij <naam cliënte>.

De zorgaanbieder is in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren. Op 25 november 2022 is een verweerschrift ontvangen. Op 29 november 2022 heeft de commissie een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: klaagster bijgestaan door en (cliëntvertrouwenspersonen, CVP), en voor de zorgaanbieder (locatiemanager), (gedragsdeskundige), (jurist, stafmedewerker) en (regiodirecteur).

### FEITEN EN OMSTANDIGHEDEN

Klaagster is sinds september jl. curator voor haar zus, <naam cliënte>, verder ook te noemen de cliënte, die woont op <locatiennaam>. Eerder was klaagster al mentor van haar zus. Op de cliënte is een artikel 21 Wzd indicatie van toepassing. <Locatiennaam> is een Wzd-geregistreerde accommodatie.

Vanwege nachtelijke onrust van de cliënte heeft de zorginstelling vanaf mei jl. een aantal behandelmaatregelen ingezet. Dit betreft onder meer het aanpassen van medicatie ter bevorderen van inslapen en doorslapen, het afsluiten van de kamerdeur in de nacht en het ophangen van een camera in de kamer van de cliënte waarmee zij geobserveerd kan worden en waarmee ook opgenomen kan worden hoe de nachten verlopen. Opnames zijn uitsluitend gemaakt van 19 september tot 29 september 2022 waar klaagster vooraf

toestemming voor heeft gegeven. Naderhand is er discussie tussen partijen ontstaan over het gebruik van het beeldmateriaal en de aanwezigheid van de camera.

De nachtelijke onrust bestaat er (mede) uit dat de cliënte geluidsoverlast veroorzaakt door met de meubels in haar kamer tegen muren aan te gaan bonken. Partijen verschillen niet van mening over het ernstig nadeel dat zich tengevolge hiervan kan voordoen, namelijk het risico dat de cliënte met dit gedrag de agressie van medecliënten over zich afroept.

## DE KLACHTEN

Klaagster brengt, zakelijk en verkort weergegeven, het volgende naar voren.

Algemeen:

Klaagster maakt zich veel zorgen over de situatie van haar zus die sinds 2004 bij Gemiva woont. Na een terugval in 2017 is zij nooit meer op haar oude niveau gekomen en klaagster ziet haar alleen maar verder achteruit gaan. Klaagster betwijfelt of er wel de juiste zorg geboden wordt en volgt het behandelbeleid daarom kritisch.

### Klacht 1 Cameraobservatie

Klaagster verklaart dat zij in september ~~wel~~ heeft ingestemd met de cameraobservatie voor de duur van tien dagen. Zij is van mening dat na die periode de camera weer weggehaald had moeten worden en heeft dit aan de zorgverantwoordelijke laten weten. Toen hier geen gevolg aan werd gegeven heeft klaagster de instelling gesommeerd de camera te verwijderen. Klaagster stelt dat het gebruik van de camera en het bewaren van beelden zonder haar toestemming in strijd met de AVG is. Het is klaagster niet bekend of en zo ja welk beeldmateriaal er bewaard wordt. Nu klaagster niet (meer) instemt met de cameraobservatie zou de zorginstelling de Wzd terzake van dit beleid moeten volgen, hetgeen niet gebeurt. Er wordt volgens klaagster aldus in strijd met de Wzd en de AVG gehandeld.

### Klacht 2 Niet tijdig inzetten van een stappenplan met betrekking tot de insluiting in de nacht en

### Klacht 3 Geen externe deskundige betrokken bij verlengingsbesluit nachtelijke insluiting

Klaagster verklaart dat zij aanvankelijk, in mei jl., heeft ingestemd met deze toepassing vanwege het bericht dat zij ontving over het risico dat de nachtelijke geluidsoverlast agressie zou kunnen oproepen. In de loop van augustus/september heeft zij opgemerkt dat er geen stappenplan gevolgd werd en heeft toen bij de zorginstelling aangegeven dat er in strijd met de Wzd gehandeld werd. Dat klaagster in een e-mail van 20 september jl. heeft ingestemd met het behandelplan/zorgplan wil zij graag nuanceren; dat betrof een concept waar naderhand nog wijzigingen op doorgevoerd zijn en waar pas recent een definitieve versie van is vastgesteld.

Bij het besluit d.d. 1 september jl. om de nachtelijke insluiting voort te zetten is, voor zover klaagster heeft kunnen nagaan, geen externe deskundige betrokken, hetgeen ook in strijd met de Wzd is.

#### Klacht 4 Off label gebruik van medicatie niet volgens de Wzd

Klaagster heeft in een gesprek met de arts VG laten weten dat zij niet instemt met het (off label) gebruik van antipsychotica. Volgens klaagster moet er eerst betere diagnostiek en onderzoek naar de oorzaak van de gedragsproblemen worden verricht en zou daar een psychiater bij betrokken dienen te worden. Zij heeft hier op 13 november jl. nog een mail aan de arts over gestuurd maar daar is niet op gereageerd.

#### VERWEER

Verweerders hebben in reactie op de klachten, zakelijk en verkort weergegeven, het volgende naar voren gebracht.

#### Algemeen:

Verweerders benadrukken dat zij alles doen wat in hun macht ligt om goede zorg te bieden bij de complexe problematiek waar de cliënte mee kampt. Het wordt betreurd dat klaagster er weinig vertrouwen in heeft en dat zij een formele en juridische insteek verkiest boven een gezamenlijke aanpak.

#### Klacht 1 Cameraobservatie

Klaagster heeft voorafgaand aan het installeren en gebruiken van de camera door de zorginstelling toestemming gegeven. Zij is daartoe geïnformeerd over het doel en de werkwijze. Dit is in het dossier vastgelegd. De opnames zijn verwijderd behalve een aantal fragmenten die noodzakelijk zijn voor de beoordeling door de arts VG en mogelijke andere deskundigen.

Omdat het installeren kosten met zich meebrengt en redelijkerwijs verwacht kan worden dat in het kader van het huidige behandelbeleid het weer aangewezen zal zijn om observaties te verrichten, is het niet redelijk te vergen de camera alweer weg te halen. Dat is ook nooit zo afgesproken. De camera is behalve op de dagen waar klaagster toestemming voor heeft gegeven verder niet meer gebruikt. Er kan niet heimelijk gebruik van gemaakt worden, zoals klaagster suggereert, omdat er altijd zichtbaar een lampje gaat branden als de camera aan is.

#### Klacht 2 Niet tijdig inzetten van een stappenplan met betrekking tot de insluiting in de nacht en

#### Klacht 3 Geen externe deskundige betrokken bij verlengingsbesluit nachtelijke insluiting

De nachtelijk insluiting is vanaf het begin dat dit werd toegepast al geregistreerd als onvrijwillige zorg; ook toen klaagster er mee instemde. Vanaf september werd duidelijk dat klaagster er niet meer mee instemde en ook dat is in het dossier opgenomen. Er is een afbouwplan dat klaagster in september heeft ontvangen. Er zijn tussendoor ook al

periodes geweest dat de kamerdeur niet meer afgesloten werd, een en ander steeds in samenhang met ander ingezet behandelbeleid dat uitgeprobeerd wordt om de nachtrust te verbeteren.

De externe deskundige die betrokken is geweest bij het besluit was <naam deskundige>, GZ-psycholoog, dit is al op 2 juni gebeurd, zorgvuldigheidshalve vroeger dan de wettelijke termijn voorschrijft. De arts VG die bij het besluit betrokken is geweest was <naam arts VG>.

Klacht 4      Off label gebruik van medicatie niet volgens de Wzd

Het medicatiebeleid wordt ook steeds met klagster besproken. Het is bekend dat zij niet instemde met (~~offlabel~~) voorschrijven van seroquel. Dit is vervolgens ook niet aan de cliënte voorgeschreven of toegediend. De andere medicatie namelijk Lorazepam en Mirtazapine is besproken met klagster en toegediend met toestemming van klagster.

#### OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

Ten aanzien van klacht 1: cameraobservatie, overweegt de commissie dat het installeren en gebruik van de camera voor observaties en enkele opnames van 19 september tot 29 september 2022 met toestemming van klagster is geschied. Vervolgens is vanaf het moment dat klagster te kennen heeft gegeven niet meer in te stemmen met het gebruik, dit ook niet meer gebeurd. De commissie heeft geen redenen om aan te nemen dat de instelling heimelijk de camera aan zou zetten voor observatie of opname.

De commissie overweegt dat de observatieverslagen en de bewaarde beeldfragmenten, waar vooraf toestemming voor is gegeven, thans deel uitmaken van het dossier. De instelling heeft redenen en ook recht om deze beelden in het dossier vast te leggen.

De commissie overweegt dat de enkele aanwezigheid thans, van een verder uitgeschakelde camera, niet onder het bereik van de Wzd valt.

Nu het geen toepassing van onvrijwillige zorg betreft is de commissie is niet bevoegd kennis te nemen van deze klacht.

Ten aanzien van klacht 2: niet tijdig inzetten van een stappenplan met betrekking tot de insluiting in de nacht en klacht 3: geen externe deskundige betrokken bij verlengingsbesluit nachtelijke insluiting, overweegt de commissie dat verweerders afdoende hebben aangetoond door overlegging van dossierstukken, dat hierin conform de Wzd gehandeld is. Wat in deze klacht het ingewikkeld maakt om het beloop exact vast te stellen is de bevinding dat klagster en behandelaren bij aanvang nog uitgingen van een gezamenlijk vastgesteld behandelbeleid. Klagster vertelde tijdens de zitting dat zij teleurgesteld is in de samenwerking omdat er geen verbetering bij cliënte zichtbaar was. Zij is gaandeweg het beloop het behandelbeleid steeds kritische gaan volgen.

De instelling heeft vanaf de eerste toepassing van de onvrijwillige zorg deze ook geadmistreerd als onvrijwillige zorg en gehandeld conform de WZD. Het is de commissie gebleken dat de besluiten tijdig zijn genomen en met betrokkenheid van de juiste functionarissen.

Dat een externe deskundige al eerder in de procedure is geraadpleegd dan wettelijk is voorgeschreven, is niet in strijd met de Wzd.

Deze klachten zijn ongegrond.

Ten aanzien van klacht 4: (off label) gebruik van antipsychotica, is gebleken dat hiervan geen sprake is. Het voorschrijven van seroquel is voorgesteld maar nadat klaagster aangaf er niet mee in te stemmen is daar vanaf gezien. De overige medicatie is met toestemming van klaagster voorgeschreven. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

#### BEOORDELING

De commissie verklaart

Klacht 1: commissie niet bevoegd

Klacht 2 tot en met 4: 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 20 december 2022 door de voorzitter van de Klachten-Commissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren, en de leden de heer mr. H.J.M. Steen en mevrouw drs. L.J.W.M. Muller.

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.*