

## KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam>

over

Stichting Wonen en Zorg Purmerend (SWZP), <locatiennaam>

### DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van de klacht van (naam, hierna ook te noemen klaagster). Klaagster klaagt over de zorgverlening aan haar moeder (naam, verder ook te noemen, de cliënte), van wie zij mentor was. De cliënte is overleden op 22 september 2022.

De klacht is op 3 juni 2023 door SWZP (verder ook te noemen de zorgaanbieder of de verweerder) naar de commissie gestuurd ter behandeling. De commissie heeft een nadere toelichting gevraagd van klaagster op de klacht, deze is op 27 juni 2023 ontvangen. Op verzoek van verweerders en met toestemming van klaagster is de behandeling van de klacht uitgesteld tot na het zomerreces.

De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren. Het verweerschrift met bijlagen heeft de commissie op 21 augustus 2023 ontvangen. Klaagster heeft onder voorwaarden toestemming gegeven voor inzage in het dossier dat is bijgehouden over de zorg aan de cliënt. Een op 14 september geplande hoorzitting is op verzoek van verweerders uitgesteld omdat zij meer tijd nodig hadden voor het verzamelen en overleggen van de relevante dossierstukken. De dossierstukken zijn op 21 en 29 september 2023 door verweerders verstrekt. Klaagster heeft op 25 en 26 september 2023 eigener beweging nog 21 aanvullende reacties en 20 stukken ingediend. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

Op 4 oktober 2023 heeft een online hoorzitting van de commissie plaatsgevonden ter bespreking van de klacht. Aan de zitting namen deel: klaagster bijgestaan door (naam, partner) en (naam, cliëntvertrouwenspersoon, CVP) en namens de zorgaanbieder (naam verpleegkundig specialist, regiebehandelaar), (naam, kwaliteitsverpleegkundige), (naam, manager), (naam, GZ-psycholoog) en (naam, bestuurssecretaris), bijgestaan door, naam en naam, advocaten.

## FEITEN EN OMSTANDIGHEDEN

De commissie gaat op grond van de schriftelijke stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht uit van de volgende feiten en omstandigheden.

De cliënte was opgenomen bij SWZP van 27 februari 2018 tot aan haar overlijden op 22 september 2022. Aanvankelijk was een art 60 BOPZ titel van kracht die later is omgezet naar een art. 21 Wet Zorg en Dwang (Wzd) opname.

## DE KLACHT

In het klaagschrift, de aanvullende stukken en ter zitting is, zakelijk en verkort weergegeven door klaagster het volgende naar voren gebracht.

### Klacht 1 Het beperken van de bewegingsvrijheid door plaatsing op een gesloten afdeling

Klaagster is van mening dat de plaatsing bij SWZP op grond van lichamelijke/somatische aandoeningen plaatsvond en dat de cliënte derhalve niet op een gesloten PG afdeling geplaatst had behoren te worden. Er is destijds door klaagster wel ingestemd met die plaatsing maar vanuit de verwachting dat moeder zich wel vrij zou kunnen bewegen. Dat laatste is veelvuldig niet het geval geweest. Klager stelt niet bekend te zijn met de diagnose dementie bij moeder. Er is ten aanzien van het gesloten-deurenbeleid nooit een individueel besluit genomen of persoonlijke beoordeling van moeder gedaan, de Wzd is niet gevolgd. Klaagster heeft nooit een stappenplan ontvangen, er is geen onvrijwillige zorg in het zorgplan vermeld en de aangewezen disciplines zijn niet betrokken bij de besluitvorming. Gedurende lange tijd was er geen GZ-psycholoog bij de zorg betrokken.

Klaagsters heeft het verzet tegen de dichte deuren bij de instelling afdoende bekendgemaakt. Zij heeft diverse medewerkers hier meermaals op aangesproken maar er veranderde niets. Klaagsters indruk was dat medewerkers de Wzd niet kennen en er ook geen waarde aan hechten. In mei 2022 werd moeder naar een afdeling overgeplaatst waar ze wel meer bewegingsvrijheid had (met binnentuin). Dat er serieus geoefend zou zijn met moeder om zich zelfstandig buiten de afdeling te kunnen begeven daar heeft klaagster nooit iets van gemerkt. Moeders welzijn heeft erg onder de vele vrijheidsbeperkingen geleden.

### Klacht 2 Beperken van vrijheid het eigen leven in te richten door onvoldoende dagbesteding/activiteiten

Klaagster heeft vaak aangegeven welke vormen van activiteiten en dagbesteding haar moeder nodig had. Afspraken en toezeggingen over het zorg- en welzijnsaanbod werden vervolgens door SWZP nooit nagekomen aldus klaagster. Moeders welzijn heeft er ook onder geleden dat ze geen zinvolle dagbesteding had. Klaagster merkt dit aan als een beperking van de vrijheid om het eigen leven in te richten.

### Klacht 3 Beperken van de bewegingsvrijheid door het plaatsen van een bedhek in de nacht

Klaagster veronderstelt dat bij haar moeder heel vaak het bedhek in de nacht omhoog gezet is, terwijl zij uitdrukkelijk heeft laten weten dat dit niet mocht omdat moeder er dan overheen zou klimmen met alle risico's van dien. Klaagster heeft het toen zij bleef

logeren zelf zien gebeuren, en een medewerker zou vervolgens hebben erkend dat de nachtdienst dit wel vaker deed. Klaagster leidde hier vervolgens uit af dat bepaald letsel aan moeders voet door oneigenlijk gebruik van het bedhek zal zijn ontstaan. Ook toen moeder terminaal was en in bed verpleegd werd heeft klaagster bij medewerkers aangegeven dat het bedhek niet omhoog mocht en bleek men de afspraken niet te kennen of naast zich neer te leggen.

Voor zover klaagster heeft kunnen nagaan is hierover niets in het dossier en/of Wzd-registraties vastgelegd. Klaagster geeft aan vaak om dossierinzage te hebben gevraagd maar hier is nooit medewerking aan verleend.

#### Klacht 4 Beperken bewegingsvrijheid door niet zelfstandig het appartement te kunnen verlaten

Klaagster verklaart dat moeder vaak niet vrij haar eigen appartement in en uit kon bewegen. Dit was om uiteenlopende redenen. Moeder kon niet met een sleutel overweg en/of raakte deze kwijt. Ook is de stroom wel eens uitgeschakeld waardoor moeder niet meer zelf haar kamerdeur kon openmaken. Hier is ook nooit een Wzd-registratie van aangemaakt. Moeder raakte altijd erg in paniek als zij haar kamerdeur niet zelf kon openen.

#### Klacht 5 Beperking in het recht om bezoek te ontvangen

De deur van de afdeling werd tussen de middag (van 12 tot 14 uur) gesloten gehouden als klaagster op bezoek wilde gaan bij moeder. Hiervan is ook geen Wzd-registratie aangemaakt. Het is klaagster niet bekend dat dit een algemene huisregel zou zijn, dit is haar nooit kenbaar gemaakt. Klaagster heeft het als een gerichte bezoekbeperking ervaren waarvoor geen noodzaak was en die ook niet volgens de wet is vormgegeven.

#### Schadeverzoek

Klaagster heeft zich jarenlang erg ingespannen voor het welzijn van haar moeder en in dat verband veel tijd en energie gestoken in het aanspreken en aanschrijven van SWZP. De zorgverlening aan moeder is op vele momenten tekortgeschoten. Voor het leed dat moeder en klaagster daardoor is aangedaan wil zij een schadevergoeding ontvangen.

#### HET VERWEER

De advocaat van verweerders heeft ter zitting een pleitnotitie voorgelezen. De inhoud daarvan kan hier als herhaald en ingelast beschouwd worden. Verweerders hebben, zakelijk en verkort weergegeven, het volgende naar voren gebracht.

#### Algemeen

In 2020 en 2021 waren er gedurende bepaalde periodes landelijk coronamaatregelen van kracht waardoor ook op locaties van SWZP aangepast beleid gold ten aanzien van vrijheden, bezoek en de dagprogramma's. Dit waren generieke maatregelen waar geen Wzd-grondslag of individueel besluit jegens de cliënte of klaagster ten grondslag hebben gelegen. Vanwege de corona-periode heeft de implementatie van de Wzd landelijk, en ook bij SWZP, vertraging opgelopen. In 2020 is bij SWZP wel al zoveel mogelijk in de geest van de Wzd gehandeld en vanaf 2021 is de implementatie verder vormgegeven. Klaagster had inzage in rapportages en zorgplannen van haar moeder via het systeem

Nedap. Het medisch dossier kon op verzoek worden ingezien via de huisarts en specialist ouderengeneeskunde. Klaagster is daarop gewezen maar heeft er geen gebruik van gemaakt.

Klaagster meldde haar moeder bij SWZP aan na eerder verblijf bij twee andere zorgaanbieders waar klaagster niet tevreden over de zorg was. Bij opname was er een art. 60 Bopz titel en een CIZ-indicatie voor meervoudige problematiek met primair een grondslag PG. Dat klaagster thans aangeeft nooit te hebben vernomen dat bij haar moeder dementie gediagnostiseerd is, bevreemdt. Vanaf 2016 is dit in het dossier opgetekend. De thans aan de KCOZ voorgelegde klachten zijn grotendeels al eerder bij de klachtenfunctionaris Wkkgz en de klachtenfunctionaris van het zorgkantoor behandeld.

#### Klacht 1 Het beperken van de bewegingsvrijheid door plaatsing op een gesloten afdeling

De deur van de afdeling waar de cliënte verbleef was afgesloten aangezien hier ook diverse cliënten verblijven die niet zelfstandig naar buiten mogen. Voor de cliënte gold dat wanneer zij erom vroeg de afdelingsdeur wel altijd geopend werd.

In 2020 is -voor zover de corona beperkingen dat toelieten- met de cliënte gezamenlijk geoefend hoe zij de afdeling kon verlaten en weer betreden. Dit ging aanvankelijk goed en zij bezocht regelmatig activiteiten of het restaurant. Nadat klaagster eind 2020 en begin 2021 tijdens MDO's aangaf de gesloten afdelingsdeur als een probleem te ervaren, zijn technische aanpassingen gedaan (tag met tijdslot en mogelijkheid de cliënte te lokaliseren buiten de afdeling). Er is vervolgens met de ergotherapeut geoefend in zelfstandig gebruik van de tag. Per 1 juli 2021 is er een formele maatregel aangemaakt aangezien de cliënte zich (nog) niet zelfstandig met een tag en bediening van de lift bleek te kunnen redden. De maatregel is nadien meermaals periodiek geëvalueerd en beargumenteerd verlengd, met betrokkenheid van de daarvoor aangewezen disciplines (overzicht en tijdlijn in de pleitnotitie vermeld). Er werd daarbij ook steeds bezien of afbouw mogelijk was. Vanaf maart 2022 verslechterde de medische situatie van de cliënte dusdanig dat zij niet meer in staat was de afdeling te verlaten.

#### Klacht 2 Beperken van vrijheid het eigen leven in te richten door onvoldoende aanbod dagbesteding/activiteiten

Er is vaak met klaagster gesproken over het zorgaanbod voor de cliënte. In totaal is er 41 keer een zorgplan en 7 keer een welzijnsplan opgesteld die klaagster geen van alle heeft willen accorderen. Er was een -volgens de zorgverleners- passend aanbod afgestemd op de wensen en mogelijkheden van de cliënte waar zij in goede periodes ook aan deelnam. Wanneer zij zich niet goed voelde en/of geen zin had werd zij niet gedwongen tot activiteiten.

#### Klacht 3 Beperken van de bewegingsvrijheid door het plaatsen van een bedhek in de nacht zonder toestemming van cliënt en/of vertegenwoordiger

Verweerders stellen dat eenmalige het bedhek half (alleen het gedeelte naast het hoofd) omhoog is gezet terwijl klaagster aangaf ook dat niet toe te willen staan. In dergelijke situatie is de vrijheid feitelijk niet beperkt. Er is nimmer een Wzd-maatregel ten aanzien

van het bedhek aangemaakt (dit staat verkeerd in het verweerschrift). Er werd een laag-laag bed gebruikt in combinatie met een valmat en bewegingssensor. Gedurende de periode dat de cliënte in bed verpleegd werd aan het einde van haar leven, was zij te ziek om het bed nog zelfstandig te kunnen verlaten en is het bedhek veiligheidshalve wel gebruikt maar heeft dan geen vrijheidsbeperkende werking.

#### Klacht 4 Beperken bewegingsvrijheid door niet zelfstandig het appartement te kunnen verlaten

De deuren van de appartementen kunnen te allen tijde van binnen met de deurkruk geopend worden. Van buiten kunnen deze desgewenst met een sleutel worden afgesloten. De cliënte vond het niet prettig dat haar deur open bleef als zij zelf wegging en kreeg daarom zelf een sleutel om te kunnen afsluiten. Dat zij zich vervolgens soms niet goed redde met de sleutel of deze kwijtraakte kan gebeurd zijn maar op zorginhoudelijke gronden is het haar altijd toegestaan van en naar haar kamer te gaan als zij dat zelf wenste. Tijdens werkzaamheden aan het gebouw kan een stroomonderbreking plaatsvinden, de kamerdeuren kunnen dan ook nog steeds open maar daarvoor is dan wel meer kracht nodig. Indien dit plaatsvond was de zorg beschikbaar om te assisteren indien nodig. Met insluiting op eigen kamer op Wzd-grondslag heeft dit alles niet te maken.

#### Klacht 5 Beperking in het recht om bezoek te ontvangen

Dagelijks wordt om 12.00 uur de bel naast de afdelingsdeur tot 14.00 uur uitgezet in het kader van de rust op de afdeling. Bezoekers kunnen op een bordje (hiervan is een afbeelding overgelegd) lezen welk telefoonnummer zij dan kunnen bellen om toegelaten te worden. Er is geen (individuele of generieke) bezoekbeperking van kracht.

#### Schadeverzoek

SWZP is van mening zich erg ingespannen te hebben om klaagster tegemoet te komen en de cliënte goede zorg, afgestemd op haar zorgvraag, te bieden. Het wordt betreurd dat klaagster desondanks niet tevreden is. Dat zij schade zou hebben geleden die SWZP zou behoren te vergoeden wordt bestreden.

#### OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De commissie heeft kennisgenomen van de klacht, het verweerschrift, de aanvullende stukken van partijen, en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht.

#### Algemeen

De klachtbrief omvat een breed scala aan onderwerpen over de gehele opnameperiode. De commissie kan uitsluitend oordelen over klachtonderwerpen die onder het bereik van art. 55 Wzd vallen. Klachten over de periode voor datum inwerkingtreding Wzd (1 januari 2020), bejegeningklachten, klachten over het niet aanbieden van-, of niet deelnemen aan bepaalde activiteiten e/of dagbesteding, en kwaliteitsklachten in het algemeen vallen daar niet onder.

Partijen zijn het er over eens dat zij veelvuldig en intensief met elkaar gesproken en schriftelijk gecommuniceerd hebben over de zorg voor de cliënte maar hun zienswijzen op de problematiek van de cliënte en welke zorg daarbij passend was bleven sterk uiteenlopen.

### Klacht 1 Het beperken van de bewegingsvrijheid door plaatsing op een gesloten afdeling

De commissie kan verweerders volgen in het betoog dat 2020 een bijzonder jaar was waarin enerzijds coronamaatregelen veelvuldig en langdurig noopten tot afwijkend zorgbeleid. Anderzijds werd landelijk afgesproken dat het eerste jaar van de Wzd in het teken van implementatie stond waarbij met 'handelen in de geest van' kon volstaan en er geen handhaving werd toegepast.

De commissie acht voorts overtuigend aangetoond dat voor de cliënte steeds heeft gegolden dat zij de afdeling op en af mocht wanneer zij zelf aangaf dat te willen (behoudens periodes van corona beperkingen). De deur werd voor haar geopend en zij kreeg begeleiding als die beschikbaar was en zij daar om vroeg. Nadat van verzet (van de cliënte danwel van klaagster) tegen die gang van zaken was gebleken, is eerst geruime tijd geprobeerd de cliënte middels techniek (een tag en traceersysteem) en training (in taggebruik en liftbediening) in staat te stellen de afdelingsdeur zelf te openen. Toen dit niet bleek te lukken en het verzet persisteerde, is dit vanaf juli 2021 formeel als Wzd besluit onvrijwillige zorg geregistreerd. Dit besluit is nadien steeds tijdig periodiek geëvalueerd, heroverwogen en verlengd hetgeen in een zevental Wzd-registraties en in dossierrapportages is vastgelegd.

Klaagsters stelling dat er geen stappenplan was, is daarmee weerlegd. Zij lijkt te veronderstellen dat een stappenplan een document onder die naam zou zijn. Dit is evenwel de benaming van het proces c.q. een procedurebeschrijving. Klaagster is blijkens de verslagen (meermaals ook in aanwezigheid van de CVP) bij de MDO's aanwezig geweest en ook aldus betrokken en geïnformeerd.

De klacht is ongegrond.

### Klacht 2 Beperken van vrijheid het eigen leven in te richten door onvoldoende aanbod dagbesteding/activiteiten

De commissie overweegt dat de omvang en invulling van het aanbod dagbesteding/activiteiten c.q. de mate waarin de cliënte daaraan feitelijk kon of wilde deelnemen, niet is aan te merken is als beperking in de vrijheid om het eigen leven in te richten in de zin van de Wzd. Zie ook hetgeen onder 'algemeen' is vermeld.

De commissie is niet bevoegd deze klacht te beoordelen.

### Klacht 3 Beperken van de bewegingsvrijheid door het plaatsen van een bedhek in de nacht zonder toestemming van cliënt en/of vertegenwoordiger

Klaagster heeft haar (veronder)stelling dat het bedhek tegen haar wens in, veelvuldig omhoog is gezet niet concreet gemaakt of met feiten onderbouwd. Verweerders hebben erkend dat eenmaal het deel bij het hoofdeinde omhoog is gezet en dat dat een vergissing betrof. Verder is middels dossierstukken aangetoond dat er voor de veiligheid in de nacht gebruik gemaakt is van een laag-laag bed in combinatie met een valmat en bewegingssensor tot aan het moment dat de cliënte fysiek niet meer in staat was het bed te verlaten. De commissie sluit niet uit dat het bedhek per ongeluk omhoog is gezet omdat het bed voorzien was van de optie om het bedhek omhoog te zetten. Er is echter

geen sprake van een individueel gemotiveerd besluit tot vrijheidsbeperking waarvoor het Wzd stappenplan gestart had moeten worden.

Deze klacht is ongegrond.

#### Klacht 4 Beperken bewegingsvrijheid door niet zelfstandig het appartement te kunnen verlaten

De commissie heeft kennis genomen van de uitgebreide verslaglegging over de zorg voor de cliënte en constateert dat daarin geen gewag gemaakt is van (een noodzaak tot) verplicht verblijf op of juist buiten de eigen kamer. De commissie constateert dat de lezingen van partijen over of -, en zo ja hoe vaak de cliënte problemen met een vrije doorgang van en naar haar kamer heeft ondervonden, sterk uiteenlopen. Klaagster blijkt zich vooral bij herhaling aan technische en praktische obstakels te hebben gestoord (sleutel kwijt, moeten wachten op een nieuwe sleutel, niet met een tag uit de voeten kunnen, hulpbriefje liftbediening die verdween, etc.). Hieraan lagen echter nimmer individueel gemotiveerde besluiten tot beperking van de bewegingsvrijheid ten grondslag. Er werd op geleide van begeleidings- en benaderingsadviezen van de GZ-psycholoog en het CCE voor gekozen om de cliënte al naar gelang haar stemming en gedrag, soms de rust van haar eigen kamer aan te bieden, en op andere momenten haar juist te motiveren om van haar kamer af te komen naar de gemeenschappelijke ruimte en/of een activiteit.

Deze klacht is ongegrond

#### Klacht 5 Beperking in het recht om bezoek te ontvangen

De commissie ziet geen aanleiding om te twijfelen aan de uitleg van SWZP terzake van het deurbelbeleid op de afdeling tussen 12.00 en 14.00 uur. Aangezien dit een huisregel betreft (om de rust van de bewoners tussen de middag te waarborgen) is de commissie niet bevoegd hierover te oordelen.

Klaagster heeft niet onderbouwd of anderszins aannemelijk gemaakt dat die huisregel feitelijk tot gevolg had dat individueel bezoek niet zou kunnen plaatsvinden.

#### Schadeverzoek

Nu geen van de klachten gegrond verklaard is ziet de commissie geen aanleiding om schadevergoeding toe te kennen.

## BEOORDELING

De commissie oordeelt:

Klacht 1 Het beperken van de bewegingsvrijheid door plaatsing op een gesloten afdeling: ongegrond

Klacht 2 Onvoldoende aanbod dagbesteding/activiteiten: commissie niet bevoegd

Klacht 3 Beperken van de bewegingsvrijheid door het plaatsen van een bedhek in de nacht zonder toestemming van cliënt en/of vertegenwoordiger: ongegrond

Klacht 4 Beperken bewegingsvrijheid door niet zelfstandig het appartement te kunnen verlaten: ongegrond

Klacht 5 Huisregel afdelingsdeurbel: commissie niet bevoegd

Schadeverzoek: afgewezen.

## 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 30 oktober 2023 door de voorzitter van de Klachten-Commissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren en de leden mevrouw drs. N.C. Heerema (SO) en mevrouw dr. mr. A.H.P.M. de Rooij (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*