

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam>

over

Pluryn, <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) over de toepassing van onvrijwillige zorg.

De klacht is op 15 januari 2024 ontvangen door de KCOZ. De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren. Het verweerschrift met bijlagen heeft de commissie op 2 februari 2024 ontvangen.

Op 12 februari 2024 heeft een online hoorzitting plaatsgevonden ter bespreking van de klacht. Aan de zitting namen deel: klaagster, bijgestaan door (naam, cliëntvertrouwenspersoon). Namens de zorgaanbieder: (naam, regiebehandelaar), (naam, teammanager) en (naam, persoonlijk begeleider).

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.

Klaagster is een 52-jarige vrouw die sinds ongeveer 3,5 jaar op de huidige locatie verblijft. Vroeger heeft zij een zwervend bestaan geleid. Er is bij haar sprake van een verstandelijke beperking en laag sociaal emotioneel ontwikkelingsniveau, PDD-NOS, stemmingsstoornis en diabetes. Klaagster loopt reële gezondheidsrisico's als haar lifestyle niet wordt bijgestuurd vanwege het eten van teveel suikers, roken en opbouw van spanningen. Dat laatste doet zich voor ten gevolge van het ontvreemden van andermans spullen door klaagster.

DE KLACHT

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

Klaagster stelt dat er dagelijks allerlei controles plaatsvinden; haar kamer, kasten en haar tassen worden doorzocht op aanwezigheid van niet toegestane goederen. Klaagster weet om welke spullen het gaat (suikerhoudend voedsel, rookwaar/aanstekers, onvreemde spullen), en ook wat de reden is waarom zij die spullen niet mag hebben. Op zich bestrijdt zij dat niet. Echter de frequentie en de wijze waarop er gecontroleerd wordt gaat haar veel te ver. Ze voelt zich als een crimineel behandeld. Als de kamer of spullen doorzocht worden in haar aanwezigheid, soms wel door 4 personen tegelijk, dan worden er respectloze opmerkingen gemaakt. Wanneer klaagster een controle weigert dan ontstaat een escalatie die kan eindigen in separatie of een fysieke aanvaring. Een keer gaf klaagster aan geen controle te willen en toen moest zij mee naar de separeer om zich daar te ontkleden zodat haar kleding doorzocht kon worden. Dit is niet als onvrijwillige zorg geregistreerd terwijl de betrokken medewerkers wel aan haar houding en gezicht gezien moeten hebben dat zij (ook) dit heel erg vervelend vond.

Al deze inbreuken in de privacy roepen bij klaagster spanning en onrust op en zij vindt ze daardoor niet doelmatig. Klaagster stelt dat in plaats van meteen over te gaan tot een controle, men haar eerst zou kunnen vragen of er spullen zijn die ingeleverd moeten worden en haar dan even tijd geven om daar uit zichzelf aan te voldoen of de CVP erbij te betrekken. Een keer per week zou genoeg moeten zijn. Klaagster gaat binnenkort naar een andere woonplek en zij wil graag dat het dan anders zal gaan. Klaagster verklaart geen schadevergoeding te beogen, ze wil duidelijk maken dat het haar te ver gaat wat er allemaal gebeurt.

HET VERWEER

Zakelijk en verkort weergegeven is in het verweer het volgende naar voren gebracht.

De controle van de kamer is noodzakelijk omdat er 's nachts niet gerookt mag worden in de eigen kamer (brandgevaar) en het is meermaals gebleken dat klaagster zich niet vrijwillige aan die afspraak kan houden. Daarom moet zij voor de nacht haar aanstekers en rookwaar inleveren en wordt haar kamer daarop gecontroleerd. Daarnaast worden haar boodschappen en kassabonnen gecontroleerd op ongezonde producten die risicovol zijn i.v.m. haar diabetes en overgewicht. Klaagster heeft 's nachts de neiging om suikerhoudende producten te willen nuttigen. Een derde maatregel betreft de controle op aanwezigheid van spullen die klaagster van anderen onvreemdt. Vanuit haar verleden heeft zij deze neiging ontwikkeld en kan daar uit zichzelf niet makkelijk weerstand aan bieden. Doordat klaagster weet dat er controles kunnen plaatsvinden heeft zij minder spanning over verstopte spullen. Behalve deze controlemaatregelen krijgt klaagster ook nog EMDR om spanning te reduceren.

De mentor is op de hoogte van de maatregelen en heeft ermee ingestemd.

Alle drie de maatregelen zijn proportioneel, subsidiair en vooral ook doelmatig gebleken. Maatregelen zijn tijdig geëvalueerd en de Wzd-functionaris is betrokken en heeft ze geaccordeerd. Er is sprake van een gezonder gewicht en gezondere bloedwaardes. De

registratieformulieren die getoond zijn komen uit 2 verschillende systemen en geven daardoor niet een helder overzicht. Volgens verweerders is het voor de zorgverleners wel duidelijk welke controle met welk doel uitgevoerd mag worden maar misschien voor klaagster zelf inderdaad niet. Terugkijkend had de situatie waarbij er voor controle naar de separeerruimte is uitgeweken (uitsluitend met vrouwelijke medewerkers) wellicht wel als maatregel onvoorziene zorg geregistreerd moeten worden ondanks dat klaagster hier vrijwillig aan mee heeft gewerkt.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De commissie heeft kennisgenomen van de klacht, het verweerschrift, de daarbij gevoegde bijlagen en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht.

De commissie overweegt dat de uitleg van verweerders over de aanleiding en de noodzaak van diverse controles voldoende overtuigt. Klaagster heeft ook bij herhaling gezegd dit zelf ook zo te zien. Klaagsters suggestie om dit minder vaak en/of pas na een vooraankondiging en/of uitsluitend op basis van eigen medewerking en/of met betrokkenheid van de CVP voort te gaan zetten, acht de commissie niet voldoende doelmatig.

De commissie acht het uitvoeren van controles van kamer, tassen en aankoopbonnen op:

- rookwaar/vuur voor de nacht
- toegeëigende spullen van een ander
- ongezonde producten

proportioneel, subsidiair en doelmatig.

Echter de diverse getoonde Wzd-registraties waarmee het hiervoor omschreven beleid geformaliseerd zou moeten worden lijken qua formulering hier niet goed op aan te sluiten en roepen vragen op. Zo lijkt het controleren van de kamer op aanwezigheid van suikerhoudende producten / ongezonde waren niet inbegrepen te zijn bij de huidige registraties maar in de praktijk wel plaats te vinden. Tevens zou kamercontrole op toegeëigende zaken van een ander op grond van de huidige registraties maar een keer per week mogen plaatsvinden. De opmerkingen die de Wzd-functionaris d.d. juni 2023 bij de start van de maatregelen heeft gemaakt lijken niet tot verbetering/verduidelijking van de registraties te hebben geleid. De WZD functionaris heeft o.a. geadviseerd op te nemen hoe voorkomen kan worden dat klaagster vaker per week boodschappen kan doen en ongezonde dingen kan kopen. Aangezien het hier om ingrijpend handelen gaat is de zorgvuldigheid gebaat bij een nauwkeuriger registratie van de genomen besluiten onvrijwillige zorg teneinde zorgvuldige uitvoering beter te waarborgen.

De commissie vindt dat de klacht over het zich in de separeerruimte moeten ontkleden na een weigering tot vrijwillige medewerking aan controle, door verweerders onvoldoende weersproken is. Wellicht dat klaagster geen fysiek verzet tegen die feitelijke gang van zaken heeft geuit maar het is dermate ingrijpend en niet in de lopende maatregelen omschreven, dat dit een additionele registratie (onvoorziene zorg) had gevergd.

BEOORDELING

De commissie oordeelt:

De klacht over toegepaste controles gegrond voor wat betreft onzorgvuldige uitvoering van de besluiten onvrijwillige zorg.

De klacht over het zich moeten ontkleden in de separeerruimte is eveneens gegrond. Het meerdere waarover geklaagd is, is 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 28 februari 2024 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. G.C. Klein (orthopedagoog-generalist).

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.