

## KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klachten van

<naam klagers>

over

Amerpoort, < naam locatie>

### DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van de klachten van de <namen klagers> (hierna te noemen klagers).

De klachtbrief is door Amerpoort (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) op 27 december 2023 aangemeld via de email van KCOZ voor behandeling door de commissie. Op 9 januari 2024 hebben de klagers nog aanvullende stukken ingediend bij de commissie.

De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren. Het verweerschrift is op 22 januari 2024 ontvangen door de commissie. Op de dag van de zitting is door de verweerder nog een aanvullend stuk (het COT-verslag) gemaïld aan alle betrokkenen.

Partijen hebben kennis kunnen nemen van elkaars stukken. De hoorzitting vond plaats op 1 februari 2024. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: de klagers, <naam> (cliëntvertrouwenspersoon Wzd) en namens de zorgaanbieder <naam> (manager), <naam> (gedragsdeskundige), <naam> (coördinerend begeleider), <naam> (Wzd-functionaris) en <naam> (jurist).

### INLEIDENDE OVERWEGING EN PROCEDUREBESLUIT

De klachtbrief is zeer uitgebreid en vergezeld van meer dan vierhonderd pagina's aan bijlagen. De KCOZ is bedoeld als laagdrempelige commissie om de in art. 55 Wzd genoemde klachtonderwerpen te beoordelen, en dat binnen een kort tijdsbestek. De commissie overweegt dat deze klacht qua presentatie en omvang de grenzen overschrijdt van wat er redelijkerwijs in een Wzd-klachtprocedure van zowel de commissie als van de verweerders geveerd kan worden.

De KCOZ beoordeelt of in het individuele geval de Wzd wat betreft de in art. 55 Wzd genoemde onderwerpen, is nageleefd. Deze beoordeling dient te geschieden op basis van door klager en verweerder aangedragen feiten en omstandigheden. Deze feiten en

omstandigheden dienen betrekking te hebben op de door de commissie te beoordelen maatregelen. Natuurlijk heeft de commissie oog voor de beleving van klager en verweerder. Het is vaak de verslechterde verhouding tussen partijen die (mede) aanleiding geeft tot het indienen van de klacht bij de commissie. De commissie wijst erop dat zij niet bevoegd is een oordeel te geven over de onderlinge betrekkingen. De onderlinge verhouding tussen partijen kan dus wel aan de orde komen, maar in beperkte mate.

De commissie heeft op grond van het vorenstaande de aangeleverde informatie geselecteerd en gereduceerd tot een viertal te beoordelen Wzd onderwerpen.

## 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 klagers zijn de ouders en tevens beiden curator van <naam cliënt> (verder te noemen: de cliënt). De cliënt verblijft op <naam locatie>, een Wzd-accommodatie van Amerpoort. De cliënt heeft VG-indicatie en is vrijwillig opgenomen. De cliënt heeft een ZZP 7 en is vanwege zijn lage sociaal-emotionele ontwikkelingsniveau en autisme niet goed in staat om de complexe wereld van internet en sociale media aan te kunnen.

## DE KLACHTEN

### **1. Beperking in het gebruik van communicatiemiddelen.**

Na een melding van seksueel grensoverschrijdend gedrag van cliënt op internet heeft de zorgaanbieder alle middelen waarmee cliënt op internet kon in beslag genomen. Het gaat om de smart TV, de X-box en de Nintendo. Hij mag daarnaast zeer beperkt en alleen onder toezicht op de iPad. Klagers geven aan dat hun zoon sociaal emotioneel jong is en dat hij slachtoffer is geworden van sexting en shaming. Zij zijn het er niet mee eens dat de TV en de Nintendo worden afgenomen omdat hij volgens klagers hiermee niet op het internet kan. Daarnaast wijzen zij erop dat dit de eerste melding is van deze ernst. Ze vinden de maatregel die in eerste instantie als noodmaatregel is ingezet en vervolgens als Wzd-maatregel is opgenomen in het zorgplan dan ook buitenproportioneel, ook al omdat er maar 1 telefoontje van één ouder is geweest en dit het enige voorval is van deze ernst is geweest.

### **2. Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen.**

De zorgaanbieder heeft besloten om de kamer van de cliënt te doorzoeken op gevaarlijke voorwerpen vanwege het feit dat de cliënt in het verleden agressief gedrag had vertoond als hij in zijn vrijheid wordt beperkt. Klagers zijn het er niet mee eens dat zijn kamer is onderzocht op gevaarlijke spullen omdat er geen reden is om aan te nemen dat hij gevaarlijke spullen zoals schroevendraaiers op zijn kamer heeft dan wel zal gebruiken. Klagers vinden het ook onterecht dat ook dierbare spullen zoals medailles zijn

meegenomen. Klagers vinden de maatregel dan ook buitenproportioneel. Het onderzoeken van de kamer is in eerste instantie als noodmaatregel ingezet en vervolgens als maatregel opgenomen in het zorgplan. Ouders missen een afbouwplan.

### **3. Fixatie**

Client werd gefixeerd omdat hij boos werd nadat zijn iPad was afgepakt omdat hij zich niet hield aan de afspraken omtrent seksuele uitlatingen via het internet. De fixatie werd volgens klagers veel te hardhandig ingezet met letsel als gevolg en was overigens ook niet nodig geweest als er in eerste instantie minder zware maatregelen waren ingezet en er rekening gehouden was met het autisme van cliënt. De noodmaatregel om te fixeren is omgezet als Wzd-maatregel en ouders missen een afbouwplan.

### **4. Ramen op kamer cliënt zijn deels gesloten**

Voorheen is op verzoek van ouders de ramen van cliënt op slot gedaan omdat hij wegloupedrag vertoonde en naar buiten wilde springen door het raam. Dit was een gevaarlijke situatie. Omdat de cliënt steeds het raam forceerde heeft de zorgaanbieder een stang voor het raam gezet. Ouders willen dat deze stang verwijderd wordt.

### **5. Schadevergoeding**

Ouders eisen schadevergoeding voor alle extra aankopen die zij moesten doen om de client te vermaken zonder zijn gamespullen en TV en opgelopen onkosten die zij zelf hebben gemaakt, incl. gederfde inkomsten. Er is een onderbouwing van de kosten meegestuurd.

## HET VERWEER

### **1. Beperking in het gebruik van communicatiemiddelen.**

Er zijn meerdere seksueel grensoverschrijdende gedragingen van client via internet en social media bekend. Na een melding van een vader van twee minderjarige zoons dat cliënt een filmpje van zichzelf waarin hij masturbeerde aan zijn zoons heeft gestuurd heeft de zorgaanbieder dit gemeld bij de politie.

Door de gedragsdeskundige is besloten om de noodmaatregel inzake beperking gebruik communicatiemiddelen in te zetten om te voorkomen dat de cliënt zonder toezicht op het internet actief kan zijn.

Het is na onderzoek van de politie duidelijk dat cliënt is misleid is door de twee zoons in het bewuste incident. Zij hebben zich voorgedaan als een mogelijke vriendin en zij hebben cliënt gevraagd een masturbatiefilm op te sturen.

Dit is echter niet het enige incident dat zich heeft voorgedaan. Cliënt is actief op zoek naar een vriendin. Hij is echter een kwetsbare jongen gebleken die als gevolg van zijn lage sociaal emotionele ontwikkelingsniveau en autisme niet in staat is gebleken om de complexe wereld van internet en social media aan te kunnen. Hij is meerdere malen in situaties terechtgekomen waarin hij, al dan niet bewust, ernstig online seksueel grensoverschrijdend gedrag heeft laten zien, als gevolg waarvan hij slachtoffer is

geworden van sexing and shaming. Het is de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder om zowel de veiligheid van de cliënt als die van de maatschappij te waarborgen tegen herhaling van grensoverschrijdende gedrag. Daarom is door de zorgaanbieder besloten hem te beperken in het gebruik van internet en in het bijzonder social media. Deze maatregel is in eerste instantie als noodmaatregel ingezet en vervolgens omgezet tot een Wzd-maatregel op 24 november 2023 en de ouders en cliënt zijn op 23 november 2023 hierover ingelicht en hebben zich hiertegen verzet.

De ouders en zorgaanbieder verschillen van mening over de omvang van de in beslag genomen spullen. Zo stellen de ouders dat cliënt onevenredig nadeel ondervindt van de inbeslagname van de smart tv en de Nintendo. Daar zou cliënt niet mee het internet op kunnen. De ICT-afdeling van de zorgaanbieder adviseert deze apparaten wel in beslag te nemen.

Ook zouden de ouders een afbouwplan willen zien. Er is daarom besloten om een onafhankelijke partij het Crisis Ondersteunings Team (COT) in te schakelen om mee te kijken en hun een oordeel te laten geven over het welbevinden van de cliënt en de ingestelde maatregelen. Dit oordeel is leidend in de verdere behandeling van de cliënt.

## **2. Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen.**

Als de spanning bij de cliënt te hoog oploopt kan hij agressief worden naar begeleiders op een dusdanige manier dat hun veiligheid en/of de veiligheid van groepsgenoten en spullen in gevaar is. Cliënt heeft in het verleden meerdere keren agressie getoond naar begeleiders en/of zichzelf. Hij pakt dan vanuit een impuls spullen uit zijn omgeving waarmee hij zichzelf of anderen wil verwonden. Daarom is besloten nu hij zeer boos was omdat zijn apparaten van zijn kamer werden gehaald om zijn kamer te doorzoeken op scherpe en/of andere gevaarlijke voorwerpen. De ouders hebben de ingenomen spullen waaronder de medailles meer naar huis genomen. Deze maatregel is in eerste instantie als noodmaatregel ingezet en is omgezet in Wzd maatregel op 24 november 2023 en de ouders en cliënt zijn op 23 november 2023 hierover ingelicht en hebben zich hiertegen verzet.

## **3. Fixatie**

Nadat client tijdens zijn iPad moment seksuele uitingen deed, moest hij zijn iPad inleveren. Vervolgens is hij zo boos geworden en zichzelf ook pijn ging doen dat de begeleiders na overleg hebben besloten om hem te fixeren volgens de geldende richtlijnen.

Na dit incident is door de gedragsdeskundige de fixatie in eerste instantie als noodmaatregel ingezet en in het signaleringsplan aangepast waarin wordt aangegeven in welke situaties fixatie eventueel als uiterste noodmaatregel is toegestaan. Vervolgens is de noodmaatregel omgezet in Wzd maatregel op 24 november 2023 en de ouders en cliënt zijn op 23 november 2023 hierover ingelicht en hebben zich hiertegen verzet.

## **4. Ramen op kamer cliënt zijn deels gesloten**

Zorgbieder geeft aan dat de ramen in eerste instantie met instemming van zijn ouders op slot zijn gegaan omdat client gevaarlijk gedrag vertoonde doordat hij door het raam

wilde klimmen. Omdat hij de ramen steeds kapot maakte is er een stang voorgezet.

## OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De klachten 1-3 gaan over een onderwerp zoals genoemd in artikel 55 Wzd. De commissie is bevoegd om deze klachten in behandeling te nemen.

### Overwegingen

Uit de feiten en omstandigheden zoals weergegeven door partijen gaat de commissie ervan uit dat er op internet en er via social media als Fortnite seksueel grensoverschrijdende incidenten hebben plaatsgevonden waarbij de cliënt is betrokken. De ouders benadrukken dat de cliënt hier het slachtoffer is. De instelling is van mening dat dit niet vaststaat. Zij schrijven dat hij al dan niet bewust in dit soort situatie verzeild raakt.

Hoewel de commissie de ouders wel begrijpt als zij stellen dat cliënt eerder slachtoffer is dan dader is, maakt dat verschil voor het nadeel dat cliënt ondervindt niet veel uit. Hij is door zijn activiteiten kwetsbaar gebleken voor sexing and shaming. Iets waar cliënt niet tegen opgewassen is. Het nadeel van het internet en social mediagebruik door cliënt is daarmee wel gegeven.

De ouders en zorgaanbieder verschillen van mening over de omvang van de inname van de spullen waarmee de cliënt op het internet kan. Vooral de smart tv en de Nintendo achten de ouders niet geschikt om daarmee internet op te kunnen. Zij hebben de betreffende leveranciers gebeld en deze hebben hen verteld dat deze apparaten niet geschikt zijn om op social media te gaan. De afdeling ICT van de zorgaanbieder heeft een andere mening. De commissie heeft niet de kennis om hier een oordeel over te geven. De commissie begrijpt de ouders wel als zij stellen dat het innemen van de smart tv en Nintendo een groot gemis is voor client. Het advies is om gezamenlijk een deskundige aan te wijzen en hem of haar te vragen om een oordeel. Tot dit oordeel/ advies is voorzichtigheid geboden en kan de instelling haar besluit onder het regime van de Wzd handhaven.

De commissie acht het als een juiste stap dat door partijen is besloten om het COT in te schakelen Te adviseren over een mogelijke afbouw van de maatregelen en wat daarvoor nog moet gebeuren.

Op de dag van de zitting is het verslag van het COT gedeeld met alle betrokkenen en iedereen heeft voorafgaande aan de hoorzitting het verslag van het COT kunnen lezen. Het COT geeft aan dat het duidelijk is dat de cliënt op social media is overvraagd. Wat hij technisch gezien in vaardigheden beheerst met betrekking tot het gebruik van internet, kan hij sociaal-emotioneel niet aan. Het lijkt niet verstandig weer terug te willen werken naar wat hij mocht. Zelfstandig op internet actief zijn, is te risicovol gebleken. De cliënt is zeer kwetsbaar en moet beschermd worden tegen mensen die misbruik van hem kunnen maken en hij dient beschermd te worden tegen onduidelijke situaties waar hij niet correct op weet te reageren.

De commissie komt op grond van het bovenstaande tot het oordeel dat het nadeel voor cliënt van onbeperkt toegang tot internet en social media voldoende is gebleken. Tussen ouders en de zorgaanbieder is er verschil van mening over technische vraagstukken over welk apparaat nu wel of geen toegang geeft tot internet. Het advies is hier om gezamenlijk een extern deskundige om advies te vragen. Uit de stukken en het besprokene ter zitting is gebleken dat de stappen uit de Wzd goed zijn gevolgd.

De commissie is van mening dat wat betreft de maatregel fixatie en doorzoeken van de kamer het COT-verslag niet had hoeven te worden afgewacht om een afbouwplan te maken. Deze besluiten onvrijwillige zorg waren een reactie van cliënt op het innemen van zijn spullen. Client was daar boos over. Deze boosheid heeft maar kort geduurd. Voor deze maatregelen had de zorgaanbieder dan ook een afbouwplan moeten opnemen zoals de ouders terecht hebben aangegeven.

De klachten over het raam vallen niet onder het klachtrecht van de Wzd. Er is geen beperking van de frisse lucht want het raam kan open. Verder is het raam niet te zien als een toegang of uitgang van de kamer. Dat het raam als zodanig niet gebruikt kan worden is dan ook geen beperking van de bewegingsvrijheid van cliënt.

## BESLISSING

Klacht 1 is ongegrond. De commissie oordeelt dat de zorgaanbieder de juiste stappen heeft ondernomen door eerst het COT-verslag af te wachten alvorens men eventueel een afbouwplan kon maken.

Klacht 2 is deels gegrond en deels ongegrond. Ongegrond omdat het wel juist was vanwege het ernstig nadeel om de kamer te doorzoeken op gevaarlijke voorwerpen en de noodmaatregel om te zetten tot een Wzd-maatregel volgens het stappenplan. De klacht is deels gegrond vanwege het ontbreken van het afbouwplan.

Klacht 3 is deels gegrond en deels ongegrond. Ongegrond omdat er wel sprake was van een ernstig nadeel voor de betrokkenen om over te moeten gaan tot fixatie en de noodmaatregel om te zetten tot een Wzd-maatregel volgens het stappenplan. Echter de klacht is deels gegrond vanwege het ontbreken van het afbouwplan.

Klacht 4 Dit onderwerp valt niet onder de bevoegdheid van de KCOZ (het is niet in art. 55 Wzd opgenomen).

Schadeverzoek: nu geen van de klachten gegrond (op het onderdeel afbouwplan na) verklaard zijn, ziet de commissie geen aanleiding voor het toekennen van schadevergoeding.

## 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 14 februari 2024 door de voorzitter van de Klachtencommissie onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren (voorzitter) en de leden mevrouw drs. L.J.W.M. Muller (gezondheidszorgpsycholoog en orthopedagoog) en de heer drs. A.C. Louisse (arts voor verstandelijk gehandicapten).

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*