

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam cliënt>

over

Dichterbij, <locatiennaam>

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van de klacht van (naam cliënt, hierna ook te noemen de klager) over de toepassing van onvrijwillige zorg (fixatie) en het intrekken van verlof.

De klacht is op 25 juni 2024 ontvangen door de KCOZ. De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren. Het schriftelijk verweer met bijlagen heeft de commissie op 5 juli 2024 ontvangen.

Op 16 juli 2024 heeft een online hoorzitting plaatsgevonden ter bespreking van de klacht. Aan de zitting namen deel: klager, bijgestaan door (naam, cliëntvertrouwenspersoon). Namens de zorgaanbieder was aanwezig: (naam, regiebehandelaar). Partijen vonden het niet noodzakelijk om de mentor van klager in te lichten over de klachtprocedure.

De cliënt woont thans weer bij een andere zorgaanbieder, dezelfde waar hij voorafgaand aan het overbruggingsverblijf bij <locatiennaam> Dichterbij ook al woonde. De klacht betreft een reeds weer beëindigde toepassing van gedwongen zorg.

DE KLACHT

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

Klacht 1. Fixatie

Tijdens het verblijf op <locatienaam> is meermaals sprake geweest van fixatie. De klacht richt zich tegen twee fixaties in het bijzonder waarvan klager stelt dat het er te hardhandig aan toe ging en waarbij zijn keel werd dichtgeknepen. Hij heeft om die reden de politie naderhand ook meermaals gebeld omdat hij er aangifte van wilde gaan doen.

De CVP voegt hier aan toe dat het verblijf op deze crisisafdeling erg lang heeft geduurd en zich heeft gekenmerkt door een veel zwaardere setting dan wat de cliënt ervoor en thans ook weer gewend is.

Voorafgaand aan deze incidenten heeft er met verweerder goede besprekingen van eerdere fixaties plaatsgevonden. Verweerder was daarbij begripvol voor alle emoties die het teweeg brengt. Het bij de keel grijpen kwam onverwacht en was een angstige ervaring voor klager.

Klacht 2. Intrekken verlof

Op 12 juni was klager in de ochtend al op verlof geweest samen met zijn moeder. Dat verlof ging goed. Daarna vroeg hij of hij in de middag nogmaals weg mocht (naar <plaatsnaam>). Aanvankelijk werd dat toegestaan maar daarna werd er de voorwaarde aan verbonden om eerst de tas te laten controleren. Dat wilde klager niet omdat dit anders ook nooit gevraagd werd. Het was verwarrend dat dit ineens een verlofvoorwaarde was voor het eerst in alle maanden van verblijf hier. Klager vond dat hij het recht had om daar niet aan mee te werken maar vervolgens werd er alsnog geen verlof toegestaan. Dat voelde als straf en toen escaleerde de situatie waarna ook de hardhandige fixatie (zie klacht 1) plaatsvond.

HET VERWEER

Zakelijk en verkort weergegeven is in het verweerschrift en ter zitting het volgende naar voren gebracht.

Klacht 1. Fixaties

Verweerder heeft met alle medewerkers die bij de beide fixaties betrokken waren afzonderlijk gesproken. Verweerder was er op de bewuste data zelf niet bij. De medewerkers verklaarden dat zij -als altijd- de kameleon-methode hebben toegepast. Dit houdt in dat met meerdere mensen de cliënt in een holding wordt vastgepakt en naar de grond gebracht, op een gefaseerde en veilige manier waarbij ze steeds blijven praten zodat z.s.m. weer losgelaten kan worden. Er was die beide keren wel sprake van een forse agressie uitbarsting bij <klager>. Hij is van achteren bij de schouders vastgepakt en naar de grond gebracht. Van keel dichtdrukken is volgens alle betrokken medewerkers geen sprake geweest.

Wanneer de veiligheid het toestaat wordt er niet fysiek ingegrepen maar gekozen voor met rust laten en laten uitrazen. Soms kan dat niet, bijvoorbeeld wanneer <klager> zelf

neus aan neus met een medewerker gaat staan of iemand bij de kleding of de haren vastgrijpt of over het hek wilde klimmen. Dan is fixeren, zoals ook deze keren, onvermijdelijk.

Het team evalueert wekelijks alle interventies en is er ook eerlijk en open in wanneer iets anders had moeten of beter had gekund.

Klacht 2. Verlof

Ook hierbij was verweerder zelf niet aanwezig. Uit de dossierrapportage en via de betrokken collega's heeft verweerder het volgende vernomen. Op 12 juni had <klager>, voordat hij op verlof zou gaan, een omvangrijke tas van zijn kamer opgehaald en was druk aan het bellen. Het verlof zou maximaal drie uur duren zodat het vragen opriep waarom er zo'n volle tas meegenomen zou worden. Vanwege bekendheid met onttrekkingen, te laat en/of onder invloed van drugs terugkomen, werd gevraagd om in de tas te mogen kijken. Toen <klager> daar niet aan mee wilde werken heeft de collega die verantwoordelijk was in het verlofplan gekeken en gezien dat een verlofvoorwaarde is dat er sprake moest zijn van goede samenwerking en geen spanningen. De weigering om de tas niet te laten controleren werd door de medewerkers gerespecteerd maar omdat er sprake was van spanningen en agitatie, werd het verlof niet toegestaan.

Ondanks dat klager gedurende de opnameperiode bijna alle verloven (veel) later terugkwam dan afgesproken, en vaak ook onder invloed van middelen, heeft verweerder in het verleden toch de verloven wel door laten gaan omdat ook wel bleek dat <klager> niet in zeven sloten tegelijk liep. De waarnemend collega maakte echter een andere inschatting.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

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

Klacht 1.

Uit inzage in het dossier van klager (de Wzd registraties) komt naar voren dat de formaliteiten vanuit de Wet Zorg en Dwang bij het toepassen van fixatie zijn nageleefd. Er is een stappenplan gevolgd, de Wzd-functionaris heeft de toepassing van deze vorm van onvrijwillige zorg geaccordeerd, er heeft tijdig evaluatie en een verlengingsbesluit plaatsgevonden.

De klacht richt zich vooral tegen de manier waarop er in twee specifieke situaties gefixeerd is. Partijen zijn het er over eens dat het er intens aan toe ging. Volgens klager ging het echter te ver (buitenproportioneel) en werd zijn keel dichtgedrukt. Volgens verweerder is ook die keren gehandeld binnen de grenzen van wat er aangewezen en gepast was en volgens de getrainde methodiek. Verweerder was er zelf niet bij maar heeft zich hierover door de collega's die wel aanwezig waren laten informeren; keel dichtdrukken is daarbij ontkend.

In gevallen waarin de lezingen van partijen omtrent de feitelijke gebeurtenis waarover geklaagd wordt uiteenlopen en de commissie niet op andere wijze kan vaststellen wat er heeft plaatsgevonden, kan een klacht of klachtonderdeel niet gegrond worden verklaard. Dit betekent niet dat aan het woord van klager, of de manier waarop hij de gebeurtenissen ervaren heeft, geen geloof wordt gehecht. Maar om een klacht gegrond te kunnen verklaren moeten de feitelijke gedragingen wel vast te stellen zijn, en dat is hier niet het geval.

Klacht 2.

De commissie overweegt dat verweerder gedurende de opname van klager op de crisisafdeling vaak coulant is omgesprongen met het niet naleven van voorwaarden uit het verlofplan door klager. Hij woog daarbij zekere risico's af tegen de positieve effecten van verlof op klager. Dat een waarnemend collega strikter de voorwaarden uit het verlofplan heeft toegepast en vanwege de zichtbaar oplopende spanningen en gebrek aan samenwerking geen risico wilde nemen, acht de commissie niet onjuist of onzorgvuldig. Ook dit zal door klager mogelijk anders ervaren zijn maar de commissie vindt een klacht hierover niet gegrond.

BEOORDELING

De commissie oordeelt dat de klacht over fixatie en intrekken van verlof ongegrond is.

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 juli 2024 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. C.W.M. Verberne, en de leden mevrouw drs. G.C. Klein (orthopedagoog-generalist) en mevrouw drs. L.J.W.M. Muller (orthopedagoog, GZ-psycholoog).

C.W.M. Verberne

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.