

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van
<naam klaagster> over
stichting ASVZ, <naam locatie>

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van de klacht van <naam klaagster> (hierna te noemen klaagster of cliënt) over onvrijwillige zorg.

De klacht is op 27 augustus 2024 door stichting ASVZ (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) naar de commissie gestuurd ter behandeling. De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om schriftelijk op de klacht te reageren. Het verweerschrift heeft de commissie op 26 september 2024 ontvangen. Op verzoek van de commissie is nog een stuk nagestuurd door de zorgaanbieder op 9 oktober 2024. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

De hoorzitting vond met instemming van klaagster plaats op 17 oktober 2024 vanwege vakantie van de cliëntvertrouwenspersoon (cvp) en verhinderingen van de verweerder. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: klaagster, <naam> en <naam> (beiden cvp bij <naam organisatie>) en vanuit de zorgaanbieder: <naam> (sector manager), <naam> (orthopedagoog) en de <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:

Klaagster is een vrouw <leeftijd> en heeft een licht verstandelijke beperking. Klaagster verblijft op vrijwillige basis op <naam locatie> en heeft geen bewindvoerder of mentor of andere vertegenwoordiger.

Klaagster is getrouwd geweest en heeft kinderen. Na spanningen is ze destijds tijdelijk uit huis geplaatst en heeft daarna thuis begeleiding ontvangen, maar na het vastlopen van de zorgvraag is het CCE betrokken geraakt waarna klaagster in 2018 binnen ASVZ is gaan wonen. Sinds 2022 woont klaagster op <naam locatie>. Ze werkt daarnaast bij de Kringloop als dagbesteding en heeft het daar erg naar haar zin. Ze is erg gesteld op haar vrijheid en ze heeft een eigen auto waar ze graag mee rijdt. Het geeft haar de vrijheid om haar familie en vrienden te bezoeken.

< Naam locatie> is een geregistreerde Wzd-accommodatie. Het is een woonvoorziening voor mensen met een licht verstandelijke beperking.

DE KLACHTEN

De klachten gaan over de volgende onderwerpen:

Klacht 1 Beperking om het eigen leven in te richten

Klaagster heeft in november 2023 bijna iemand heeft aangereden met haar auto en daar was ze erg van geschrokken. Omdat ze deze persoon erg laat zag, had ze de indruk dat ze niet goed meer kon zien. Dit incident heeft ze aangegeven bij haar begeleiding. De begeleiding heeft vervolgens haar autosleutels ingenomen wat ze niet leuk vond. Pas in september 2024 heeft ze van het CBR bericht gekregen dat ze rijgeschikt is verklaard en heeft ze haar sleutels weer in eigen beheer. Klaagster heeft zich tegen het niet mogen rijden steeds verzet maar pas in juni 2024 is haar verzet door de zorgaanbieder gezien als verzet in de zin van de Wzd en dus als onvrijwillige zorg.

Klacht 2 geen onderbouwing voor de wilsonbekwaamheid

In het zorgplan staat geen onderbouwing over de mate van wilsonbekwaamheid ter zake (voor het nemen van de beslissing om wel of niet te kunnen rijden).

Schadevergoeding

Klaagster vindt dat ze schade heeft ondervonden doordat ze tijdelijk niet met haar auto mocht rijden. De schade bestaat uit de kosten die ze moet maken doordat ze geen auto kan rijden (keuringskosten CBR, wegenbelasting, autoverzekering) en taxi kosten. Ze heeft een onderbouwing van haar schade met de klacht meegestuurd.

HET VERWEER

Klacht 1 Beperking om het eigen leven in te richten

In november 2023 gaf klaagster bij begeleiding aan dat ze wazig zag en oogklachten had. Ze gaf aan dat ze iemand tijdens het autorijden niet goed had gezien op het zebrapad. Dit is door de zorgaanbieder beoordeeld als 'ernstig nadeel'. Hierna is besproken met haar dat ze geen auto zou rijden tot haar doktersafspraak die op 21 december zou plaatsvinden (controle oogarts). Ook is haar sleutel ingenomen, wat ze niet leuk vond maar wel deed. Ze gaf hierbij zelf aan dat ze weet dat het een goede keuze is, maar dat ze het wel spannend vindt dat anderen (begeleiding) haar wegbrengen in haar auto. Later op 16 november 2023 geeft ze ook aan dat ze begrijpt waarom ze niet mag rijden, maar dat ze het wel moeilijk vindt. Op 22 december wordt er gerapporteerd dat klaagster een beetje weerstand laat zien dat ze in haar auto niet mocht rijden. Op 4 januari 2024 is er in overleg met klaagster een vragenlijst ingevuld bij het CBR. Zij vond dit toen goed, volgens de persoonlijk begeleider van klaagster destijds. Later heeft het CBR aangegeven nader onderzoek te willen doen om een uitspraak te kunnen doen over de rijgeschiktheid van klaagster, te weten onderzoek naar de bovenste ledematen, zicht en diabetes. In januari 2024 zijn de verwijsbrieven naar de betreffende artsen gestuurd door de AVG die destijds betrokken was. Echter, het maken van de afspraken voor nadere onderzoeken is blijven liggen vanwege uitval van de betrokken teamleider. Dit heeft het proces vertraagd. In maart 2024 is klaagster met

haar reservesleutel die niet in beheer van begeleiding was in de auto gestapt en naar haar vader gereden omdat haar vader was aangetroffen met een beroerte. Bij terugkomst heeft klaagster na een stevige discussie de reservesleutel ingeleverd bij de begeleiding. Een week later is klaagster opnieuw gaan rijden in haar auto, daarna heeft ze haar autosleutel zelf ingeleverd bij de begeleiding. In juni 2024 is er een gesprek geweest met klaagster, haar cvp, de teamleider, persoonlijk begeleider en orthopedagoog waarin is besproken dat er vanuit klaagster verzet is tegen het innemen van de autosleutel. Op dat moment werd het helder voor de zorgaanbieder dat het geen (vrijwillige) begeleidingsafpraak meer is, maar dat er toch sprake is van consistent verzet. Er is besproken dat dit dan als maatregel in het plan van klaagster moest worden gezet, wat ook is gebeurd op 8 juli 2024 en is goedgekeurd door de WZD-functionaris een maand later op 7 augustus 2024. Klaagster heeft in september 2024 bericht gehad dat het CBR haar rijgeschikt verklaart. Ze heeft haar autosleutel vanaf dat moment weer in eigen beheer.

De klaagster heeft ook een schadevergoeding ingediend. De zorgaanbieder geeft aan dat zij alle schade zal vergoeden ofwel zelf of deels via de zorgverzekeraar. Het moet volgens de zorgaanbieder dan wel gaan om kosten die enkel gemaakt zijn vanwege het gebeuren en niet kosten die toch al zouden zijn gemaakt, zoals bijvoorbeeld de doorlopende autoverzekering.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

Naar het oordeel van de zorgaanbieder is het verzet van klaagster tegen het inleveren van de sleutels pas verzet als het een consistent verzet is. Pas tijdens het gesprek met de klaagster en de cvp in juni 2024 vond de zorgaanbieder dat er sprake was van een consistent verzet en is besloten dat de maatregel onvrijwillige zorg in het zorgplan van klaagster moet worden gezet.

De Wzd geeft geen definitie van de term verzet. In de memorie van toelichting wordt verzet omschreven als tegenstand van een cliënt tegen een vorm van zorg en/of behandeling omdat die door cliënt wordt ervaren als niet de juiste vorm van machtsuitoefening. Verder blijkt uit de memorie van toelichting dat van verzet gesproken moet worden als duidelijk is; dat het gedrag van de cliënt een protest inhoudt, waartegen het verzet gericht is, zoals een persoon of een zorghandeling, het verblijf of iets anders en welke redenen iemand heeft om zich te verzetten.

Als uitgangspunt kan worden gehanteerd dat verzet in de zin van de Wzd in ieder geval moet worden aangenomen bij gedrag dat duidelijk afwijkt van het bekende gedragsrepertoire en het bij de stoornis passende gedrag. Daaruit volgt dat de momenten van afwijzing binnen een grillig gedragspatroon niet onmiddellijk hoeven te worden aangemerkt als zorg waartegen de cliënt zich verzet. Wordt het verzet echter met een zekere consistentie geuit dan moet het verzet serieus worden genomen, aldus de wetgever.

De commissie oordeelt dat tijdens de hoorzitting en uit de stukken naar voren is gekomen dat klaagster heel goed kon aangeven dat ze het niet eens was met de maatregel en waarom. Klaagster heeft al op eerdere momenten verzet geuit dan in het gesprek in juni 2024 met de zorgaanbieder. In december 2023 gaf haar oogarts al tijdens een controle afspraak aan dat haar ogen prima waren. Slechte ogen en wazig zien was

voor klaagster destijds de reden was om zelf tijdelijk niet te willen rijden. Ze liet echter "een beetje weerstand" zien op 22 december 2023 dat ze niet met haar auto niet mocht rijden, aldus de zorgaanbieder. Het moment dat ze de reservesleutel gebruikte tegen de afspraken in, is naar het oordeel van de commissie een duidelijk verzet van klaagster geweest tegen de maatregel. Verzet hoeft niet maanden te worden volgehouden voordat het als verzet kan worden aangemerkt. In ieder geval vanaf dat moment was er verzet zoals bedoeld in de wet. Het argument dat het verzet toen nog niet consistent was, gaat in deze omstandigheden niet op.

Naar het oordeel van de commissie is het verzet van klaagster derhalve te laat bestempeld als verzet tegen de maatregel en had het stappenplan dan ook eerder moeten zijn gevolgd. Daarbij merkt de commissie op dat het oordeel van de Wzd-functionaris pas na een maand is afgegeven. De wet geeft weliswaar geen termijn hiervoor, maar de commissie geeft aan dat de brancheorganisaties die het profiel van de Wzd functionaris hebben opgesteld, het van belang vinden dat de Wzd-functionaris een zorgplan beoordeelt binnen 14 dagen nadat de zorgverantwoordelijke het aan hem heeft voorgelegd.

Wat betreft de klacht over de wilsbekwaamheid oordeelt de commissie dat er helemaal niets is beschreven in het stappenplan waarom de zorgaanbieder vond dat cliënt wilsonbekwaam ter zake was. Een dergelijk beoordeling had wel in het zorgplan moeten staan. Omdat de zorgaanbieder vond dat client wilsonbekwaam ter zake was had eigenlijk een vertegenwoordiger moeten worden geraadpleegd. Deze was echter niet voorhanden, omdat client alle beslissingen zelf goed kon nemen. Om voor gevallen waarin de cliënt naar het oordeel van de zorgaanbieder zelf geen goede beslissing kan nemen een vertegenwoordiger te laten benoemen, was nog geen noodzaak geweest. Ook ter zitting kon klager heel goed verwoorden wat en waarom ze iets vond. Indien de zorgaanbieder client wilsonbekwaam had gevonden rondom het autorijden had in het dossier de gemaakte afweging daaromtrent terug te lezen moeten zijn. Dit was bij uitstek de plek geweest om te reflecteren om het al dan niet inzien van het ernstig nadeel door mogelijke gezichtsbeperking. De commissie heeft dat niet teruggevonden en de zorgaanbieder heeft dat ook erkend.

BEOORDELING

De commissie oordeelt de klacht 1 en klacht 2 gegrond. De commissie komt niet meer tot de beoordeling van de schadevergoeding omdat de zorgaanbieder al heeft aangegeven de schade te vergoeden en zulks in goed overleg met klager te doen.

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 18 oktober 2024 door de voorzitter van de Klachten-Commissie Onvrijwillige Zorg, dhr. mr. C.W.M. Verberne (jurist) en de leden mevrouw drs M. Huizinga (arts VG) en mevrouw drs G.L.C. van Heugten (orthopedagoog-generalist).

mr. 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