

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van
<naam klager> over
stichting Alliade

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van de klacht van <naam klager> (hierna te noemen klager).

De klacht is op 22 januari 2025 door stichting Alliade (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 7 februari 2025 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

De hoorzitting vond plaats op 13 februari 2025. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: klager en de <naam CVP> en namens de zorgaanbieder <naam>, directeur jeugdzorg en <naam>, manager.

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.

De klager is wettelijk vertegenwoordiger en vader van <naam cliënt> (hierna te noemen cliënt). De cliënt is 18 jaar en woont sinds 2021 met vrijwillige titel op <naam en adres locatie>. De cliënt heeft <naam syndroom>, een zeer zeldzame aandoening. Hij heeft autistiforme kenmerken en kan snel overprikkeld worden en laat emoties dan op een heftige manier zien. Er is een signaleringsplan opgesteld voor de cliënt om hem zo goed mogelijk te begeleiden. De cliënt heeft een ZZP VG 07.

<Naam locatie> is een geregistreerde accommodatie Wzd waar huisvesting en behandeling aan kinderen en jongeren wordt geboden tot 18 jaar. Het gaat om jeugdigen met een verstandelijke beperking en bijkomende problematiek vanaf 9 jaar met zorgzwaarte profielen (ZZP) 5 t/m 8. Er wordt 24/7 zorg geboden. Op de locatie wonen ongeveer zes jeugdigen.

Inmiddels is de cliënt verhuist naar een locatie van Alliade bestemd voor meerderjarige cliënten.

DE KLACHTEN

De klager heeft 5 klachten ingediend over de inzet van maatregelen die volgens de klager niet volgens de regels van de Wzd zijn uitgevoerd. De klager is overigens niet door de zorgaanbieder zelf op de hoogte gesteld over de Wzd. Pas nadat de CVP de Wzd maatregelen heeft opgevraagd bij de zorgaanbieder is klager bekend geworden met de Wzd en dat er sprake was van toepassing van onvrijwillige zorg.

Er staat wel weliswaar genoeg over de Wzd op de website van de zorgaanbieder maar door de zorgaanbieder zelf is hierover nooit gesproken met de klager bij zorgplanbesprekingen terwijl dit wel had gemoeten.

Klacht 1 gaat over het uitluisteren in de nacht.

De klager stelt dat de maatregel niet is besproken als zijnde onvrijwillige zorg, niet is geëvalueerd door een Wzd-functionaris en dat de evaluatietermijnen niet zijn nagekomen.

Klacht 2 gaat over de inzet van de maatregel beperking van de bewegingsvrijheid door het toepassen van de EWC-grepen. Ook hier stelt de klager dat deze maatregel niet is besproken als onvrijwillige zorg, niet is geëvalueerd door een Wzd-functionaris en dat de evaluatietermijnen niet zijn nagekomen.

Klacht 3 gaat over de inzet van een tentbed. De cliënt slaapt in een slaapzak en over zijn bed is een tentbed geplaatst zodat de cliënt geborgenheid ervaart. De cliënt kan niet zelf zijn slaapzak of tentbed openen. De klager is het op zich wel eens dat het tentbed is geplaatst maar deze maatregel is niet besproken als zijnde onvrijwillige zorg, is niet geëvalueerd door een Wzd-functionaris en de evaluatietermijnen zijn niet nagekomen.

Klacht 4 gaat over het toepassen van onvoorziene zorg. De cliënt is in totaal 1 uur op zijn kamer opgesloten, terwijl dit niet in het zorgplan en signaleringsplan staat opgenomen. De klager is hierover niet geïnformeerd, maar heeft het per toeval teruggelezen in de dagrapportage. De eisen uit artikel 15 Wzd zijn niet nageleefd. De klager geeft aan dat de kamer van de cliënt een veilige omgeving voor hem is en het opsluiten op zijn kamer heeft client emotioneel belast en daarmee is zijn kamer wellicht onveiliger voor hem geworden.

Klacht 5 gaat over het geven van een griep prik terwijl de klager nadrukkelijk, zowel mondeling als schriftelijk heeft aangegeven hiervoor geen toestemming te geven voor deze prik vanwege de emotionele belasting voor de cliënt die bang is voor prikken.

De klager eist ook een schadevergoeding van in totaal €16.310. Hij heeft daarbij de richtlijnen schadevergoeding verplichte zorgzaken gevolgd.

Voor het inzetten van drie maatregelen waarvoor geen akkoord is gegeven door de klager en de Wzd functionaris, vraagt klager per maatregel een vergoeding van 10 euro per ingezette dag.

Maatregel 1: ingangsdatum 19 mei 2024: 235 dagen keer 10 euro = € 2.350

Maatregel 2: ingangsdatum 19 mei 2024: 235 dagen keer 10 euro = € 2.350

Maatregel 3: ingangsdatum 25 april 2024: 259 dagen keer 10 euro = € 2.590

Maatregel 4: Ingangsdatum 27 oktober 2024: 76 dagen keer € 5 = € 380 voor het inzetten van de onvrijwillige zorg in een noodsituatie.

Voor het geven van de griepvaccinatie: ingangsdatum 3 december 2024, vraagt klager een vergoeding van € 20 per dag, gedurende de afgifteperiode van de vaccinatie. Een griepvaccinatie wordt in depot toegediend en kent een afgifteduur van gemiddeld zes maanden, dit is de periode die klager voor de rekensom hanteert. 182 dagen keer € 20 = € 3.640.

Daarnaast vraagt klager een vergoeding van € 5.000 voor de emotionele schade die de client heeft geleden en de gevolgen hiervan die nog dagelijks aan de orde zijn volgens de klager.

HET VERWEER

De verweerder geeft aan dat in de zomer van 2024 op <naam locatie> een personeelstekort was vanwege verzuim en vertrek van een aantal medewerkers waardoor het lastig was het rooster te vullen. De zorgaanbieder heeft getracht vervanging en flexibel personeel in te zetten maar dit is niet altijd gelukt. Daardoor moest een kleine groep vaste werknemers meer werk verrichten. Dit heeft impact gehad op de cliënten. Er is inmiddels een nieuwe directeur en leidinggevende aangenomen. Ook zijn er nieuwe begeleiders op de groep gekomen. Daarmee is de rust en stabiliteit op de locatie teruggebracht.

Daarnaast heeft de zorgaanbieder in 2023 een nieuw systeem gekregen voor het beheren van cliëntendossiers. De transitie naar het nieuwe systeem is niet soepel verlopen, althans het zoeken naar gegevens uit het oude systeem is moeizaam in het nieuwe systeem. Alle noodzakelijke en actuele informatie is voorhanden. Als over het verdere verleden gekeken moet worden wie wat in het systeem heeft gezet, is dat lastiger.

De zorgaanbieder vindt dat er zeker een verbetering moet komen in de communicatie met ouders en vindt het vervelend dat dit zo heeft moeten lopen.

Klacht 1 De maatregel 'uitluisteren in de nacht' is opgenomen in het zorgplan en de ouders noch de cliënt hebben zich niet verzet tegen deze maatregel. Op enig moment heeft de nachtdienst gevraagd of het uitluisteren in de nacht niet stopgezet kon worden. De ouders hebben er toen op aangedrongen deze zorg te blijven verlenen aan de cliënt. Deze maatregel 'het uitluisteren in de nacht' is dan ook geen onvrijwillige zorg en een oordeel van de Wzd- functionaris en evaluaties hoefde daarom niet plaats te vinden.

Klacht 2 Over het toepassen van de EWC-grepen stelt de verweerder dat deze maatregel weliswaar in het zorgplan stond maar nooit was goedgekeurd door de Wzd-functionaris en nooit is toegepast door de begeleiders. De maatregel is slechts overwogen maar noch goedgekeurd noch toegepast. De maatregel is daarom verder dan ook niet met de ouders besproken.

Klacht 3 Het tentbed is vanaf het begin van het verblijf van de cliënt ingezet om geborgenheid te geven aan de cliënt. De cliënt slaapt thuis ook in een slaapzak binnen een geborgen omgeving en het tentbed bood cliënt rust en geborgenheid en is in overleg met de ouders geplaatst. Omdat een tentbed de cliënt beperkt in zijn bewegingsvrijheid

realiseert de zorgaanbieder achteraf bezien dat zij deze maatregel ook bij de afwezigheid van verzet van cliënt en ouders, als onvrijwillige zorg in de zin van artikel 2 lid 2 sub b Wzd had moeten aanmerken. Dat is vermoedelijk ook de reden geweest waarom deze maatregel niet als onvrijwillige zorg met klagers is besproken terwijl dit dus wel had moeten.

Klacht 4. De deur van de slaapkamer is in totaal 1 uur op slot gezet en is uitgebreid gerapporteerd in de dagrapportage in ONS en er is een incidentmelding aangemaakt. De zorgaanbieder stelt zich op het standpunt dat er noodzaak was om onvrijwillige zorg te verlenen in deze onvoorziene situatie. Bij de uitvoering van de onvrijwillige zorg zijn er eerst minder ingrijpende maatregelen geprobeerd en toen dat onvoldoende bleek te werken is de insluiting zo kort mogelijk toegepast. Ook is er gedurende de insluiting toezicht gehouden door een medewerker. Klager heeft vier dagen later kennisgenomen van het incident in de rapportage in ONS en heeft nadien in diezelfde week ook nog met een medewerker gesproken over het incident.

Klacht 5. De cliënt heeft in november 2023 een griepvaccinatie gekregen.

Op 3 december 2024 kwam de medische dienst opnieuw voor een griep prik. Tussen de medische dienst en begeleiding was onduidelijkheid of cliënt de griep prik moest krijgen. Omdat er niks vermeld stond in het dossier en de cliënt het jaar daarvoor ook de griepvaccinatie heeft gekregen (en dat jaar ook een corona vaccinatie had gehad), heeft de medische dienst toch een griepvaccinatie gegeven aan de cliënt.

De persoonlijke begeleider geeft aan dat de ouders inderdaad de toestemming hadden ingetrokken al voor 3 december 2024. Deze toestemming werd ingetrokken omdat de cliënt van het prikken stress en ongemak ervaart. Om onduidelijke redenen is voor 3 december 2024 geen melding in het dossier te vinden over het intrekken van deze toestemming.

De zorgaanbieder stelt vast dat er, zonder toestemming van de wettelijke vertegenwoordiger en met verzet van cliënt, onvrijwillige zorg is verleend. Dat had niet mogen gebeuren en daarvoor biedt de zorgaanbieder(nogmaals) excuses aan.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De commissie oordeelt als volgt over de klachten:

Klacht 1 Uitluisteren in de nacht.

Omdat de maatregel 'uitluisteren in de nacht' is opgenomen in het zorgplan en de ouders toestemming hebben gegeven voor deze maatregel en cliënt zich niet verzet is het geen onvrijwillige zorg volgens de Wzd.

Klacht 2 Uit de stukken en wat tijdens de hoorzitting is besproken, is niet vastgesteld dat er sprake is geweest van het toepassen van de EWC-grepen, er was alleen sprake van een voornemen. Er heeft daarom dan ook geen onvrijwillige zorg plaatsgevonden.

Klacht 3 Het toepassen van het tentbed gaf de cliënt geborgenheid en was met toestemming van de klager ingezet. De cliënt kan niet zelf zijn slaapzak en tentbed openen, alleen met hulp van derden. Daarom is het toepassen van het tentbed een beperking van zijn bewegingsvrijheid en valt onder artikel 2 lid 2 sub b Wzd. Hier had

dus het stappenplan van de Wzd gevolgd moeten worden. Daarnaast constateert de commissie dat uit het stappenplan blijkt dat de Wzd-functionaris had aangegeven dat de maatregel slaapzak en tentbed nogal fors was en vraagt daarbij af welke alternatieven zijn overwogen. Desondanks is de maatregel toch toegepast wat op zich al een vormfout is naast het feit dat het niet gezien is als onvrijwillige zorg.

Klacht 4. Bij het op slot doen van de kamer was sprake van een maatregel onvoorziene zorg. De zorgaanbieder gaf aan dat deze maatregel noodzakelijk was ter voorkoming van ernstig nadeel voor de cliënt en zijn omgeving (medebewoner en personeel). Er kon geen andere minder zware maatregel worden toegepast. Ook heeft de zorgaanbieder toezicht gehouden tijdens dat uur dat zijn kamer op slot was. De commissie constateert dat de maatregel op dat moment gepast was, maar dat aan de overige eisen van artikel 15 Wzd niet is voldaan: de maatregel is niet als zodanig geregistreerd als zorg in onvoorziene situatie en de Wzd-functionaris en de vertegenwoordigers zijn niet geïnformeerd achteraf.

Klacht 5. De klager heeft zowel mondeling als schriftelijk aangegeven geen toestemming te geven voor de griep prik vanwege de zware emotionele belasting voor de cliënt omdat hij zeer bang is voor prikken. De zorgaanbieder heeft deze weigering niet geregistreerd. Omdat de prik toch is gezet, is dit onvrijwillige zorg waarbij dan de regels van de Wzd hadden moeten worden gevolgd.

De klager heeft schadevergoeding gevraagd voor de toepassing van de maatregelen. De commissie stelt zich in het algemeen op het standpunt dat toekenning van schadevergoeding niet bedoeld is als punitief middel ('leergeld voor de zorgaanbieder') maar het moet aannemelijk zijn dat de cliënt (zelf) daadwerkelijk een vorm van schade heeft ondervonden ten gevolge van het onjuist handelen of vanwege een vormfout. De commissie beoordeelt bij het toekennen van de schadevergoeding of er vormfouten zijn gemaakt waardoor de cliënt onzekerheid of stress e.d. heeft ervaren. Indien dit het geval is, kan er schade voor worden toegekend.

Bij de maatregel 'opsluiten in zijn kamer' oordeelt de commissie dat de maatregel op zichzelf juist is toegepast met de nodige zorgvuldigheid. De vormfout "het niet registreren en het niet actief inlichten achteraf van de ouders/cliënt bij het op slot zetten van de deur" heeft geen stress of onzekerheid voor de cliënt opgeleverd.

Het is aannemelijk en het blijkt ook uit de beschrijving van het gedrag van de cliënt dat de cliënt emotionele schade heeft ondervonden van het (onterecht) zetten van de griep prik. Klager vraagt een vergoeding voor de gehele werkingsduur van de griep prik. Het bezwaar en daarmee de onvrijwilligheid ziet echter alleen op het moment van de prik. Ter zitting heeft klager aangegeven geen bezwaren te hebben tegen het depot. Voor vergoeding van de schade komt daarom alleen het zetten van de prik in aanmerking.

BEOORDELING

Uit de stukken en tijdens de hoorzitting is naar het oordeel van de commissie naar voren gekomen dat klacht 1 en klacht 2 ongegrond zijn. Klacht 3, 4, en 5 zijn gegrond.

Over de schadevergoeding oordeelt de commissie dat er naar redelijkheid een vergoeding van 200 euro moet worden toegekend voor het onterecht zetten van de griep prik. De overige verzoeken om schadevergoeding worden niet toegekend.

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 20 februari 2025 door de voorzitter van de Klachten-Commissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren en de leden mevrouw drs. L. Muller (gezondheidszorgpsycholoog en orthopedagoog) 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