

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van
<naam klager> over
stichting 's Heeren Loo

DE PROCEDURE

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

De klacht over stichting 's Heeren Loo (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) is op 14 februari 2025 door de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) 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 25 februari 2025 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

De hoorzitting vond plaats op 11 maart 2025. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: klager en <naam> (CVP) en namens de zorgaanbieder <naam>, GZ- psycholoog en <naam>, 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.

De klager is 38 jaar, heeft een mentor en woont sinds 2019 op < naam locatie>. De cliënt heeft een matig verstandelijke beperking en een zeer laag sociaal emotioneel ontwikkelingsniveau met een autismespectrumstoornis en hechtingsproblemen. Hij verblijft met een RM op de locatie.

De cliënt is heel graag de hele dag bezig met zijn telefoon en op zijn computer. Ook knutselt hij graag aan zijn computer.

Er is een signaleringsplan opgesteld en de zorgaanbieder werkt met Triple-C om hem zo goed mogelijk te begeleiden.

<Naam locatie> is een geregistreerde accommodatie Wzd en is een woon- en werkplek voor mensen met een lichte verstandelijke beperking en intensieve begeleidingsvragen.

DE KLACHT

De klager heeft een klacht ingediend over de maatregel onvrijwillige zorg ten aanzien van een beperking het eigen leven in te richten. De maatregel betreft het innemen van zijn telefoon, gereedschap en computerapparatuur tijdens de late avond en nacht voor vier dagen in de week (maandag tot en met donderdag van 21.30 uur tot 8 uur).

Klager is het niet eens dat hij zijn telefoon en computerspullen moet inleveren omdat deze spullen zijn eigendom zijn en tot zijn privacy behoren. Zo belt hij graag rechtstreeks met familie en vrienden, soms laat in de avond. Klager vindt het niet fijn dat mensen hem niet kunnen bereiken als zij dit willen of nodig vinden. Daarbij voelt hij zich er ongemakkelijk bij als zijn familie of vrienden hem moeten bellen op het nummer van 'de instelling'. Hij voelt zich hierdoor niet zelfstandig.

Daarnaast vindt hij het juist prettig om in de late avond en nacht met zijn computer bezig te zijn. De reden hiervoor is dat hij zeer gevoelig is voor alle geluiden uit zijn omgeving die hem overdag verstoren.

HET VERWEER

Vanaf de zomer van 2024 kwam het steeds vaker voor dat de cliënt zijn dag- en nachtritme ging omdraaien. Hij was steeds langer in de nacht bezig met zijn apparatuur en ging vaak pas om 5.00 uur (of later) slapen. Dit resulteerde erin dat hij overdag veel last had van de geluiden van zijn medebewoners, deuren die dichtvallen, geluiden van begeleiders, etc. Hierdoor raakte hij moe en geprikkeld, waardoor hij vaak reageerde met agressie. Agressie uit zich bij de klager, in zowel verbale agressie (schelden, dreigen), als fysieke agressie. Fysieke agressie is over het algemeen gericht op (zijn eigen) spullen, incidenteel op anderen. Daarnaast riep hij met zijn gedrag agressie op bij andere bewoners. Omdat de zorgaanbieder dit gedrag steeds verder zag toenemen, is in een multidisciplinair overleg afgesproken dat hij zijn telefoon, computerspullen en zijn gereedschap voor vier dagen in de week moet inleveren om 21.30 uur en om 8 uur in de ochtend krijgt hij zijn spullen weer terug.

Alleen in het weekend mag hij van vrijdag tot en met zondag ook s' nachts zijn telefoon en computer gebruiken. Dit omdat in het weekend veel bewoners uitslapen en dus het minder lawaaiig is en de verweerder de cliënt de kans wil geven in het weekend langer gebruik te maken van zijn spullen. Overigens geeft de verweerder wel aan dat men aan het overwegen is om alle avonden van de week deze beperking in te voeren om duidelijkheid te geven aan de client. Maar hangende deze klacht is hierover nog niets beslist.

Daarnaast ondersteunt de begeleiding de cliënt ook bij het afsluiten van de dag. Door een duidelijk bed ritueel en hem ruim de tijd geven voor afsluiten, wordt getracht de spanning zo laag mogelijk te houden. Ook is zijn dagbesteding geïntensiveerd. Dit werkt heel goed voor de cliënt.

De verweerder geeft daarbij aan dat de cliënt geen ziekte-inzicht heeft en niet in staat is om te overzien welke hulp hij nodig heeft. Wanneer de cliënt ontspannen is ('groen in signalering'), kan men het gesprek aan en afspreken dat hij zijn spullen in de avond moet inleveren en is het er dan ook mee eens. Maar soms is hij overprikkeld (doordat veel situaties spanning oproepen), waardoor zijn spanning snel oploopt en dan is hij het

juist oneens om zijn telefoon en computer in te leveren. En dan verzet hij zich ertegen. De cliënt is ambivalent in het maken van afspraken en daarom is het moeilijk om duidelijke afspraken te maken over het inleveren van de telefoon, computer en gereedschap. Vandaar dat het inleveren van zijn spullen via deze onvrijwillige maatregel is opgelegd.

Er is door de zorgaanbieder en Wzd-functionaris geen alternatief gezien om het ernstig nadeel voor de client weg te nemen. Ook de cliënt zelf kan tijdens de gesprekken met de zorgaanbieder geen alternatieven benoemen, anders dan 'geen maatregel'. Verder ziet de zorgaanbieder ook voorlopig geen afbouw mogelijk op geleide van de cliënt zelf. Dit omdat structuur en duidelijkheid zeer van belang is en helpend voor iemand zoals hij met een autismespectrumstoornis.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De commissie oordeelt als volgt over de klacht:

De maatregel over het inleveren van zijn telefoon en computerspullen is ingezet omdat hiermee een ernstig nadeel wordt voorkomen namelijk dat cliënt zeer geprikkeld en agressief wordt bij een verstoord dag-nacht ritme. De cliënt gaat namelijk te laat naar bed gaat als hij onbelemmerd zijn telefoon en/of computer mag gebruiken. Het is ook van belang te zien dat als cliënt 's nachts een telefoontje krijgt met een emotioneel belastende inhoud de begeleiding niet in de gelegenheid is om hem op te vangen en te begeleiden. Een dergelijk telefoontje kan overdag in nabijheid van begeleiding beter ondersteund worden.

Het is vaak moeilijk om met hem afspraken te maken over het gebruik van zijn telefoon en computer als hij gespannen of overprikkeld is. Als hij in signaleringsfase groen zit, kan de zorgaanbieder wel met hem in gesprek gaan over het inleveren van zijn spullen en waarom dit nodig is. De cliënt geeft dan geen verzet aan en ervaart het juist als prettig dat hij in de nacht zijn spullen niet heeft.

De commissie constateert dat er sprake is van een stabiel team van begeleiders zonder inzet van zzp'ers en een warme omgeving voor de cliënt. Ook is uit hoorzitting gebleken dat de begeleiding bezig is met een zinvolle daginvulling te zoeken samen met cliënt.

De commissie adviseert om in elke evaluatie speciale aandacht te hebben voor een afbouw van deze maatregel. Dat zal moeilijk blijken, maar is van belang voor een perspectief van cliënt.

BEOORDELING

Uit de stukken en tijdens de hoorzitting is naar het oordeel van de commissie naar voren gekomen dat de klacht 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 17 maart 2025 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren en de leden mevrouw drs. G.L.C. van Heugten (orthopedagoog-generalist) en mevrouw dr. M.A.M. Tonino (arts VG).

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