

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam>

over

ASVZ, <locatienaam>

DE PROCEDURE

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

De klacht is op 16 april 2025 ontvangen door de KCOZ en op 17 april 2025 ontvankelijk verklaard. De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren. Het verweerschrift met bijlagen heeft de commissie op 6 mei 2025 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

Op 14 mei 2025 heeft een online hoorzitting van de commissie plaatsgevonden ter bespreking van de klacht. Aan de zitting namen deel: klager bijgestaan door <naam 1 en naam 2, clientvertrouwenspersonen (CVP-en)> en namens de zorgaanbieder (naam, orthopedagoog, behandelaar), (naam, manager) en (naam, waarnemend teamleider). Tevens was aanwezig <naam, mentor>.

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.

Klager is een man van 19 jaar die verblijft in een Wzd-geregistreerde accommodatie van ASVZ. Klager heeft een mentor en een bewindvoerder. Diagnostisch is er (verkort weergegeven) bij klager sprake van cognitief functioneren op zwakbegaafd niveau en hechtingsproblematiek van het gedesorganiseerde type waardoor hij op sociaal en emotioneel gebied niet op leeftijdsconform niveau functioneert.

De klacht gaat over diverse vormen van onvrijwillige zorg (beperking vrijheid eigen leven in te richten, beperking bewegingsvrijheid) en in dat kader de beoordeling van de wilsbekwaamheid of een ontbreken daarvan. De klacht richt zich zowel tegen de inhoud van de zorg als tegen het niet naleven van de wettelijke voorschriften terzake.

De commissie onderscheidt in hetgeen is voorgelegd de volgende klachtonderwerpen:

- 1) Beperking vrijheid het eigen leven in te richten (art. 3 lid 1 sub h) terzake van
 - a) post
 - b) telefoongebruik
 - c) niet mogen inzien dossier
- 2) Beperking bewegingsvrijheid
- 3) Beoordeling wilsbekwaamheid

DE KLACHT

In het klaagschrift en ter zitting is, zakelijk en verkort weergegeven door klagers het volgende naar voren gebracht.

Algemeen: Klager ziet niet in waarom er over zijn diagnose en problematiek achtergrondinformatie aan de klachtencommissie verstrekt is in het verweer. Klager geeft ook aan dat hij zijn mentor niet op de hoogte heeft gesteld van de ingediende klacht en het bevreemdt hem dat zij op de zitting aanwezig is.

Klager stelt dat afspraken vaak niet of niet goed op papier staan en dat medewerkers verschillend omgaan met bepaalde afspraken. Invallers en tijdelijke medewerkers zijn vaak niet op de hoogte.

Ad 1 a) Beperking post

Klager stelt dat zijn post wordt doorgezonden naar wettelijk vertegenwoordiger(s) zonder dat hij er zelf kennis eerst van neemt. Volgens klager is duidelijk afgesproken dat hij eerst de poststukken zou mogen inzien voordat deze worden doorgezonden en hij uitleg krijgt over wat er in het poststuk staat. Die afspraak wordt echter niet nageleefd. Klager vindt het belangrijk dat hij hier wel in betrokken wordt zodat hij ervan kan leren en weet wat er speelt

Ad 1b) Beperking telefoongebruik

Klager stelt dat hij zijn telefoon alleen op bepaalde momenten mag gebruiken en dat medewerkers niet consequent zijn en zich er vaak mee bemoeien wat hij met zijn telefoon doet. Dat hij zijn telefoon in de nacht niet bij zich mag hebben snapt hij, dat mag niemand op deze locatie. Maar overdag wordt hij ook beperkt en daar is hij het niet mee eens. Van de ene medewerker mag hij bijvoorbeeld zijn telefoon wel mee als hij naar de winkel gaat en van de ander niet.

Ad 1c) Niet mogen inzien dossier

Klager heeft met de CVP zijn dossier opgevraagd maar daarop is geen volledige informatie ontvangen. Klager zou graag toegang tot Carenzorgt krijgen zodat hij kan volgen wat er over hem gerapporteerd wordt. Klager zijn indruk is dat medewerkers van

alles noteren over hem maar dat hun weergave van gebeurtenissen dan niet altijd overeenkomt met de zijne of dat zijn verzoeken of reacties buiten het dossier gehouden worden.

Ad 2) Beperking bewegingsvrijheid

Klager stelt dat hij nooit zonder begeleiding naar buiten mag. Hij is best bereid om vooraf te melden bij de begeleiding dat hij weggaat maar wil niet dat er altijd iemand met hem meegaat.

Ad 3) Wilsbekwaamheid

In het dossier is nergens terug te vinden dat klager wilsonbekwaam terzake van wat dan ook zou zijn verklaard. Toch mag hij (bijna) nergens zelf over beslissen.

Alle bovenstaande punten zijn in gesprekken naar voren gebracht maar zijn niet op een voor klager bevredigende wijze in acties omgezet.

HET VERWEER

Verweerders hebben in de schriftelijke stukken en ter zitting, zakelijk en verkort weergegeven, het volgende naar voren gebracht.

Algemeen: De behandelaar van klager verklaart dat het dossier van klager wat betreft de Wzd-registratie inderdaad niet op orde was. Er is veel personeelsverloop geweest op de locatie waar klager woont en ook is er in 2023 een nieuw dossiersysteem ingevoerd (ONS in plaats van Plancare) waardoor er zaken administratief zijn misgegaan, o.a. met de registratie van termijnen en reminders voor evaluatie e.d. Wel heeft er in februari een gesprek plaatsgevonden waarbij klager en zijn mentor aanwezig waren. Klager heeft in dat gesprek enkele bezwaren aangegeven en in reactie daarop zijn er aangepaste afspraken gemaakt waar hij mee akkoord was (deze zijn in het verweer vermeld). De zorgverantwoordelijken zijn er vervolgens vanuit gegaan dat er overeenstemming bestond over het individuele zorg- en begeleidingsplan.

Verweerders gaan ervan uit dat vanaf eind april jl. de dossiervoering wel op orde is. Het verzoek van de klachtencommissie voorafgaand aan de zitting om de meest actuele Wzd-registraties toe te zenden was verweerders ontgaan, zij bieden aan om na de zitting aanvullende informatie te verstrekken.

Verweerders wijzen erop dat op de locatie waar klager woont een complexe en kwetsbare doelgroep woont bij wie het steeds een kwestie is van risico's inschatten, schakelen en meebewegen. Er is veelal sprake van een zeer gering sociaal emotioneel ontwikkelingsleeftijd van de cliënten, waarop de medewerkers begeleiding bieden. Situaties zijn bovendien dermate veranderlijk dat het vaak niet in Wzd-kaders te vervatten is.

1a) Beperking post

Dit wordt gedaan omdat sprake is van (door de rechter ingestelde) beschermingsmaatregelen en het bekend is dat klager ontregeld kan raken van bijvoorbeeld een brief van de belastingdienst waarvan hij de inhoud niet begrijpt.

1b) Beperking telefoongebruik

Vanuit het verleden is bekend dat klager door telefoongebruik (ernstige) schade aan zichzelf en anderen kan toebrengen; hij kan grenzeloos worden en zijn zelfbeheersing verliezen. Uit privacy-oogpunt wordt niet in detail getreden over wat er in het verleden heeft plaatsgevonden maar dit is de reden dat hij zijn telefoon niet in eigen beheer heeft en er controle wordt uitgeoefend.

1c) Niet mogen inzien dossier

De mogelijkheid om mee te lezen in Carenzorgt is bij de mentor belegd. Het was niet bekend dat klager hierin zelf een behoefte heeft.

2) Beperking bewegingsvrijheid

Er is volgens verweerders geen sprake van een beperking in de bewegingsvrijheid; klager kan gaan en staan waar hij wil maar wordt wel geacht het vooraf te melden als hij weggaat. In het verleden zijn er risico's geweest gerelateerd aan drugsgebruik. Het kan zijn dat er afhankelijk van de situatie voor gekozen wordt dat begeleiding mee naar buiten gaat, maar dit is niet als onvrijwillige zorg geregistreerd omdat ook niet bekend was dat klager zich hiertegen (begeleiding) verzet.

3) Beoordeling wilsbekwaamheid

Het is de behandelaar niet bekend wanneer er voor het laatst een beoordeling van de wilsbekwaamheid heeft plaatsgevonden. Zij is betrokken sinds een half jaar en in dat half jaar is het niet gebeurd.

VERKLARING MENTOR

De mentor van klager wil graag helpen om waar mogelijk aan klager zijn bezwaren en vragen tegemoet te komen alleen kent zij deze vaak niet. Het is klager zijn recht om de CVP te betrekken maar hij heeft nu eenmaal ook met haar als mentor van doen. Zij is in de positie om hem te helpen in zorgaangelegenheden en hoopt dat klager het vertrouwen zal krijgen om het ook aan haar te laten weten wanneer hij niet tevreden is of vragen heeft.

Mentor verklaart dat bij een gesprek eerder dit jaar inderdaad de afspraak is gemaakt dat klager post samen met begeleiding eerst zelf mag inzien voordat het wordt doorgestuurd. De mentor verklaart ter zitting ook zelf bereid te zijn om poststukken met klager door te nemen en uitleg te geven.

De mentor geeft ter zitting aan er geen bezwaar tegen te hebben als klager ook zelf inzage kan krijgen in Carenzorgt. Afgesproken wordt dat dit geregeld gaat worden.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De commissie heeft kennisgenomen van de klacht, het verweerschrift en de bijlagen en de verklaring van de mentor.

Algemeen: Erkend is door de behandelaar dat het belang wordt ingezien van het volgen van duidelijke lijnen. De commissie voegt daar aan toe dat afspraken niet alleen duidelijk moeten zijn maar ook schriftelijk vastgelegd dienen te worden. Welke afspraken er terzake van de door klager naar voren gebrachte thema's zijn en hoe hier in de praktijk uitvoering aan wordt gegeven is door verweerders niet met dossierstukken onderbouwd. Van de gesprekken waar door klager (in document 'tijdlijn') aan gerefereerd is, is van de kant van verweerders geen verslaglegging overgelegd.

De commissie heeft ter zitting al aan partijen laten weten dat het aanbod ter zitting van verweerders om alsnog dossierinformatie te doen toekomen die het verweer nader zou kunnen ondersteunen niet gehonoreerd wordt. Deze informatie is vooraf opgevraagd door de commissie maar niet verstrekt. Het zou klager en de CVP bij aanlevering achteraf aan de mogelijkheid ontbreken om nog op die informatie te reageren.

De enige Wzd-registratie die ontvangen is dateert uit 2022 en betreft telefonie en laptopgebruik. De omschrijving van de beperking is volgens klager niet meer actueel (het wordt hem bijvoorbeeld inmiddels ook wel eens toegestaan de telefoon mee naar zijn kamer te nemen bijvoorbeeld) . Uit de verklaring van verweerders maakt de commissie op dat het betreffend besluit OZ d.d. 2 maart 2022 nadien niet op de wettelijk voorgeschreven wijze is geëvalueerd en verlengd. De in het plan omschreven voorwaarde voor afbouw is te weinig concreet en toetsbaar.

Terzake van de klachtonderdelen overweegt de commissie als volgt.

1a) Beperking post

Deze klacht is gegrond. De commissie overweegt dat het legitiem is om poststukken door te zenden aan de wettelijke vertegenwoordigers voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van goed mentorschap en goede bewindvoering. De wettelijk vertegenwoordigers hebben evenwel de plicht om te beoordelen en met de zorgaanbieder af te stemmen in hoeverre klager in staat is om zelf kennis te nemen van de inhoud van de poststukken, zoals hij zelf aangeeft te willen. Er is gebleken dat de zorgaanbieder enig risico ziet in het zelf kennisnemen van poststukken, of dit risico ook nog bestaat als het gaat om begeleide kennisneming is de commissie niet duidelijk. Aanbevolen wordt om hierover concrete en toetsbare afspraken te gaan maken en dit in het dossier te registreren. Indien hierover geen overeenstemming bereikt wordt zal dit in een besluit onvrijwillige zorg vervat dienen te worden.

1b) Beperking telefoongebruik

Deze klacht is gegrond. Verweerders hebben slechts in algemene termen genoemd dat in het verleden is gebleken dat er risico op ernstig nadeel voor klager en/of anderen kan voortvloeien uit onbeperkte toegang tot de eigen telefoon. Ook het overgelegde besluit onvrijwillige zorg uit 2022 noemt niet concreet welk ernstig nadeel ermee voorkomen moet worden, waaruit de beperking bestaat, onder welke voorwaarden en op welke wijze afbouw van de beperking mogelijk is, wie bij de besluitvorming betrokken zijn, evaluaties, etc.

De commissie geeft opdracht om dit besluit te actualiseren en in overeenstemming te brengen met de eisen die de Wzd eraan stelt.

1c) Niet mogen inzien dossier

De commissie overweegt dat dit geen vorm van onvrijwillige zorg betreft als genoemd in artikel 2 lid 1 Wzd. De mentor van klager heeft verklaard geen bezwaar te hebben tegen het bieden van de mogelijkheid aan klager om via Carenzorgt mee te lezen in het dossier. De zorgaanbieder heeft daarop geen tegenwerpingen, gedaan zodat de commissie er vanuit gaat dat hier geen risico op ernstig nadeel wordt gezien zodat van een -nog te nemen- besluit onvrijwillige zorg (beperking recht het eigen leven in te richten) geen sprake hoeft te zijn.

De commissie is niet bevoegd hier een oordeel over te geven.

2) Beperking bewegingsvrijheid

De afspraken waarmee klager volgens verweerders akkoord zou zijn gegaan, en die wel in het dossier (plan 21 feb t/m 20 augustus 2025) zouden zijn vervat betreffen een aanpassing in doelen: starten met een opleiding, leren sparen, meer lichaamsbeweging, sociaal netwerk vergroten. Dit staat naar oordeel van de commissie los van de thema's waarover de klacht gaat en waarvan klager stelt dat hier in januari en februari concreet en herhaaldelijk (samen met de CVP) over gesproken is en verzet uitdrukkelijk benoemd.

De commissie overweegt dat hetgeen bij verschillende onderdelen in het plan staat dat er begeleiding en hulp wordt geboden en dat die ten alle tijde in de buurt is. Dat laat echter onverlet dat als er op concrete, in de Wzd (art 2 lid 1) benoemde thema's, zoals rondom bewegingsvrijheid, verzet kenbaar gemaakt wordt tegen de mate of wijze van begeleiding, dit onder onvrijwillige zorg geschaard dient te worden. De complexiteit van de zorg en/of lage sociaal emotionele ontwikkelingsleeftijd van de cliënt(en) in kwestie, zoals ter zitting door verweerder aangevoerd, kan daar niet aan afdoen. Het betreft hier naar oordeel van de commissie geen pedagogische maatregel. Deze klacht is ook gegrond en de commissie geeft de opdracht om, indien partijen hier niet tot een gezamenlijke afspraak kunnen komen, een besluit onvrijwillige zorg te nemen die in overeenstemming is met de eisen die de Wzd daaraan stelt.

3) Beoordeling wilsbekwaamheid

De commissie kan een klacht beoordelen over een nakoming van een verplichting of beslissing terzake van de vraag of de cliënt in staat geacht kan worden tot een redelijke waardering van zijn belangen (art. 55 lid 1 sub a Wzd).

In casu is niet gebleken dat dergelijke beoordeling na maart 2022 nog is gedaan, terwijl er op klager wel diverse beperkingen van toepassing zijn en het verweer de strekking heeft dat veel handelingen worden ingegeven vanuit de geringe sociaal emotioneel ontwikkelingsleeftijd van klager en de noodzaak hem in bescherming te nemen omdat hij de consequenties van zijn handelingen niet altijd overziet, zie ook hiervoor. Dit impliceert dat hij wilsonbekwaam terzake van diverse onderwerpen wordt geacht. Gebleken is echter dat een formele wils(on)bekwaamheidsbeoordeling in 2022 voor het laatst gedaan is uitsluitend in het licht van de beperking telefonie en laptopgebruik. Dat klager hierover klaagt vindt de klachtencommissie dan ook gegrond. Aanbevolen wordt om bij de verbeterpunten die al naar voren gebracht zijn, ook de beoordeling van de

wilsbekwaamheid volgens de professionele standaard te actualiseren en te betrekken bij de besluitvorming.

BEOORDELING

De commissie oordeelt dat de klachten 1a (beperking post), 1b (beperking telefonie), 2 (beperking bewegingsvrijheid) en 3 (beoordeling wilsbekwaamheid) **gegrond** zijn en dat de commissie terzake van klacht 1c (geen inzage in dossier) **niet bevoegd** 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 3 juni 2025 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren en de leden, mevrouw drs. J.C. van Alfen (arts VG) 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.