

## KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van  
<naam klaagster> over  
stichting Amerpoort

### DE PROCEDURE

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

De klacht is op 2 juni 2025 door de stichting Amerpoort (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) naar de commissie gestuurd ter behandeling. Klaagster heeft nog op 11, 16 en 18 juni 2025 aanvullende stukken nagestuurd.

De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om schriftelijk op de klacht te reageren. De commissie heeft het verweerschrift op 13 juni 2025 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

De hoorzitting vond plaats op 19 juni 2025. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: klaagster en <naam> CVP en <naam>, cliëntondersteuner en namens de zorgaanbieder <naam> (teamleider), <naam> (persoonlijk begeleider), <naam> (gedragsdeskundig), <naam>, (Wzd-functionaris), <naam>, (manager particuliere initiatieven) en <naam> (bedrijfsjurist).

### 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 klaagster is curator van haar zoon <naam> (hierna te noemen cliënt). De cliënt heeft een verstandelijke beperking, is 29 jaar en verbleef kortdurend van 1 november 2024 tot 9 januari 2025 op < naam locatie> (hierna te noemen locatie). Deze locatie staat niet in het locatieregister. Het is een ouderinitiatief en de zorgaanbieder levert de ambulante zorg via een PGB aan bewoners met een Wlz indicatie. De zorgaanbieder sluit een individueel zorgcontract af met de cliënt en int de PGB gelden.

## DE KLACHTEN

### Klacht fixatie en insluiting als onvoorziene maatregel onvrijwillige zorg

Op 7 januari 2025 is er een incident gebeurd waarbij de cliënt kort is opgesloten in zijn kamer en vervolgens is hij ook kort op de vloer vastgehouden. Dit incident vond plaats 9 weken nadat de cliënt op de locatie is gaan wonen.

Klaagster geeft aan dat er geen afspraken zijn gemaakt over deze fixatie en insluiting op de kamer van de cliënt. Er is ook geen zorgplan (ondersteuningsplan) opgesteld. Het signaleringsplan dat de vorige zorgaanbieder had opgesteld en bij opname is meegestuurd door klaagster, is niet aangepast door de huidige zorgaanbieder. Het incident is als een MIC-melding afgehandeld en er is niet gehandeld volgens de eisen van artikel 15 van de Wzd. De cliënt is op 9 januari 2025 naar huis gestuurd vanwege dreigende psychose en een sneeoverwonding naast zijn oog. De zorgovereenkomst is door de zorgaanbieder beëindigd. Er wordt nu naar een meer geschikte plek voor de cliënt gekeken.

## HET VERWEER

Hoewel het ambulante zorg is, geeft de zorgaanbieder tijdens de hoorzitting aan dat er wel onvrijwillige zorg kan worden toegepast.

Het incident waarover de klager een klacht heeft ingediend, is gebeurd in een periode waarin de spanning steeds verder opliep bij de cliënt. Deze oplopende spanning had onder andere te maken met het wenproces op de woning. De cliënt heeft voor de opname altijd gewoond bij zijn ouders.

Vanwege de oplopende spanning bij de cliënt was het volgende ingezet:

- werken met pictogrammen om zo de dag voor de cliënt duidelijk te maken;
- in zo simpel mogelijke bewoordingen met cliënt communiceren;
- het geven van 1 op 1 begeleiding;
- op diverse momenten buiten/apart van de groep begeleiden, bijvoorbeeld door buiten met hem te wandelen.

Ondanks deze aanpassingen is op 7 januari 2025 de cliënt boos geworden omdat hij zelfstandig een activiteit moest doen op zijn kamer. Hij liep de gang op, ging schelden en gooide met spullen. Ook gooide hij gericht kleding, schoenen en stoelen naar medewerkers die zich daardoor onveilig voelden. Dit agressief gedrag richting medewerkers was nog nooit eerder voorgekomen. Toen het niet lukte de cliënt te kalmeren, heeft de begeleider de deur dicht gedaan in de hoop dat hij hierdoor zou kalmeren. Toen dit ook niet lukte is hij uiteindelijk naar binnengegaan in de kamer van de cliënt. De cliënt bleef nog steeds schreeuwen, schelden en spullen gooien naar de begeleider. Ook trok hij de begeleider aan zijn kleren. De begeleider heeft de cliënt vervolgens rustig op de grond gelegd.

De verweerder erkent dat het niet tijdig af hebben van het zorgplan en dat het vastleggen van de uitgevoerde noodmaatregel niet goed is gegaan in de dossiervoering. De situatie is als MIC-melding geregistreerd maar vervolgens niet als Wzd-noodmaatregel opgenomen. Het niet opnemen van de maatregel in het dossier maakte dat er ook geen signaal is gekomen bij de Wzd-functionaris, zodat zij niet op de hoogte was en geen melding kreeg dat een noodmaatregel was uitgevoerd en nog openstond. De uitvoering van de maatregel is echter zorgvuldig verlopen volgens verweerder en de teamleider heeft diverse opvolgende acties gedaan maar de administratieve afwikkeling is echter niet gebeurd. De zorgaanbieder geeft aan dat de werkwijze rondom nood-Wzd-maatregelen nogmaals onder de aandacht van de medewerkers moet worden gebracht. Hiertoe had de zorgaanbieder al een protocol onvoorziene zorg opgesteld.

## OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

Voorafgaand aan het incident op 7 januari 2025 was op 19 december 2024 ook al sprake van opbouwende spanning bij de cliënt en heeft er een incident plaatsgevonden waarover een MIC-melding is gemaakt. De commissie vraagt zich af waarom dit eerdere incident niet is aangegrepen om met de ouders te evalueren hoe het beste kan worden gehandeld met deze toenemende spanning. Dit is nagelaten. Wel heeft de zorgaanbieder vervolgens een 4-tal middelen ingezet om de spanning proberen te reguleren.

Het incident dat op 7 januari 2025 heeft plaatsgevonden acht de commissie dusdanig ernstig dat het noodzakelijk was om deze onvoorziene onvrijwillige maatregelen in te zetten om ernstig nadeel voor de medewerker af te wenden. Echter de procedure is niet goed gegaan. Er is over dit incident een MIC-melding gemaakt en de ingezette maatregelen zijn niet uitgewerkt als een maatregel onvoorziene zorg conform artikel 15 Wzd. Wel heeft de zorgaanbieder vervolgens advies gevraagd aan het CCE hoe het nu verder moet met de begeleiding van cliënt en of woonsituatie van de cliënt nog wel passend is. Uit het advies van de CCE blijkt dat het advies luidt dat de condities die van belang zijn voor de cliënt niet gegeven kunnen worden in de woonsetting waar hij verbleef. Dit advies was overigens ook al in een eerder advies van de CCE gegeven voorafgaande aan de opname maar dit eerdere advies was blijkbaar niet bekend bij de intakeprocedure.

## BEOORDELING

Uit hetgeen is gebleken uit de stukken en tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, is het oordeel van de commissie dat de klacht deels ongegrond is voor wat betreft de inzet van de onvoorziene onvrijwillige zorg en dat de klacht deels gegrond is voor wat betreft het niet op de juiste wijze afhandelen conform artikel 15 Wzd.

## 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 juni 2025 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren (voorzitter) en de leden mevrouw drs. L.J.W.M. Muller (gezondheidszorgpsycholoog, orthopedagoog) 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*