

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van
<namen klagers> over
stichting IJsselheem te Zwolle

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van de klacht van <namen klagers> (verder hierna ook te noemen: klagers).

De klacht is door de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) op 4 juni 2025 ingediend bij de KCOZ. De commissie heeft IJsselheem (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) de gelegenheid gegeven om schriftelijk op de klacht te reageren. De commissie heeft het verweerschrift op 19 juni 2025 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

De hoorzitting vond plaats op 3 juli 2025 op de locatie van de zorgaanbieder. Gelet op de hoge leeftijd van het echtpaar en het niet digi-vaardig zijn, heeft de commissie besloten om op verzoek van de CVP zitting te houden op de locatie van de zorgaanbieder.

Aan de hoorzitting namen deel: klagers, <naam > CVP en <naam> (casemanager) en namens de zorgaanbieder <naam> (specialist ouderengeneeskunde), <naam> (physician assistant), <naam> (directeur Wonen & Leven) en <naam>, evv van <naam klaagster>.

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 klagers zijn een echtpaar dat al 62 jaar met elkaar is getrouwd. De echtgenote, zijnde de cliënt, verblijft op <naam locatie>. Deze locatie is een Wzd geregistreerde locatie. Het is een kleinschalige woonlocatie voor mensen met dementie.

De cliënt verblijft met een RM nadat ze hiervoor elders was opgenomen met een crisisopname. De aanleiding voor de IBS was een situatie waarin de thuissituatie onder druk stond en dagelijks sprake was van escalaties met verbale agressie, waarbij de echtgenoot en de kinderen overbelast waren.

De zoon is in het dossier genoteerd als de vertegenwoordiger van de cliënt.

DE KLACHTEN

De klacht gaat over de voorwaarden die gesteld zijn bij het verlof van cliënt. De cliënt verzet zich tegen de voorwaarden die gesteld worden aan de mogelijkheid om met verlof te gaan.

Voor haar opname woonde de cliënt samen met haar echtgenoot aan de overzijde van de straat waar <naam locatie> gevestigd is.

Aanvankelijk kreeg zij verlof om dagelijks naar haar voormalige woning te gaan en daar met haar echtgenoot te verblijven. De echtgenoot bracht haar om 17.00 uur weer terug naar de locatie. Op dit moment mag cliënt haar echtgenoot alleen bezoeken onder toezicht van een derde. De cliënt vindt dit onwenselijk en niet nodig. Zij wil graag samen met echtgenoot in haar voormalige woning kunnen verblijven en ook met hem buiten de locatie gaan zonder toezicht van derden.

HET VERWEER

Er is sprake van ernstige cognitieve achteruitgang bij de cliënt. De cliënt is snel gedesoriënteerd en leeft regelmatig in een tijdsbeeld van enkele decennia geleden, waarin haar kinderen nog jong zijn en haar ouders nog leven. Hoewel zij soms kortstondig georiënteerd is op het heden, vervaagt dit snel. Haar echtgenoot heeft zichtbaar moeite met deze verschuiving. Zijn pogingen om haar te confronteren met de realiteit veroorzaken bij haar regelmatig verdriet en verwarring, en zorgen voor spanningen in hun contact. De echtgenoot heeft ook de diagnose beginnende dementie.

Sinds de opname bij de zorgaanbieder is het verloftraject stapsgewijs opgebouwd, waarbij toegestaan werd dat de cliënt op dagelijkse basis werd opgehaald door haar echtgenoot voor bezoek aan hun appartement. In die periode werd de dochter vaak gebeld door het echtpaar bij ruzie. Mevrouw werd dan frequent eerder teruggebracht door haar dochter. Ook bracht haar echtgenoot mevrouw regelmatig eerder terug. Tijdens deze opbouwfase zijn er dagelijks signalen van een moeizaam verlopend verlof gesignaleerd. Uiteindelijk is het verlof zonder begeleiding stopgezet nadat er weer een heftige escalatie was tussen hen beiden.

In de periode daarna bleek ook dat het voor de echtgenoot niet altijd mogelijk was zich aan de gemaakte afspraken te houden. Meerdere keren werden de afspraken niet nagekomen. De cliënt werd bijvoorbeeld zonder overleg meegenomen naar hun appartement en bleef daar ook overnachten, waarna de echtgenoot de cliënt de volgende ochtend ontstemd weer terugbracht omdat het thuis niet goed was gegaan. De politie is in deze periode ook twee keer betrokken geweest.

In de huidige situatie maakt de cliënt overwegend een rustige en tevreden indruk op de afdeling. Zij spreekt haar waardering uit voor de zorg, toont zich vriendelijk richting medewerkers en heeft goed contact met medebewoners. De echtgenoot bezoekt haar meerdere keren per dag. Familie haalt haar wekelijks op voor een bezoek aan het appartement van haar echtgenoot. Toch constateert de zorgaanbieder dat wanneer het echtpaar samen is, de spanningen regelmatig oplopen. Deze uiteten zich in verbale conflicten, die ook door andere familieleden en zorgmedewerkers worden gesignaleerd.

Gezien het patroon van structurele spanningen en ruzies in het contact tussen de cliënt en haar echtgenoot, het blijvende risico op escalatie, en het niet nakomen van gemaakte afspraken, wordt het niet verantwoord geacht om het verlof zonder begeleiding toe te kennen. Het is van belang dat er personen in de nabijheid zijn, die tijdig kunnen ingrijpen wanneer dat nodig is.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

Voorafgaand aan de inhoudelijke beoordeling heeft de commissie stilgestaan bij de klachtgrond. In de brief van de CVP wordt uitgegaan van het weigeren van verlof zoals bedoeld in artikel 47 Wzd. In het verweer lijkt de zorgaanbieder uit te gaan van een stappenplan bij beperking bewegingsvrijheid. Desgevraagd antwoorden beide partijen dat het zich hier handelt om een verlofaanvraag ex artikel 47 Wzd.

De commissie constateert dat het echtpaar zeer ontstemd is over het feit dat de cliënt niet naar haar echtgenoot mag gaan zonder begeleiding en dat onbegeleid verlof geweigerd wordt. Maar gelet op alle escalaties die zijn gebeurd ziet de commissie in dat verlof zonder voorwaarden niet verantwoord is. De beide klagers hebben een gering ziekte-inzicht waardoor snel irritaties kunnen voorkomen en dat maakt dat begeleiding noodzakelijk is om in te grijpen bij escalaties.

De commissie constateert dat een aantal eisen die gesteld zijn bij verlofregeling conform artikel 47 Wzd niet helemaal zijn gevolgd. Zowel de schriftelijke beslissing opgesteld door de Wzd-functionaris (artikel 47 lid 3) als een afschrift van de beslissing van de raad van bestuur voorzien van de beoordeling van de Wzd-functionaris (artikel 47 lid 6), ontbreken en zijn ook niet overhandigd aan de klager en diens vertegenwoordiger. De zorgaanbieder beaamt deze omissies overigens ook tijdens de hoorzitting. Deze beslissingen zijn echter wel genomen en gedocumenteerd in het dossier, ook heeft er overleg met de vertegenwoordiger plaatsgevonden. Uit het aangeleverde dossier bij het verweer blijkt ook dat veelvuldig met het echtpaar over de beslissingen en de daarvoor moverende redenen is gecommuniceerd.

De commissie merkt nog op dat er tijdens de hoorzitting boosheid en onbegrip is bij de echtgenoot over waarom hij niet de vertegenwoordiger is van zijn vrouw. De commissie constateert ook dat de zorgaanbieder het moeilijk vindt om enerzijds gehoor te geven aan

de wensen van de echtgenoot die zichzelf als vertegenwoordiger ziet en anderzijds rekening te houden met de mening van de zoon, de genoteerde vertegenwoordiger. Ook blijkt uit de stukken dat de zoon het lastig vindt om als vertegenwoordiger op te treden vanwege het gedrag van zijn vader die het er niet mee eens is dat hij de vertegenwoordiger is en daardoor mondt het vaak uit in ruzies. Om die reden wil de zoon dan ook niet tot mentor benoemd worden. De commissie adviseert dan ook te overwegen om een professionele mentor aan te stellen.

BEOORDELING

Uit hetgeen is gebleken uit de stukken en tijdens de hoorzitting is het oordeel van de commissie dat de klacht ongegrond is. De gestelde voorwaarden aan het verlof zijn noodzakelijk en de vertegenwoordiger heeft ingestemd met de voorwaarden gestelde aan het verlof. Weigering van de zorgaanbieder om verlof toe te kennen zonder gestelde voorwaarden is gebaseerd op het oordeel dat verlof zonder gestelde voorwaarden niet verantwoord zou zijn.

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 10 juli 2025 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. C.W.M. Verberne (voorzitter) en de leden mevrouw drs. N.C. Heerema (specialist ouderengeneeskunde) en mevrouw dr.mr. A.H.P.M. De Rooij (jurist).

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