

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klager>

over

's Heeren Loo, <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 5 juni 2025 ontvangen door de KCOZ. De klacht is ontvankelijk en de commissie is bevoegd. De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren. Het verweerschrift met bijlagen heeft de commissie op 25 juni 2025 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken. De mentor van klager is op de hoogte gesteld van de klacht en de gelegenheid geboden om de zitting bij te wonen, hiervan is geen gebruik gemaakt.

Op 3 juli 2025 heeft een online hoorzitting van de commissie plaatsgevonden ter bespreking van de klacht. Aan de zitting namen deel: klager bijgestaan door <naam> cliëntvertrouwenspersonen (CVP) en namens de zorgaanbieder (naam, gedragswetenschapper), (naam, manager) en (naam, gedragswetenschapper i.o.).

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 thans 41 jaar met een lichtverstandelijke beperking die is gediagnostiseerd met o.a. ASS, ADHD en ongespecificeerde trauma-/stresstoornis. Klager verblijft sinds zijn 9^e jaar in zorginstellingen en woont sinds september 2024 met een Wlz-VG indicatie en een Rechterlijke Machtiging in <locatienaam>, een Wzd-geregistreerde accommodatie van 's Heeren Loo. De zorg is er o.a. op gericht hem duidelijkheid en houvast te geven, te begeleiden bij het vasthouden van dagritme, en ondersteuning te geven bij het maken van keuzes. Klager is ermee bekend dat spanning bij hem kan oplopen en tot escalaties kan leiden met (dreiging met) verbale en fysieke

agressie tegen goederen en/of personen. Er is een signaleringsplan van toepassing, opgesteld d.d. 1 september 2024.

Klager heeft in het verleden strafbare feiten (seksueel grensoverschrijdend gedrag) gepleegd en is voorafgaand aan het huidige verblijf bij s' Heeren Loo met een justitiële maatregel bij <naam voorgaande zorgaanbieder> opgenomen geweest.

De klacht betreft:

- 1) Fixatie op 18 september 2024
- 2) Insluiting eigen kamer
- 3) Beperking eigen leven in te richten door inname van spullen
- 4) Beperken eigen leven in te richten door het doorzoeken van de kamer
- 5) Insluiting in eigen kamer
- 6) Begeleid verlof
- 7) Beperking eigen leven in te richten door geen Play station op eigen kamer, geen bank en ID pas in eigen beheer, post niet zelf mogen openmaken.

DE KLACHT

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

Ad 1) Fixatie op 18 september 2024

Klager stelt op deze datum hardhandig te zijn vastgegrepen (ook bij zijn keel) door een begeleider omdat hij niet direct deed wat hem gezegd werd (te stoppen met puzzelen). Er was volgens hem geen aanleiding en het is niet professioneel aangepakt. Als de begeleider zich bedreigd had gevoeld zoals naderhand gemeld is, had hij alarm kunnen maken en daarna aangifte doen bij de politie maar dat is niet gebeurd. In de rapportage over het voorval is geen link gemaakt naar het signaleringsplan van klager.

Ad 2) Insluiting eigen kamer

Klager weet de datum niet maar het betrof een voorval waarbij hem gezegd werd dat hij op zijn kamer moest blijven omdat hij zijn medicatie niet wilde innemen. Klager heeft op zich niets tegen medicatie maar ervaart het wel als dwang (insluiting) dat hij niet van zijn kamer af mag en niet aan het dagprogramma mag deelnemen zolang hij de medicatie niet inneemt. De registratie onvrijwillige zorg over dit voorval is door of namens klager opgevraagd maar niet ontvangen.

Ad 3) Beperking eigen leven in te richten door inname van spullen

Er zijn in de loop van de tijd diverse spullen van klager zijn kamer verwijderd. Hij heeft gevraagd of hij deze terug mag maar dat gebeurt niet. Voor zover klager bekend is hiervan ook geen registratie onvrijwillige zorg gemaakt terwijl hij het hier niet mee eens is.

Ad 4) Beperking eigen leven in te richten door het doorzoeken van de kamer

Klager merkt af en toe dat begeleiders in zijn kamer aan zijn spullen hebben gezeten doordat dingen op een andere plek staan. Bijvoorbeeld gebeurt dit wanneer hij onder de douche staat. Dit is een inbreuk op zijn privacy en klager is het er niet mee eens dat dit gedaan wordt.

Ad 5) Insluiting in eigen kamer

Het is meermaals voorgekomen dat het slot van de kamerdeuren op rood staat door een technische storing. Klager heeft traumatische ervaring met insluiting en brandgevaar en wil absoluut niet dat zijn deur gesloten wordt.

Ad 6) Begeleid verlof

Klager is het er niet mee eens dat hij geen onbegeleid verlof krijgt.

Ad 7) Beperking eigen leven in te richten door geen Play station op eigen kamer en geen bankpas en ID-pas in eigen beheer te hebben en zijn post niet zelf te mogen openmaken.

Ter zitting geeft klager aan dat de afspraken over het openmaken van de post inmiddels naar tevredenheid verlopen en trekt dit klachtonderdeel in. De inname van PlayStation en pasjes kunnen onder klachtonderdeel 3 worden behandeld.

HET VERWEER

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

1) Fixatie op 18 september 2024

Klager weigerde op 18 september 2024 om zijn puzzelboekje weg te leggen en naar dagbesteding te gaan, nadat hem dit meermaals gevraagd was. Er is met hem gesproken en uiteindelijk is hem het puzzelboekje afgenomen. Kort daarna is hij boos achter de medewerker aangekomen naar kantoor, terwijl klager daarbij een pen in zijn hand had. De medewerker schatte de situatie in als acuut gevaarlijk en heeft klager volgens de gangbare methodiek vastgepakt. Er was geen tijd om alarm te maken maar direct handelen was geboden. Dit was kortdurend maar klager kwam ten val. Direct daarna is klager naar zijn kamer begeleid. Dit voorval is conform de Wzd als noodmaatregel geregistreerd en is vervolgens meermaals besproken, waaronder op 7 januari en op 5 juni jl. ook met klager zelf en zijn vertrouwenspersoon. Het team heeft hieruit als leerpunt meegenomen dat de samenhang van dergelijke interventie met het signaleringsplan duidelijker gerapporteerd en geregistreerd dient te worden.

2) Insluiting eigen kamer

Verweerders gaan er vanuit dat klager doelt op de gebeurtenis van 29 oktober 2024. Dit is in het dossier gerapporteerd en geregistreerd als onvrijwillige zorg. Het innemen van medicatie is voor klager niet verplicht en hij neemt het doorgaans zonder problemen in. Het weigeren ervan is echter een signaal gebleken dat klager hoog in zijn spanning zit.

Wanneer klager hoog gespannen is dan kan hij niet deelnemen aan het dagprogramma. Het betrof geen insluiting op eigen kamer maar wel beperking bewegingsvrijheid. Dit is op 7 januari 2025 ook zo met klager besproken. De registratie was inderdaad nog niet aan klager uitgereikt maar is nu wel bij het verweer gevoegd zodat hij er alsnog over kan beschikken.

3) Beperking eigen leven in te richten door inname van spullen

Er zijn op verschillende momenten om verschillende redenen spullen van klager in bewaring genomen. Een deel ervan bij opname omdat zijn kamer anders veel te vol zou raken hetgeen niet brandveilig is. Na een suïcidepoging op 1 oktober jl. zijn spullen ingenomen die een gevaar voor zijn veiligheid zouden kunnen vormen. Er loopt al een traject bij de Wkkgz klachtenfunctionaris over de spullen en bekeken wordt wat klager weer of alsnog kan ontvangen. Over de PlayStation zijn afspraken gemaakt waar klager het steeds mee eens was. Recent, bij het indienen van de klacht bleek dat hij het er niet (meer) mee eens is. Hier is nog geen beleid onvrijwillige zorg op gemaakt derhalve. Idem geldt voor de bankpas en het ID-bewijs. Dit is voor het eerst op 5 juni besproken, verweerders dachten toen dat de CVP er nog bij hen op terug zou komen maar achteraf bleken deze onderwerpen al voor dat gesprek in de klachtbrief te zijn neergelegd.

4) Beperken eigen leven in te richten door het doorzoeken van de kamer

Dit wordt niet herkend door verweerders. Klager wordt wel ondersteund bij opruimen van zijn kamer, maar voor heimelijk doorzoeken en/of verplaatsen van spullen bestaat geen aanleiding.

5) Insluiting in eigen kamer

Er wordt getracht technische storingen te voorkomen of tot een minimum te beperken maar hierop hebben verweerders verder geen invloed. Het valt niet onder de Wzd als er incidenteel een storing met de afsluiting van deuren optreedt of in het verleden is opgetreden.

6) Begeleid verlof

De reden dat klager zijn aanvraag om zonder begeleiding op verlof naar zijn moeder te mogen is afgewezen, is dat hij ook tijdens de verloven begeleiding nodig heeft om te structureren en hem te begrenzen. Wanneer hij weinig tot geen kaders ervaart, loopt de stress bij hem hoog op, kan hij situaties niet overzien en dit uit zich dan onder andere in verbale agressie. Er is ook gekeken naar de informatie van de vorige aanbieder en de ervaringen in het contact met moeder t.a.v. risico's. Vanuit het dossier en de overdracht vanuit de vorige woonlocatie bleek dat in de interactie tussen hen spanning kan ontstaan die kan oplopen tot conflicten met verbale agressie. Dit behoeft nog begeleiding om risico's te beperken en het voor beide prettig te laten verlopen.

7) Beperking eigen leven in te richten door geen Play station op eigen kamer, geen bank en ID pas in eigen beheer, post niet zelf mogen openmaken.

Klacht m.b.t. de post is ingetrokken ter zitting. Overige is bij onderdeel 3 vermeld.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De commissie heeft kennisgenomen van de klacht, het verweerschrift en de bijlagen. De commissie overweegt dat de cliënt op basis van een Wlz indicatie vanwege een Wlz-VG indicatie in een Wzd geregistreerde accommodatie verblijft en dat er (voor een deel van de klachten) sprake is van het toepassen van onvrijwillige zorg. De klacht is ontvankelijk op basis van art. 55 Wzd, en de commissie is bevoegd.

Ad 1) Fixatie op 18 september 2024

De commissie overweegt dat partijen de feiten rondom dit voorval verschillend weergeven. Hetgeen verweerders naar voren hebben gebracht wat betreft de noodzaak, proportionaliteit en subsidiariteit van de interventie strookt met wat er in het dossier van klager, inclusief OZ registratie, is genoteerd. De commissie vindt dat de situatie waarin klager boos en gespannen was en plotseling in de deuropening van het kantoortje stond met een pen in de hand, als bedreigend ervaren kon worden en het vastpakken volgens het 'houvast-protocol' kon rechtvaardigen. Weersproken is dat hij bij de keel is vastgepakt. De door klager genoemde alternatieven (alarm maken en aangifte doen) vindt de commissie niet redelijk aangezien er sprake was van een acute situatie die binnen de (onvrijwillige) zorgcontext kon worden behandeld. Dat er in het signaleringsplan niet vermeld is dat er in uiterste gevallen ook onvrijwillige zorg (vrijheidsbeperking) kan worden toegepast is door verweerders erkend en toegezegd is het signaleringsplan op dit punt aangevuld zal worden. De commissie onderschrijft dat als belangrijk verbeterpunt.

Ook is voor verbetering vatbaar in de registratie onvrijwillige zorg te vermelden wanneer de toepassing is geëvalueerd en wanneer de melding is afgesloten.

De klacht is ongegrond.

Ad 2) Insluiting eigen kamer

Partijen verklaarden beide dat er geen sprake was van insluiting, de kamerdeur gaat niet op slot. Het blijkt in casu wel te zijn gegaan om een beperking bewegingsvrijheid. Klager mocht immers zijn kamer niet verlaten. Hier is een registratie onvrijwillige zorg voor opgemaakt. De commissie overweegt dat de situatie dat rechtvaardigde en dat deelname aan het dagprogramma (en daarmee het kunnen verlaten van de eigen kamer) telkens wordt hervat zodra dat weer veilig mogelijk is. De klacht is ongegrond.

Overweging ten overvloede hierbij; het niet innemen van medicatie is blijkbaar een signaal of indicator van hoe het met klager gaat. Als hij gespannen is weigert hij medicatie. Als de spanning weg ebt neemt hij zijn medicatie weer. Klager zegt ook ter zitting dat hij geen bezwaren heeft tegen zijn medicatie.

De vraag van de begeleiding om zijn medicatie in te nemen is dan ook te zien als een test voor de gemoedstoestand van klager. Is de spanning gezakt, neemt hij zijn medicatie en kan het dagprogramma verder uitgevoerd worden. Weigert hij dan is de spanning nog te hoog. Zo bezien is het innemen van zijn medicatie geen onvrijwillige zorg, maar een indicator voor de gemoedstoestand van klager. Van onvrijwillig/gedwongen inname van medicatie is dan geen sprake, en het heeft ook niet te gelden als voorwaarde voor vrijheden. Dit laatste is in het verweerschrift niet duidelijk vermeld. Indien klager gespannen is, is het blijkbaar doorgaans wel de consequentie dat

hij niet van zijn kamer af mag. De commissie overweegt dat dit verwarring kan geven. Het kan zo lijken dat klager niet van zijn kamer niet af mag als hij geen medicatie neemt en dat grenst aan 'dwangbehandeling'. Het is belangrijk om dit zuiver in de verslaglegging en het signaleringsplan op te nemen.

De klacht is ongegrond.

Ad 3) Beperking eigen leven in te richten door inname van spullen

Het innemen van spullen van een cliënt in de zorg, met name in het kader van een verplichte opname, is een delicate aangelegenheid die zorgvuldigheid en heldere registratie/documentatie vereist. De commissie acht het aannemelijk dat er (aanvankelijk) overeenstemming was over de spullen die bij de inhuizing in bewaring zijn genomen omdat klager zijn kamer anders te vol werd en ook over het in beheerd toezicht houden van de PlayStation en de pasjes (bank en ID).

Hier is later bijgekomen de spullen die uit veiligheidsoogpunt na suïcidepoging (zonder overleg met klager) zijn ingenomen. Op het moment dat verweerders duidelijk werd dat klager spullen terug wilde en niet tevreden was over de reactie daarop, is de klachtprocedure bij de Wkkgz klachtenfunctionaris gestart. In dat verband wordt er momenteel (in overleg) bekeken welke spullen wel en niet terug kunnen. De commissie oordeelt dat indien er na dat traject onenigheid blijft bestaan over spullen die klager (nog) niet terug kan krijgen dit (alsnog) onder een Wzd maatregel geschaard moet gaan worden.

De commissie overweegt bovendien dat ook als er overeenstemming is, er altijd een lijst bijgehouden dient te worden van welke spullen op welk moment om welke reden zijn ingenomen. Niet gebleken is dat hier een heldere registratie van is bijgehouden.

De klacht wordt daarom gegrond verklaard.

Ad 4) Beperken eigen leven in te richten door het doorzoeken van de kamer

De commissie oordeelt dat dit onderwerp onvoldoende concreet in de klachtbrief is opgenomen. Ter zitting noemde klager als enige voorbeeld 'de verplaatste waterflesjes' maar het werd de commissie niet duidelijk of deze van zijn kamer zijn weggehaald of daar juist zijn neergezet. Wegens onvoldoende feitelijkheid is deze klacht ongegrond.

Ad 5) Insluiting in eigen kamer

De commissie oordeelt dat dit niet een klacht betreft over een individueel besluit gericht op insluiting (op basis van Wzd criteria), maar een -niet nader in tijd of datum geduid- afgesloten zijn van deuren vanwege een technische storing. De commissie is niet bevoegd om daar over te oordelen nu het geen artikel 55 Wzd klachtgrond betreft.

Ad 6) Begeleid verlof

De commissie oordeelt dat er een verlofplan is opgesteld waarin duidelijk gemotiveerd is vermeld waarom er bij verloven buiten het instellingsterrein begeleiding mee gaat. Dit is in overeenstemming met de rechterlijke machtiging en de verlofbepalingen uit de Wet Zorg en Dwang. De klacht hierover is niet gegrond.

Ad 7) Beperking eigen leven in te richten door geen PlayStation op eigen kamer, geen bank en ID pas in eigen beheer, post niet zelf mogen openmaken.

Het onderdeel over de post is ter zitting ingetrokken en het overige is onder klacht 3 beoordeeld.

BEOORDELING

De commissie oordeelt dat de klachten 1, 2, 4, 6 en 7 **ongegron**d zijn. Klacht 3 is **gegron**d. Klacht 5 betreft geen artikel 55 Wzd klachtgrond, de commissie is niet bevoegd daarover te oordelen.

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 18 juli 2025 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren en de leden, mevrouw drs. L. Muller (gezondheidszorgpsycholoog en orthopedagoog) en mevrouw drs. C. van Alfen (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.