

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van
<naam klaagster> over
Stichting Viva! Zorggroep

DE PROCEDURE

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

Het klachtschrift is op 3 februari 2026 door de Cliëntvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd) naar de commissie gestuurd ter behandeling. De commissie heeft de stichting Viva! Zorggroep (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) de gelegenheid gegeven om schriftelijk op de klacht te reageren. De commissie heeft het verweerschrift met stukken op 13 februari 2026 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

De hoorzitting vond plaats op 19 februari 2026. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: klaagster en <naam> (CVP Wzd) en namens de zorgaanbieder <naam> (locatiemanager) en <naam> (Wzd-functionaris).

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.

Klaagster heeft een CVA en er is sprake van <naam aandoening> (een acute, ernstige hersenaandoening veroorzaakt door een tekort aan vitamine B1 (thiamine), vaak bij chronisch alcoholmisbruik of ernstige ondervoeding). Het dagelijks functioneren van klaagster past bij het syndroom van Korsakov, maar dat is (nog) niet met neuropsychologisch onderzoek vastgesteld.

Klaagster is opgenomen met een rechterlijke machtiging (RM) op <naam locatie>. Deze locatie is een Wzd geregistreerde locatie. Ze heeft een mentor en deze is op de hoogte van de klacht. Op 30 juli 2025 is de RM voor een periode van 5 jaar door de rechtbank afgegeven.

DE KLACHT

Klacht 1: Klaagster is het niet eens met het afwijzen van het verzoek tot ontslag (art. 48 Wzd)

Het verzoek tot ontslag is door de zorgaanbieder is afgewezen. Klaagster is het er niet mee eens dat ze niet naar huis mag. Ze herkent zich niet in de inhoudelijke beoordeling over haar functioneren zoals opgesteld door de Wzd-functionaris. Op basis van die beoordeling heeft de Wzd- functionaris geen toestemming gegeven voor het verlenen van ontslag en het verlenen van onbegeleid verlof. Klaagster vindt dat ze wel goed voor zichzelf kan zorgen. De winkels zijn dichtbij en ze kan kant en klaar maaltijden regelen. Ze heeft al contact gehad met de thuiszorg die haar kunnen helpen. Ook is haar huis helemaal aangepast en kan ze desgewenst beneden slapen. Ze vindt dat ze erg wordt betutteld.

Klacht 2: Het verzoek tot ontslag is niet conform artikel 48, lid 9 Wzd uitgevoerd

Op grond van artikel 48 lid 9 Wzd moet de zorgaanbieder binnen veertien dagen na ontvangst van een aanvraag tot het verlenen van ontslag een schriftelijke en gemotiveerde beslissing nemen. Op 5 november 2025 heeft de CVP Wzd namens de klagster een verzoek tot het verlenen van ontslag en een verzoek tot verlof zonder voorwaarden ingediend bij de Wzd-functionaris. Op 24 november 2025 zijn beide verzoeken per brief afgewezen door de zorgaanbieder en op diezelfde dag verstuurd naar de mentor met daarbij het verzoek deze te delen met de advocaat en in afschrift naar de CVP Wzd. De termijn van 14 dagen is dus ruimschoots verstreken.

Klacht 3: Het verzoek tot ontslag is niet conform artikel 48, lid 11 Wzd uitgevoerd

Op grond van artikel 48 lid 11 Wzd moet de zorgaanbieder de cliënt, diens vertegenwoordiger en advocaat een afschrift van de beslissing geven, voorzien van de beoordeling van de Wzd-functionaris. Op 24 november 2025 is weliswaar de beslissing van de zorgaanbieder per brief gestuurd naar de mentor, advocaat en CVP maar de inhoudelijke beoordeling van de Wzd-functionaris is pas op 5 januari 2026 nagestuurd naar de mentor, de CVP en advocaat. Zowel de afwijzingsbrief als de inhoudelijke beoordeling heeft de cliënt zelf niet ontvangen. De klagster is alleen op 24 november 2025 mondeling geïnformeerd over de beslissing door de locatiemanager. De eigen behandelaar heeft de klagster mondeling geïnformeerd over de inhoudelijke beoordeling van de Wzd-functionaris.

Klagster vindt dat ze niet serieus wordt genomen omdat ze zelf de beslissing en de inhoudelijke beoordeling niet in afschrift krijgt maar alleen mondeling krijgt toegelicht. Klagster geeft aan dat ze zelf in staat is om deze stukken te lezen.

HET VERWEER**Klacht 1 Klagster is het niet eens met het afwijzen van het verzoek tot ontslag (art. 48 Wzd)**

Cliënte heeft in haar klachtenbrief aangegeven zich niet te herkennen in de beoordeling en de verslaglegging van de Wzd-functionaris. De zorgaanbieder is van oordeel dat deze beoordeling zorgvuldig is uitgevoerd. De Wzd-functionaris heeft een aantal gesprekken met betrokkenen gevoerd en dossieronderzoek gedaan alvorens een besluit te hebben genomen. Zo heeft de Wzd-functionaris zelf met de klagster gesproken maar ook met de mentor. De mentor verbaasde zich er overigens over dat het ontslag is aangevraagd door cliënt omdat pas recent een RM is afgegeven voor 5 jaar. Ze vreesde op basis van eerdere ervaringen dat ze zou terugvallen in haar verslavingsgedrag als ze weer thuis is en zichzelf overschat. Verder heeft WZD-functionaris ook informatie over klagster verkregen van de coördinerend verzorgende IG, haar behandeld arts, de psycholoog en daarnaast zelf ook nog dossieronderzoek gedaan. Op basis van al deze informatie concludeert de Wzd-functionaris dat klagster uitgebreide cognitieve stoornissen toont die onveranderd leiden tot ernstig nadeel in de vorm van verwaarlozing en maatschappelijke teloorgang. Klagster stelt zelfredzaam te zijn en zich met thuiszorg te redden, maar dit wordt niet ondersteund door het feitelijk functioneren.

Klacht 2 Het verzoek tot ontslag is niet conform artikel 48, lid 9 Wzd uitgevoerd

De zorgaanbieder erkent dat de wettelijke termijn van 14 dagen inderdaad is overschreden. De zorgaanbieder zal de interne processen hierop evalueren en verder aanscherpen. Wel merkt de zorgaanbieder op dat de CVP Wzd het verzoek niet meteen naar de zorgaanbieder heeft gestuurd maar naar de Wzd-functionaris.

Klacht 3 Het verzoek tot ontslag is niet conform artikel 48, lid 11 Wzd uitgevoerd

De CVP Wzd stelt dat het verzoek niet conform artikel lid 11 Wzd is uitgevoerd, omdat de locatiemanager de klagster mondeling zou hebben geïnformeerd en toegelicht dat het verzoek tot ontslag en verlof is afgewezen, zonder een schriftelijke en gemotiveerde beslissing.

De brief met schriftelijk beslissing is op 24 november 2025 verzonden naar de mentor, de advocaat en CVP Wzd maar niet naar de cliënt zelf.

De zorgaanbieder erkent dat het volledige inhoudelijke rapport van de Wzd-functionaris niet gelijktijdig met de beslissing is verstrekt, dit mede na overleg met de mentor. De cliënt zou hier alleen maar zeer onrustig van worden als ze deze stukken zou lezen. Het rapport van de Wzd-functionaris is uiteindelijk op 5 januari 2026 alsnog toegezonden naar de mentor, de CVP en de advocaat. De inhoud van het rapport is wel met de cliënt door eigen behandelaar besproken maar is niet overhandigd. De zorgaanbieder erkent dat de procedure op dit punt zorgvuldiger had moeten worden uitgevoerd.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

Een ontslagverzoek komt zeer weinig voor in de ouderenzorg en het was voor de eerste keer bij deze zorgaanbieder dat een dergelijk verzoek is gedaan. Ook de CVP Wzd komt met een dergelijk ontslagverzoek nauwelijks in aanraking. Dit gezegd hebbende is het wel van belang dat partijen de juiste routes kiezen en procedures op schrift hebben gezet zodat -als er een verzoek tot ontslag komt – deze op tijd en volgens de Wzd wordt gevolgd. Zo had de CVP Wzd de verkeerde route gekozen door het verzoek niet bij de zorgaanbieder in te dienen maar bij de Wzd-functionaris. Het verzoek moet worden ingediend bij de zorgaanbieder en die verzoekt vervolgens de Wzd-functionaris schriftelijk om toestemming voor het verlenen of het weigeren van ontslag.

Dat niet de juiste route is genomen door de CVP Wzd is volgens de commissie overigens geen excuus dat pas op 24 november 2025 de beslissing door de zorgaanbieder is verstuurd naar partijen. Dit had eerder gekund, ook gelet op het feit dat de Wzd-functionaris al op 19 november 2025 haar rapport met haar conclusie naar de locatiemanager had gestuurd.

De zorgaanbieder erkent dat ze de wet niet goed heeft nageleefd en geeft daarbij ook aan dat ze intern de procedures nog een keer goed gaan doorlopen. Het besluit om de brief met de beoordeling van de Wzd-functionaris niet te overhandigen aan klagster omdat ze de informatie niet aan zou kunnen vinden geen steun in de wet. Artikel 48 lid 11 WZD schrijft voor dat de zorgaanbieder een afschrift van de beslissing, voorzien van de beoordeling van de Wzd-functionaris, geeft aan de cliënt, de vertegenwoordiger en de advocaat van de cliënt. Ook al zou er sprake zijn van oplopende spanningen bij de cliënt als zij de afwijzing van het verzoek verneemt, zoals de zorgaanbieder stelt, kunnen deze spanningen geen reden zijn om deze informatie niet schriftelijk te geven. Het is aan de zorgaanbieder verder om deze situatie verantwoord te begeleiden.

De commissie is van oordeel dat de beoordeling van de Wzd-functionaris zorgvuldig is gedaan en dat er sprake is van een ernstig nadeel als klagster naar huis zou gaan.

BEOORDELING

De commissie oordeelt dat klacht 1 ongegrond is omdat de beoordeling waarop de beslissing is genomen zorgvuldig is gedaan. Zowel klacht 2 als klacht 3 zijn gegrond.

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 26 februari 2026 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren, voorzitter en de leden mevrouw drs. N.C. Heerema (specialist ouderengeneeskunde) en de heer mr. S. Stulp, 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