

## KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van  
<naam klaagster> over  
Stichting 's Heeren Loo

### 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 en een schorsingsverzoek is op 24 februari 2026 door de Cliëntvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd) naar de commissie gestuurd ter behandeling. Het schorsingsverzoek is behandeld op 25 februari 2026 (zie KCOZ 2026-05). De commissie heeft de stichting 's Heeren Loo (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 5 maart 2026 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

De hoorzitting vond plaats op 10 maart 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> GZ-psycholoog en <naam> (zorgmanager).

### 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 is een jonge vrouw van 26 jaar en is opgenomen met een rechterlijke machtiging (RM). Ze woont sinds oktober 2024 bij de zorgaanbieder op <naam locatie>. Deze locatie is een Wzd geregistreerde locatie. Klaagster heeft een curator die op de hoogte is van de ingediende klacht maar was niet aanwezig bij de hoorzitting.

### DE KLACHT

#### **Klacht: Het aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten waaronder begrepen communicatiemiddelen (artikel 2 lid 1 sub h Wzd)**

De klaagster wordt al langere tijd beperkt in het gebruik van de eigen telefoon. Verder mag ze alleen bellen onder begeleiding. De social media apps op haar telefoon zijn geblokkeerd. De maatregel onvrijwillige zorg liep maar tot 24 oktober 2025 en er is ook geen stap 2 aangemaakt in het zorgplan. Daarbij is er nooit een afbouwplan opgesteld bij deze maatregel. In de maatregel is ook niet voldoende onderbouwd wat het ernstig nadeel is dat de inzet van deze maatregel rechtvaardigt en er is geen afbouwplan, ondanks dat ze er meermalen om heeft gevraagd. Verder vraagt ze schorsing van de maatregel (zie uitspraak KCOZ 2026-05). Naar aanleiding van de uitspraak van het schorsingsverzoek is in eerste instantie de telefoon teruggegeven en vervolgens een maatregel onvoorziene zorg (artikel 15 Wzd) ingezet voor de duur van 14 dagen.

Klaagster heeft overigens al eerder haar voormalige behandelaars aangesproken over de inzet van deze maatregel en het ontbreken van een ernstig nadeel en het ontbreken van een afbouwplan. In mei 2025 is hierover een gesprek geweest met de toenmalige behandelaar, klaagster en de CVP Wzd. Uit dit gesprek bleek dat het ernstig nadeel niet voldoende was onderbouwd om deze onvrijwillige zorg op te leggen en daarom heeft de behandelaar de maatregel destijds ingetrokken. Vervolgens is in september 2025 door een nieuwe behandelaar wederom de maatregel opgelegd en deze behandelaar was wel van mening dat er een ernstig nadeel was. Echter er was geen afbouwplan opgesteld ondanks meerdere malen hierom gevraagd te hebben. Inmiddels is er weer een nieuwe behandelaar en ook daar is wederom aan gevraagd naar het afbouwplan. In een e-mail van 16 februari 2026 is beperkt beschreven dat er nu twee momenten zijn waarop ze de telefoon mag gebruiken en als dit goed gaat wordt in het MDO in april 2026 besloten om een half uurtje erbij te krijgen. Verder mag ze maar 1 keer per 3 weken met haar vriend bellen wat overigens niet in de beschrijving van de maatregel in het zorgplan staat maar in de mail. Ze heeft de indruk dat het aantal momenten willekeurig is gekozen en alleen maar omdat dit moet passen in haar programma.

Klaagster eist ook een schadevergoeding omdat ze van mening is dat de zorgaanbieder ernstig tekort is geschoten in de verplichting om de onvrijwillige zorg juist te beschrijven en waar mogelijk af te bouwen. Ze vraagt 20 euro per dag volgens de richtlijnen vermeld in de oriëntatiepunten voor schadevergoeding in verplichte zorgzaken. Ze komt tot een bedrag van 3160 euro (20 euro per dag vanaf 21-09-2025 tot 26-02-2026 dat zijn 158 dagen x 20 euro = 3160 euro).

#### HET VERWEER

#### **Klacht: Het aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten waaronder begrepen communicatiemiddelen (artikel 2 lid 1 sub h Wzd)**

De zorgaanbieder erkent dat de klacht op onderdelen gegrond is. Met name de administratieve vastlegging van de maatregel rondom het beperken van het gebruik van de telefoon en het ontbreken van een duidelijk en volledig afbouwplan in de maatregel is niet op de juiste wijze in het systeem vastgelegd. Dit had wel moeten gebeuren om volledig te voldoen aan de vereisten van de Wzd. De zorgaanbieder erkent dat dit tot onduidelijkheid heeft geleid en dat dit niet conform de geldende procedures is verlopen. Tevens benadrukt de zorgaanbieder dat er wisselingen zijn geweest tussen de gedragskundige en de persoonlijk begeleider wat in dit proces niet helpend is geweest.

De beperkingen rondom het telefoongebruik zijn overigens niet zomaar genomen maar vanuit de zorg en verantwoordelijkheid voor het welzijn en de veiligheid van klaagster. In eerdere situaties is gebleken dat klaagster moeite heeft met het omgaan met de vrijheden die het onbeperkt gebruik van communicatiemiddelen met zich meebrengt. Dit heeft er in het verleden toe geleid dat zij in problematische situaties terecht is gekomen met verschillende personen, wat negatieve gevolgen heeft gehad voor haar welzijn en stabiliteit. Wanneer er sprake is van te veel prikkels, verleidingen en sociale contacten tegelijkertijd, kan de situatie voor klaagster te groot en onoverzichtelijk worden. Vanuit professioneel oogpunt is daarom beoordeeld dat het noodzakelijk was om tijdelijk structuur en begrenzing te bieden rondom het gebruik van haar telefoon en belcontacten. Het doel van deze maatregel was om klaagster te beschermen en haar te ondersteunen bij het behouden van stabiliteit en het voorkomen van situaties die voor haar schadelijk kunnen zijn. De begeleiding tijdens bepaalde belmomenten is eveneens vanuit dit perspectief ingezet, met als doel ondersteuning te bieden en escalaties of negatieve contacten te voorkomen. De intentie van de begeleiding is altijd geweest om klaagster hierin te ondersteunen en niet om haar rechten onnodig te beperken. Tijdens de hoorzitting geeft de zorgaanbieder aan dat zij het toekennen van de schadevergoeding niet nodig acht om omdat de zorgaanbieder wel vindt dat de zorg inhoudelijk juist, verantwoord en noodzakelijk is uitgevoerd.

## OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De zorgaanbieder erkent dat ze de Wzd niet goed heeft nageleefd en geeft daarbij aan zorg te zullen dragen dat de maatregelen rondom onvrijwillige zorg in de toekomst beter worden vastgelegd en dat afbouw en evaluatie duidelijker worden beschreven en met betrokkenen worden besproken. De commissie is van mening dat na zoveel jaar na invoering van de Wzd de juiste kennis over de Wzd inmiddels aanwezig had dienen te zijn bij de zorgaanbieder.

De commissie oordeelt verder dat het geen excuus is dat er een achterstand is in dossiers en daardoor de administratieve eisen niet goed zijn nageleefd. Ook het argument zoals de zorgaanbieder stelt in haar verweer, dat er meerdere behandelaren zijn geweest die de zorg hebben verleend aan klagster en het daarom mede niet helpend is geweest in het proces, snijdt geen hout. Juist bij veelvuldige wisselingen van behandelaren moet de zorg en de maatregelen goed zijn vastgelegd om de juiste zorg te kunnen blijven leveren door in het zorgplan terug te kunnen lezen wat een eerdere behandelaar heeft overwogen, besloten en vastgelegd en waarom de rechten van een cliënt zijn ingeperkt.

De commissie constateert verder dat aan de eisen die de Wzd stelt bij onvrijwillige zorg zoals een afbouwplan niet is voldaan.

Omdat de zorgaanbieder zelf al aangeeft dat ze vindt dat de klacht gegrond is komt de commissie niet meer toe aan een verdere inhoudelijke beoordeling.

Ten overvloede merkt de commissie op dat de argumenten die door de zorgaanbieder zijn aangedragen om het ernstig nadeel te onderbouwen, bij eerste indruk als voldoende overkomen. De commissie komt aan een inhoudelijke toets niet toe omdat al op procedurele gronden wordt geconcludeerd dat de Wzd niet goed is toegepast.

## BEOORDELING

De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is omdat niet voldaan is aan de eisen die de Wzd stelt aan het vastleggen en uitvoeren van de onvrijwillige zorg.

Wat betreft de schadevergoeding stelt de commissie dat schadevergoeding kan worden toegekend als de Wzd niet goed is nageleefd. Klagster is in haar rechten geschonden en heeft daar ongemak van ondervonden. De commissie legt een schadevergoeding op van 580 euro. Daarbij is zij uitgegaan van 116 dagen met een vergoeding van 5 euro per dag dat de maatregel niet goed is nageleefd, zijnde de periode 24 oktober 2025 tot 16 februari 2026.

Ten aanzien van de betalingsverplichting van de zorgaanbieder merkt de commissie op dat de schadevergoeding pas betaald hoeft te worden aan klager door de zorgaanbieder op het moment dat deze uitspraak in kracht van gewijsde is gegaan (dus of dat de termijn van beroep bij de rechter is verstreken dan wel dat de rechter een uitspraak heeft gedaan).

## 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 16 maart 2026 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. C.W.M. Verberne (voorzitter) en de leden, de heer mr. S. Stulp, jurist en mevrouw dr. L. Verhaar (Orthopedagoog-Generalist en GZ-psycholoog).

mr. C.W.M. Verberne  
Voorzitter

mr. C.B.M.M. Hoegen-van Tiel  
Secretaris

*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.*