

## KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

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

### DE PROCEDURE

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

Het klachtschrift is op 4 maart 2026 door de Cliëntvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd) naar de commissie gestuurd ter behandeling. Bij het klachtschrift zat ook een verzoek tot schadevergoeding. Op 18 maart 2026 is nog een aanvullend stuk door de CVP namens klager nagestuurd.

De commissie heeft Trajectum (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 maart 2026 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

De hoorzitting vond plaats op 19 maart 2026. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: klaagster, <naam> CVP Wzd en namens de zorgaanbieder <naam> (teammanager) en <naam> (regiebehandelaar en zorgverantwoordelijke).

### 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 23-jarige vrouw met een verstandelijke beperking en er is sprake van een <naam stoornis>. Ze heeft een mentor.

Klaagster verblijft sinds 2018 bij Trajectum, eerst met een <naam>-maatregel en vanaf 2021 met een Rechterlijke Machtiging (RM) op <naam locatie>. Ze verblijft momenteel op <naam afdeling>. Deze locatie is een Wzd-aangemerkte accommodatie.

### DE KLACHT

#### **Klacht over de maatregel van aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten (artikel 2, lid 1 sub h Wzd)**

Klaagster klaagt erover dat in de avond (rond 21.30/22.00 uur) de stroom op haar eigen kamer uitgezet werd zodat ze geen tv of muziek kan beluisteren. Deze onvrijwillige zorg is al vanaf 5 augustus 2025 ingezet toen ze nog op de <naam afdeling> verbleef. Vanaf 28 november 2025 verblijft ze op de <naam afdeling> en ook hier wordt de stroom in de avond uitgezet op haar eigen kamer, aldus klaagster. De zorgaanbieder geeft aan dat dit is gedaan zodat ze een goede nachtrust krijgt. Klaagster hoort echter juist graag klassieke muziek in de avond

zodat ze makkelijker tot rust kan komen en hierdoor in slaap kan komen. Ze is het daarom niet eens met deze maatregel.

Vanaf 22 januari 2026 blijft de stroom in de avond weer aan op haar kamer, maar moet klaagster haar controller en afstandsbediening nog steeds inleveren. Ook hierover wil ze een klacht indienen omdat ze het met deze maatregel ook niet eens is. Ze wil zelf de muziek aan kunnen zetten. Er is ook nooit een maatregel onvrijwillige zorg opgenomen in het zorgplan over deze vorm van onvrijwillige zorg.

Aangezien tijdens de hoorzitting niet helder werd of de stroom nu wel of niet in de avond is uitgezet en ook het inleveren van de controller en afstandsbediening door beide partijen wordt gezien als aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten, is afgesproken met instemming van de zorgaanbieder en klaagster de onjuiste toepassing van beide maatregelen als klacht te beoordelen. Daarmee wordt voorkomen dat klaagster aansluitend na deze hoorzitting over de onvrijwillige zorg zijnde het innemen van de controller en de afstandsbediening opnieuw een klacht indient, gevolgd door eenzelfde beoordeling.

### **Verzoek tot schadevergoeding**

De klaagster geeft aan dat ze doordat de stroom is uitgeschakeld en ze de controller en de afstandsbediening dient in te leveren, zij geen mogelijkheden heeft gehad om ontspannen in slaap te kunnen vallen. Ze heeft dit als zeer ingrijpend ervaren. Weliswaar wordt nu wel de muziek aangezet in de avond door de zorgaanbieder maar door het wegnemen van de controller heeft ze geen keuze meer in welke muziek ze wil horen. Klaagster wenst daarom voor de geleden schade een schadevergoeding vanaf 1 september 2025- 22 januari 2026. (144 dagen x 20 euro per dag= 2880 euro).

### **HET VERWEER**

#### **Klacht over de maatregel van aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten (artikel 2, lid 1 sub h Wzd)**

Klaagster heeft momenteel geen positief psychotische symptomen maar er is wel een sterk verhoogde kans op psychotische decompensatie bij overbelasting en daarnaast bestaat er een risico op medicatieontrouw. Haar gedrag is onvoorspelbaar en kan ineens omslaan in agressie en/of zelfbeschadiging. Er is sprake van verbaal en fysiek agressief, destructief, ongecontroleerd, impulsief en (seksueel) ontremd en grensoverschrijdend gedrag. Het willen verkrijgen van autonomie en deze autonomie niet aankunnen, frustreert klaagster en bemoeilijkt haar samenwerking met de sociotherapie. Voor een stabilisatie van het psychotische toestandsbeeld is het noodzakelijk dat er een dag-nachtritme is, er voldoende (nacht)rust is en klaagster wordt ingesteld op de juiste medicatie. Om haar toestandsbeeld verder te stabiliseren, ter bescherming van klaagster zelf maar ook haar medecliënten en medewerkers worden er meerdere (on)vrijwillige maatregelen ingezet, waaronder de maatregel ten aanzien van communicatiemiddelen/ stroom afsluiting.

In tegenstelling wat de klaagster aangeeft is de stroom er niet structureel af geweest maar ze heeft wel de afstandsbediening en controller moeten inleveren in de avond. Een dag- en nachtritme, voldoende nachtrust en vermindering van prikkels (van beeld en geluid) zijn noodzakelijk om haar toestandsbeeld te stabiliseren om het (aanzienlijk risico op) ernstig nadeel te voorkomen.

Door het afnemen van deze apparaten krijgt ze voldoende nachtrust. De inzet van deze onvrijwillige zorg is noodzakelijk ter voorkoming van het (aanzienlijke risico op) ernstig nadeel vanwege de ernstige psychotische decompensatie als ze onder andere een slechte nachtrust heeft gehad.

Zorgaanbieder erkent dat de onvrijwillige zorg (inleveren van de controller en afstandsbediening) ten onrechte niet in haar zorgplan opgenomen is. De maatregel onvrijwillige zorg is pas vanaf 27 januari 2026 opgesteld en

opgenomen in het zorgplan. De Wzd-functionaris heeft op 13 maart 2026 aangegeven nog niet akkoord te gaan met deze maatregel omdat de aangegeven startdatum van 27 januari 2026 moet worden aangepast en daarmee de maatregel met terugwerkende kracht moeten worden opgesteld in het zorgplan dus ingaande vanaf 5 augustus 2025. Vanaf het weekend van 20 maart 2026 wordt een volgende stap in de afbouw van deze onvrijwillige zorg ingezet in die zin dat klaagster weer in het weekend de controller en afstandsbediening mag gebruiken in de avond.

De zorgaanbieder geeft in haar reactie op het verzoek tot schadevergoeding aan dat zij € 20,- per dag niet redelijk vindt. De stroom van klaagster is, in tegenstelling tot wat zij stelt, niet structureel afgesloten geweest. De klaagster heeft echter wel haar controller en afstandsbediening voor de nacht in moeten leveren. Beide maatregelen kunnen worden beschouwd als onvrijwillige zorg. De zorgaanbieder acht de inzet van deze onvrijwillige zorg rechtmatig, de inzet is noodzakelijk (geweest) om (een aanzienlijk risico op) ernstig nadeel te voorkomen, de inzet en de mogelijke afbouw is telkenmale besproken met klaagster en telkens is afgewogen of de inzet nog voldeed aan de eisen van proportionaliteit, subsidiariteit en doelmatigheid. Ook is klaagster telkenmale uitgelegd waarom de maatregel is ingezet. Wel is verzuimd het formele proces van de Wzd te volgen. Het gaat om gemiste zorgvuldigheidseisen zoals het niet opnemen van de maatregel in het zorgplan, niet gewezen op haar rechten, twee gemiste toetsingen Wzd-functionarissen, niet betrekken andere deskundige niet bij de zorg betrokken. De zorgaanbieder wil klaagster daarom tegemoetkomen voor € 120 dat komt neer op € 20,- per gemiste zorgvuldigheidseis conform de Oriëntatiepunten schadevergoeding in verplichte zorgzaken.

#### OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

Partijen spreken elkaar tegen of de stroom nu wel of niet structureel is uitgezet gedurende de avond over de genoemde periode. Wel erkent de zorgaanbieder dat de controller en de afstandsbediening 's avonds worden ingenomen en dat de zorgaanbieder hiervoor geen maatregel onvrijwillig zorg in het zorgplan heeft opgesteld. Deze maatregel is pas op 27 januari 2026 opgenomen als onvrijwillige zorg in het zorgplan. De commissie merkt daarbij op dat het oordeel van de Wzd- functionaris op de maatregel in het zorgplan pas op 13 maart 2026 is afgegeven. De Wzd stelt hiervoor weliswaar geen termijn maar het document Profiel van de Wzd-functionaris uit december 2019 die door de betreffende brancheorganisaties en beroepsorganisaties is opgesteld, geeft als richtlijn aan dat de Wzd-functionaris een zorgplan beoordeelt binnen 14 dagen nadat de zorgverantwoordelijke het aan hem heeft voorgelegd, daargelaten onvoorziene, verklaarbare omstandigheden van een korte overschrijding van deze termijn. De commissie constateert dat deze termijn van 14 dagen ruimschoots is overschreden.

De Wzd-functionaris heeft geoordeeld dat de maatregel wel kan worden ingezet gelet op het ernstig nadeel. Daarbij heeft de Wzd-functionaris aangegeven dat deze maatregel vanaf 5 augustus 2025 met terugwerkende kracht moet worden aangepast in het zorgplan. De commissie oordeelt dat het in strijd is met de Wzd om de maatregel met terugwerkende kracht op te nemen in het zorgplan. Een dergelijke wijziging doorvoeren met terugwerkende kracht in het zorgplan om te corrigeren wat niet goed is gegaan, is geen juiste werkwijze omdat in die gehele periode de maatregel onjuist is toegepast. De terugwerkende kracht sorteert ook geen effect en er blijft een gebrek kleven aan de verleende onvrijwillige zorg.

De commissie concludeert dan ook dat de zorgaanbieder niet volgens de eisen van de Wzd heeft gehandeld. Er had op 5 augustus 2025 al een maatregel moeten worden opgenomen in het zorgplan en het stappenplan doorlopen. 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 echter aan een inhoudelijke toets niet toe omdat al op procedurele gronden wordt

geconcludeerd en ook is erkend door de zorgaanbieder dat de Wzd niet goed is toegepast. De commissie laat dit argument wel meewegen bij de hoogte van de schadevergoeding.

## BEOORDELING

De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is.

Wat betreft de schadevergoeding stelt de commissie dat schadevergoeding kan worden toegekend als de Wzd niet goed is nageleefd. Klaagster is in haar rechten geschonden en heeft dit als zeer ingrijpend ervaren. De zorgaanbieder is in haar verweerschrift ingegaan op het verzoek tot schadevergoeding en is hierover gehoord tijdens de hoorzitting. De commissie oordeelt dat de zorgaanbieder de Oriëntatiepunten voor schadevergoeding in verplichte zorgzaken van de Rechtspraak niet juist heeft geïnterpreteerd. Het gaat om de zorgvuldigheidseisen die niet zijn nageleefd maar het is onjuist om hier per overtreding een schadevergoeding aan toe kennen in plaats van per dag. De commissie die de Oriëntatiepunten toepast stelt dat als er materieel en formeel niet legitiem is gehandeld dit geschaard kan worden onder 'onvrijwillige zorg zonder geldige titel'. In de richtlijn staat dat het een schadevergoeding tussen de 5 en 20 euro per dag kan zijn. De commissie gaat uit van 5 euro per dag omdat de commissie de onjuiste toepassing van de Wzd wel van betekenis acht voor de vaststelling van de schadevergoeding, maar waardeert de ernst daarvan minder zwaar dan in situaties waarin een hoger bedrag wordt toegekend en bij het volgen van de juiste procedure de onvrijwillige zorg naar alle waarschijnlijkheid als toegestaan zou zijn beoordeeld. De commissie legt daarom een schadevergoeding op van 875 euro waarbij de commissie is uitgegaan van 175 dagen dat de maatregel niet goed is nageleefd, zijnde de periode 5 augustus 2025 tot 27 januari 2026.

Ten aanzien van de betalingsverplichting van de zorgaanbieder merkt de commissie op dat de schadevergoeding pas betaald hoeft te worden aan de klaagster 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 25 maart 2026 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. C.W.M. Verberne (voorzitter) en de leden mevrouw drs. J.C. van Alfen (arts VG) 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.*