

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 is op 17 april 2026 door de Cliëntvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd) naar de commissie gestuurd ter behandeling. 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 6 mei 2026 ontvangen. Op 7 mei 2026 zijn op verzoek van de commissie nog stukken nagestuurd. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

De hoorzitting vond plaats op 12 mei 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> (gedragswetenschapper) 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 vrouw van <getal> jaar en is opgenomen met een rechterlijke machtiging (RM). Ze woont sinds 22 september 2025 bij de zorgaanbieder op <naam locatie>. Deze locatie is een Wzd geregistreerde locatie. Klaagster heeft een curator.

DE KLACHT

Klacht 1: Het aanbrenge van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten waaronder begrepen communicatiemiddelen (artikel 2 lid 1 sub h Wzd)

De klaagster vindt dat de zorgaanbieder onterecht beperkingen oplegt in het belcontact met haar moeder. Ze mag haar moeder maar 1 keer per week bellen onder begeleiding. Ze heeft een goede band met haar moeder en ze wil haar moeder veel vaker bellen.

De maatregel is ingezet op 22 september 2025 (de dag van haar opname bij de zorgaanbieder) en bevindt zich nog steeds in stap 1. De maatregel loopt tot 10 augustus 2026. Op grond van de Wzd moet een maatregel binnen drie maanden worden geëvalueerd. Er is dus nu sprake van een termijnoverschrijding van ruim 10 maanden en er is geen goedkeuring gegeven door de Wzd-

functionaris. Klaagster weet ook niet wanneer de maatregel wordt afgebouwd. Dat geeft haar onrust en maakt haar verdrietig omdat het contact met haar moeder zeer belangrijk is.

Klacht 2: Het onterecht opnemen van beperkingen in de bezoeken van moeder van klaagster

De moeder van klaagster mag alleen onder begeleiding op bezoek komen bij klaagster. Dit vindt klaagster heel erg dat ze beperkt wordt in het bezoek met moeder. Ook hier geldt net als bij de maatregel beperking in het bellen dat er geen juiste termijn is gevolgd, geen goedkeuring van de Wzd-functionaris en geen afbouwplan.

Verzoek tot schadevergoeding

Klaagster eist ook een schadevergoeding omdat ze van mening is dat de Wzd niet goed is nageleefd (de maatregelen zonder geldige termijn, zonder goedkeuring Wzd-functionaris en ontbreken van afbouwplannen zijn ingezet). Aangezien het om drie overtredingen gaat vraagt klaagster een bedrag van 15 euro per dag volgens de richtlijnen vermeld in de oriëntatiepunten voor schadevergoeding in verplichte zorgzaken. De periode gaat in vanaf 22 september 2025 toen de maatregel zonder goedkeuring van de Wzd-functionaris is ingezet tot aan indienen van de klacht op 17 april 2026. Er zijn derhalve 207 dagen verstreken en dat betekent een bedrag van totaal 3150 euro (207 dagen x 15 euro).

HET VERWEER

Klacht 1: 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 bevestigt dat de aanvangsdatum van de maatregel staat op 22 september 2025. De maatregel is op 30 april 2026 beoordeeld door de WZD-functionaris. De zorgaanbieder erkent dat de termijn waarop deze beoordeling plaats heeft gevonden te lang is en ook de evaluatietermijn is overschreden waardoor het stappenplan niet juist gevolgd is.

De termijn die in stap 1 staat overschrijdt de evaluatietermijn van drie maanden en is daarmee procedureel onjuist. In december 2025 had de maatregel geëvalueerd moeten worden voor stap 2 en in maart 2026 had de maatregel voor stap 3 geëvalueerd moeten worden, indien bij de evaluatie van stap 2 geconcludeerd werd dat een verlenging van de maatregel noodzakelijk was. Dit is dus niet gebeurd. De klacht ten aanzien van het proces en de termijnoverschrijdingen is derhalve gegrond, aldus de zorgaanbieder.

De beperkingen rondom het telefoongebruik zijn ingezet om ernstig nadeel te voorkomen.

Het telefonisch contact met haar moeder heeft invloed op haar stemming en het contact met de begeleiders. Klaagster laat dan meer weerstand en achterdocht zien jegens haar verblijf en de begeleiding. Dit gaat ten koste van de samenwerking en het volgen van haar dagprogramma waaruit klaagster juist haar houvast en veiligheid haalt.

Klaagster is bekend met verbale en fysieke agressie vanuit psychotische ontregeling. Daarnaast kan klaagster overlast gevend zijn voor de afdeling en toont zij onaangepast gedrag. Het is van belang om toezicht te hebben op haar contacten en met name hoe het contact met moeder verloopt.

Het contact met moeder heeft in het verleden (bij haar vorige zorgaanbieder) een ontregelende werking gehad op klaagster. De maatregel is daarom meteen bij opname opgesteld.

Klaagster heeft ondersteuning nodig in het contact met moeder om spanningen te voorkomen en daarmee ook ernstige ontregeling of incidenten te voorkomen. Ondanks de nabijheid van begeleiding zorgt het contact voor ontregeling. Aangezien moeder wel een belangrijke factor is in het leven van klaagster wordt contact wel toegestaan, maar wel slechts eenmaal in de week. De maatregel wordt als noodzakelijk gezien, aangezien moeder laat zien tot op heden niet ontvankelijk te zijn voor adviezen om ontregeling bij klaagster te voorkomen. De wettelijk vertegenwoordiger staat achter de inzet van het reguleren van het contact met moeder. Dit vanwege de nadelige gevolgen van het contact.

Klacht 2: Het onterecht opnemen van beperkingen in de bezoeken van moeder van klaagster

Klaagster is overgeplaatst vanuit <naam instelling>. De moeder was daar niet welkom om op bezoek te komen. Als gevolg hiervan is de maatregel bij opname bij de zorgaanbieder in het dossier gezet. De maatregel is echter niet toegepast, daar bij aanvang van de opname is gesteld dat de moeder van klaagster welkom is op de locatie. Er is getracht door de zorgaanbieder om afspraken te maken met de moeder van klaagster. Er zijn tot op heden vier momenten geweest waarbij er afspraken gepland stonden om de moeder van klaagster te ontvangen op de locatie. Tot op heden heeft de moeder van klaagster geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. De moeder stelt als voorwaarde dat ze alleen op bezoek wil komen als ze inzage krijgt in het hele dossier van klaagster. De curator stemt echter niet in met deze voorwaarde. De verhouding tussen curator en moeder van klaagster is niet optimaal te noemen, aldus zorgaanbieder. Ook klaagster wil niet dat de vertegenwoordiger betrokken wordt bij de klachten.

Reactie op het verzoek tot schadevergoeding

De klacht is zowel gericht op de inhoud als op het proces. Op inhoud kan gesteld worden dat de onvrijwillige zorg ten aanzien van het belcontact met moeder op de juiste gronden is ingezet. Dit maakt dat er wat betreft de zorgaanbieder er geen sprake is van onterecht toegepaste onvrijwillige zorg. Ten aanzien van de maatregel rondom het bezoek van moeder kan gesteld worden dat deze maatregel niet is toegepast en is gearhiveerd waardoor klaagster daar geen negatieve gevolgen van heeft ondervonden.

De klacht rondom het proces en de termijnoverschrijding is wel gegrond, aldus zorgaanbieder. Of klaagster op deze gronden recht heeft op een schadevergoeding wordt overgelaten aan het oordeel van de commissie.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De zorgaanbieder erkent in haar verweerschrift en tijdens de hoorzitting dat ze de procedurele eisen van Wzd niet goed heeft nageleefd bij de maatregel dat klaagster haar moeder maar 1 keer per week onder begeleiding mag bellen. De termijn van de evaluatie is ruimschoots verlopen, de maatregel is ingezet zonder goedkeuring van de Wzd-functionaris en er ontbreekt een afbouwplan. Omdat de zorgaanbieder zelf al aangeeft dat ze vindt dat de klacht gegrond is op procedurele tekortkomingen komt de commissie niet meer toe aan een verdere inhoudelijke beoordeling. Wel 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 is van mening dat de zorgaanbieder de procedures rondom de Wzd beter op orde zou

moeten hebben. Dat een maatregel onvrijwillige zorg wordt ingezet zonder de Wzd-functionaris om goedkeuring te vragen schendt de rechten van de cliënt. Pas nadat klaagster een klacht had ingediend werd de maatregel beoordeeld door de Wzd-functionaris. Overigens was het voor de commissie niet navolgbaar wat het oordeel van de Wzd-functionaris vervolgens was ten aanzien van de inzet van deze maatregel omdat dit oordeel en diens naam ontbrak bij de aangeleverde stukken. Wat betreft de klacht over het ontvangen van het bezoek oordeelt de commissie dat deze maatregel nooit is uitgevoerd en in het dossier is gearhiveerd. Deze klacht wordt dan ook niet beoordeeld.

BEOORDELING

De commissie oordeelt dat klacht 1 gegrond is omdat niet voldaan is aan de eisen die de Wzd stelt aan het vastleggen en uitvoeren van de onvrijwillige zorg. Over klacht 2 geeft de commissie geen oordeel omdat deze nooit is uitgevoerd.

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 hier nadeel van ondervonden. De commissie legt een schadevergoeding op van 1100 euro. De commissie sluit aan bij de Oriëntatiepunten voor schadevergoeding in verplichte zorgzaken. Daarbij is zij uitgegaan van 220 dagen met een vergoeding van 5 euro per dag dat de maatregel niet goed is nageleefd, zijnde de periode 21 september 2025 tot 30 april 2026.

Ten aanzien van de betalingsverplichting van de zorgaanbieder merkt de commissie op dat de schadevergoeding pas betaald hoeft te worden aan 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 21 mei 2026 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. C.W.M. Verberne (voorzitter) en de leden mw. dr. L. Verhaar (Orthopedagoog-Generalist en GZ-psycholoog) en mw. drs. G.L.C. van Heugten (Orthopedagoog-Generalist).

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.