

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van
<naam klager> over
Stichting Dignis

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van de klacht van <naam klager> (hierna te noemen klager of cliënt). Het klachtschrift is op 22 mei 2026 door de Cliëntvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd) naar de commissie gestuurd ter behandeling. De commissie heeft de stichting Dignis (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) de gelegenheid gegeven om schriftelijk op de klacht te reageren. De commissie heeft het verweerschrift op 2 juni 2026 ontvangen.

De hoorzitting vond plaats op 5 juni 2026. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: klager, <naam> CVP Wzd en de echtgenote van klager als toehoorder en namens de zorgaanbieder: <naam> (GZ Psycholoog), <naam> (verpleegkundig specialist), <naam> (specialist ouderengeneeskundige), <naam> (kwaliteitsverpleegkundige), <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.

De klager is 81 jaar en heeft een psychogeriatrische aandoening. Hij is samen met zijn echtgenote opgenomen op <naam locatie>, <naam afdeling> van de zorgaanbieder. Deze locatie is een geregistreerde Wzd-locatie.

De klager is sinds 7 november 2024 opgenomen met een rechterlijke machtiging (RM). De klager heeft een mentor en deze is op de hoogte van de klacht maar niet aanwezig tijdens de zitting.

DE KLACHT

Klacht 1: Ontslag (artikel 48 lid 1 Wzd))

De klager heeft in eerste instantie zelf een ontslagverzoek ingediend bij de zorgaanbieder op 1 september 2025. Nadat de Wzd-functionaris op 9 september 2025 heeft aangegeven dat beëindiging van de verplichte opname tijdens de lopende RM op dat moment niet verantwoord werd geacht, heeft klager op 19 september 2025, met ondersteuning van de CVP Wzd, wederom een verzoek gedaan tot ontslag uit de accommodatie dan wel om met verlof thuis te verblijven gedurende de resterende looptijd van de RM.

Pas op 18 december 2025 heeft de klager een reactie gekregen van de Wzd-functionaris op zijn ontslag c.q. verlofverzoek inhoudende dat deze is afgewezen. De klager klaagt over het feit dat hij

vindt dat er niet genoeg is ingegaan op zijn verzoek zowel inhoudelijk als persoonlijk. Verder klaagt hij er over dat hij niet binnen veertien dagen een reactie heeft ontvangen op zijn verzoek. Ondertussen is de RM verlengd tot 20 maart 2028. Daarom heeft de CVP Wzd gevraagd aan de zorgaanbieder of zij op dit moment nog dezelfde reactie geven, aangezien het een tijd geleden is en klager er nu over klaagt. De zorgaanbieder heeft op 15 mei 2026 bevestigd dat zij inhoudelijk nog steeds achter het besluit van december 2025.

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

Klager is het er niet mee eens dat hij geen internet meer heeft op zijn beide telefoons.

Het internet is voor hem belangrijk om contact te hebben met anderen, zoals zijn kinderen, familie en de advocaat. Ook om zijn dag in te vullen. Van het alternatief dat hem is aangeboden om op de laptop van de zorgaanbieder of via een Smart TV van het internet gebruik te maken wil hij geen gebruik van maken in verband met privacy.

Volgens klager is er geen sprake (meer) van ernstig nadeel. Klager begrijpt dat de zorgaanbieder zich zorgen maakte over het doorsturen van foto's van andere cliënten en het online plaatsen van negatieve berichten en namen van medewerkers. Daarover zijn gesprekken gevoerd en klager heeft ook erkend dat dit niet de juiste manier was. Sindsdien heeft hij meegewerkt aan gesprekken hierover en heeft hij uitgelegd dat hij dit deed omdat hij zich zorgen maakte over hoe er met mensen werd omgegaan en dit wilde laten zien om hulp te krijgen.

Ook klaagt hij over het feit dat er geen afbouwplan is opgesteld wanneer en hoe hij zijn internet terugkrijgt. Voor klager voelt de maatregel nu als een straf in plaats van zorg.

Klacht 3; Beperking van de bewegingsvrijheid (artikel 2, lid 1, sub b Wzd): fixatie

Toen de zorgaanbieder zijn telefoon wilde afnemen, hebben twee mannen hem naar de grond gewerkt en hem vastgehouden. Hij kon geen kant op en heeft dit als zeer heftig ervaren. Voor zover klager weet, is er echter geen maatregel in zijn zorgplan opgenomen waarin staat dat fixatie bij hem mag worden toegepast.

Klacht 4; artikel 2, lid 1, sub a toedienen van onder andere medicatie ter behandeling van een psychogeriatrische aandoening: intramusculaire medicatie

Tijdens de situatie dat men zijn telefoon wilde afpakken heeft klager naast de fixatie ook een injectie met medicatie gekregen. Er is aan de klager niet uitgelegd waarom hij deze medicatie kreeg en hij heeft hier geen toestemming voor gegeven en is daarna ook niet hierover geïnformeerd. Ook is in de maatregel niet terug te lezen of de Wzd-functionaris is geïnformeerd en of er een arts bij betrokken is geweest.

Achteraf heeft de klager begrepen dat er een noodmaatregel is opgesteld voor het toedienen van medicatie in crisissituaties, maar deze maatregel is zijns inziens al van tevoren opgesteld. Dat geeft het gevoel dat dit dan ook niet onvoorzien was maar dat al vast stond dat deze maatregelen zouden plaatsvinden net als de fixatie.

Klager is hier niet in meegenomen en heeft het gevoel dat dit niet zorgvuldig is gegaan en vindt de intramusculaire medicatie een ernstige inbreuk op zijn lichaam.

HET VERWEER

Klacht 1: Ontslag (artikel 48 lid 1 Wzd)

De klager klaagt over het feit dat de Wzd-functionaris zowel inhoudelijk als persoonlijk niet genoeg is ingegaan op zijn verzoek tot ontslag c.q. verlof. Verder klaagt hij er over dat hij niet binnen veertien dagen een reactie heeft ontvangen op zijn verzoek.

Omdat de beoordeling van een verzoek tot ontslag bij een RM behoort tot de wettelijke taken van de Wzd-functionaris, is besloten het verzoek inhoudelijk te laten beoordelen door de Wzd-functionarissencommissie (hierna te noemen Wzd-commissie). Bij deze beoordeling zijn onder meer de specialist ouderengeneeskunde en psycholoog betrokken geweest. Tevens is zijn verzoek beoordeeld in samenhang met de procedure rondom de verlenging van de rechterlijke machtiging. De Wzd-commissie heeft ervoor gekozen de resultaten van het reeds lopende neuropsychologisch onderzoek af te wachten alvorens een definitief oordeel te geven omdat dit van wezenlijk belang werd geacht voor een zorgvuldige beoordeling van de actuele situatie van de klager. Het neuropsychologisch onderzoek is op 16 december 2025 met klager besproken. Vervolgens heeft de Wzd-functionaris op 18 december 2025 een uitgebreid gemotiveerde beslissing genomen waarin alle door klager aangevoerde argumenten afzonderlijk zijn beoordeeld en waarin het verzoek tot ontslag is afgewezen.

De afwijzing van het ontslagverzoek is gebaseerd op concrete, actuele en langdurig bestaande zorgen over ernstig nadeel bij terugkeer naar huis. Daarbij speelde mee dat bij de klager sprake is van beperkt ziekte- inzicht en onvoldoende besef van de ernst van zijn situatie. Daarnaast bestonden ernstige zorgen over de mate waarin noodzakelijke zorg en ondersteuning in de thuissituatie daadwerkelijk geaccepteerd zouden worden. Ook omdat de thuissituatie eerder al als ernstig zorgelijk was beoordeeld en dat noodzakelijke ondersteuning thuis onvoldoende werd geaccepteerd. Tijdens de zitting ter verlenging van de RM van 20 maart 2026 is door de specialist ouderengeneeskunde opnieuw toegelicht dat er sprake blijft van ernstig nadeel bij terugkeer naar huis. Uiteindelijk heeft de rechtbank de rechterlijke machtiging verlengd tot 20 maart 2028. Dat de rechter na beoordeling van alle beschikbare informatie tot deze beslissing is gekomen, ondersteunt het standpunt van de zorgaanbieder dat voortzetting van het verblijf noodzakelijk wordt geacht. Wel erkent de zorgaanbieder dat eerder aan klager had kunnen worden gecommuniceerd dat de duur van de behandeling van zijn verzoek langer liep vanwege het wachten op de uitkomst van het neuropsychologisch onderzoek. De Wzd-commissie erkent dit als een procedureel aandachtspunt maar heeft niet geleid tot een onzorgvuldige beoordeling van het verzoek.

Op de vraag van de CVP Wzd op 11 mei 2026 of de Wzd-commissie nog steeds achter haar beoordeling uit december 2025 staat, heeft de Wzd-commissie op 15 mei 2026 bevestigd dat zij inhoudelijk nog steeds achter het besluit van december 2025 staat.

Gelet op het voorgaande is zorgaanbieder van mening dat het ontslagverzoek zorgvuldig, individueel en inhoudelijk gemotiveerd is beoordeeld. Dat klager zich niet kan verenigen met de uitkomst van deze beoordeling betekent niet dat het verzoek onvoldoende serieus of onvoldoende persoonlijk is behandeld.

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

Klager heeft foto's van medebewoners, persoonsgegevens van medewerkers en van zichzelf verzonden aan externe partijen en plaatste negatieve berichten online. Externe partijen hebben daarop contact met de zorgaanbieder opgenomen.

Deze situatie leidde tot ernstige zorgen over de privacy en veiligheid van medebewoners en medewerkers, maar ook over verdere ontregeling van klager zelf. Daarbij speelde mee dat de klager intensief bezig is met informatie op zijn telefoon, hierin moeilijk te begrenzen is en hierdoor zichtbaar onrustiger en meer achterdochtig wordt.

Tijdens meerdere gesprekken is gebleken dat klager voornamelijk handelde vanuit zijn eigen perspectief en onvoldoende in staat was rekening te houden met de gevolgen van zijn handelen voor anderen. Tevens ontbrak voldoende inzicht in de aard en ernst van de ontstane situatie en de risico's die voortvloeiden uit het eigen gedrag. De klager is wilsonbekwaam geacht ten aanzien van de besluitvorming rondom de internetmaatregel.

De mentor is geïnformeerd over de aard van de geconstateerde privacyschendingen, de eerder ingezette alternatieven en de noodzaak van verdere maatregelen. De mentor heeft ingestemd met de voorgestelde maatregel.

Doel van de maatregel is niet het straffen van de klager maar het voorkomen van ernstig nadeel van derden. Ten aanzien van de beoordeling van deze maatregel heeft collegiale toetsing plaatsgevonden en is de maatregel beoordeeld door de onafhankelijke Wzd-functionaris. Bij de beoordeling is nadrukkelijk aandacht besteed aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. Eerst is gekozen voor minder ingrijpende alternatieven, waaronder een seniorentelefoon maar daar bleek hij ook foto's op te kunnen maken en had nog steeds toegang tot het internet. Klager kan nu nog wel blijven bellen en sms'en en behoudt toegang tot andere functies van zijn telefoon. Daarnaast kan klager onder voorwaarden gebruik maken van het internet via alternatieve middelen, zoals een Smart TV of laptop van het zorgteam. Daar heeft klager tot op heden geen gebruik van gemaakt. De zorgaanbieder is van oordeel dat er zorgvuldig is gehandeld, waarbij stapsgewijs is onderzocht welke maatregel passend en zo min mogelijk ingrijpend was, met voortdurende aandacht voor de veiligheid van cliënt en diens omgeving.

De uiteindelijke maatregel tot beperking van de internettoegang is vastgelegd als onvrijwillige zorg en beoordeeld door een onafhankelijk Wzd-functionaris.

Klacht 3; Beperking van de bewegingsvrijheid (artikel 2, lid 1, sub b Wzd): fixatie

De fixatie bij klager vond plaats op 19 maart 2026, waarbij medewerkers klager hebben vast moeten houden tijdens het innemen van zijn telefoons. Klager weigerde namelijk de telefoons af te geven, terwijl eerder al uitgebreid met hem over de maatregel (het verwijderen van internet op zijn telefoons) was gesproken. Vervolgens ontstond verbale escalatie met dreigende uitspraken. Pas nadat sprake was van acute fysieke agressie is overgegaan tot fixatie. Daarbij is gebruik gemaakt van AP&H-technieken om de situatie veilig onder controle te krijgen. Zodra de situatie voldoende stabiel was, is de interventie beëindigd.

De fixatie vond plaats binnen een acute crisissituatie waarin onmiddellijk ernstig nadeel dreigde en de maatregel is door de zorgaanbieder aangemerkt als een maatregel in een onvoorziene situatie om tijdelijk in te grijpen.

De fixatie was daarom geen willekeurige of disproportionele maatregel, maar een noodzakelijke reactie op acute agressie en dreigend gevaar. De gebeurtenis is tevens vastgelegd als MIC-melding.

Klacht 4; artikel 2, lid 1, sub a toedienen van onder andere medicatie ter behandeling van een psychogeriatrische aandoening: intramusculaire medicatie

De klacht over de intramusculaire medicatie hangt direct samen met de in klacht 3 beschreven escalatie van 19 maart 2026.

Tijdens deze situatie werd klager ernstig geagiteerd en fysiek agressief. Er was sprake van fors verzet waardoor de veiligheid van medewerkers en klager zelf onvoldoende kon worden gewaarborgd zonder verdere interventie. In deze acute situatie is besloten om noodmedicatie toe te dienen. Klager stelt dat het feit dat de noodmedicatie in de maatregel al vooraf was opgesteld en dus dat dit hoe dan ook stond te gebeuren net als de fixatie door de twee mannen.

Hiervan was echter geen sprake. Het beschikbaar hebben van noodmedicatie is een standaardonderdeel van de risico-inventarisatie bij een dreigende escalatie en dient uitsluitend om in een acute situatie direct passende maatregelen te kunnen treffen indien dat noodzakelijk blijkt. Het beschikbaar hebben van noodmedicatie vormt onderdeel van zorgvuldig risicomanagement en betekent niet dat de medicatie zonder noodzaak zou worden toegediend.

De inzet van de medicatie Midazolam is vastgelegd als noodmaatregel.

Op het moment dat de noodmaatregelen werden ingezet, was het nog geen standaard werkwijze binnen de zorgaanbieder dat de Wzd-functionaris zo mogelijk vooraf werd geïnformeerd bij de inzet van noodmaatregelen. In een eerdere klachtprocedure bij de KCOZ, waarbij de zorgaanbieder betrokken was, is nader verduidelijkt dat ook bij de inzet van noodmaatregelen de Wzd-functionaris geïnformeerd dient te worden. De zorgaanbieder is inmiddels gestart met het aanpassen van zowel het inhoudelijke beleid als het proces rondom noodmaatregelen, zodat de Wzd-functionaris in vergelijkbare situaties voortaan structureel wordt betrokken.

Hoewel deze procedurele stap destijds niet heeft plaatsgevonden, is de zorgaanbieder van mening dat de noodmaatregel zelf materieel gezien noodzakelijk, proportioneel en zorgvuldig was.

De maatregel was gericht op het verminderen van acute agitatie, het herstellen van de veiligheid en het voorkomen van verdere escalatie. Er zijn geen aanwijzingen dat disproportioneel of onzorgvuldig is gehandeld.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

Uit klacht 1 komt duidelijk naar voren dat klager heel graag naar huis wil samen met zijn vrouw die op vrijwillige titel is opgenomen bij dezelfde zorgaanbieder. Maar uit de stukken en uit de hoorzitting is duidelijk naar voren gekomen voor de commissie dat de afwijzing van het ontslagverzoek is gebaseerd is op concrete, actuele en langdurig bestaande zorgen over een ernstig nadeel als de klager terug zou keren naar huis zowel voor hem, zijn vrouw en de omgeving. Daarbij speelt ook mee dat bij de klager sprake is van beperkt ziekte-inzicht en onvoldoende besef van de ernst van zijn situatie. Wel constateert de commissie dat de zorgaanbieder niet heeft voldaan aan de procedurele eisen die Wzd stelt aan de termijn en afhandeling van het ontslagverzoek. De raad van bestuur moet op grond van artikel 48 lid 9 binnen veertien na ontvangst van een aanvraag tot het verlenen van ontslag een beslissing nemen. De aanvraag van de klager tot een ontslagverzoek was gedateerd op 19 september 2025. Pas op 18 december 2025 is een uitgebreid gemotiveerde beslissing genomen door de Wzd-functionaris waarin alle door cliënt aangevoerde argumenten afzonderlijk zijn beoordeeld en waarin het verzoek tot ontslag is afgewezen. De wet stelt echter op grond van artikel 48 lid 6 Wzd dat de zorgaanbieder de Wzd-functionaris schriftelijk verzoekt om toestemming voor het verlenen of het weigeren van ontslag. De Wzd-functionaris verstrekt de zorgaanbieder zo spoedig

mogelijk schriftelijk en gemotiveerd zijn beslissing. Vervolgens moet de raad van bestuur binnen 14 dagen na ontvangst van een aanvraag tot het verlenen van ontslag een schriftelijke en gemotiveerde beslissing nemen. De klager heeft echter nooit van de raad van bestuur een beslissing gekregen, alleen het gemotiveerde oordeel van de Wzd-functionaris waarbij de termijn daarbij ruimschoots is overschreden.

Wat betreft klacht 2 het beperken van het internet op de telefoons van klager constateert de commissie dat het stappenplan van de Wzd juist is gevolgd. Er is een ernstig nadeel, er zijn alternatieven aangeboden en de maatregel is proportioneel gelet op het ernstig nadeel en er is een akkoord van de Wzd-functionaris.

Klacht 3 en klacht 4 gaan over fixatie en toedienen van intramusculaire medicatie. Voor beide maatregelen is een noodmaatregel opgesteld die voldoet aan de eisen van de Wzd. Echter zoals de zorgaanbieder zelf al heeft erkent in haar verweerschrift had de Wzd-functionaris hierover geïnformeerd moeten zijn. Inmiddels is deze ommissie in het beleid opgenomen van de zorgaanbieder. Wat betreft de klacht van klager dat de maatregel al klaar lag en er dus geen sprake was van een noodmaatregel constateert de commissie dat in verband met het risicomanagement er altijd binnen de organisatie rekening moet worden gehouden met dergelijke situaties. Maar het was wel dusdanig onvoorzien dat de nood-medicatie nodig was voor klager omdat hij nu opeens fysieke agressie vertoonde en daarom een noodmaatregel moest worden opgesteld net als voor de maatregel fixatie.

Ten overvloede merkt de commissie tot slot nog op dat tijdens de zitting is gebleken dat er verwarring bestaat bij de zorgaanbieder over de bevoegdheden als er een RM is afgegeven. De zorgaanbieder kan ontslag verlenen en informeert de rechtbank hierover. Er hoeft geen toestemming aan de rechtbank te worden gevraagd, zoals de zorgaanbieder veronderstelde.

BEOORDELING

De commissie oordeelt gelet op bovenstaande dat klacht 1 gedeeltelijk gegrond is vanwege de procedurele tekortkomingen inzake de overschrijding van de termijn en het feit dat de raad van bestuur geen beslissing heeft gegeven op het ontslagverzoek. Inhoudelijk betekent dit niet dat er op het ontslagverzoek op inhoud anders zou zijn geoordeeld. Klacht 2 is ongegrond en de klachten 3 en 4 zijn gedeeltelijk gegrond aangezien ook hier de procedure niet goed is gevolgd door niet, zoals de Wzd bepaalt de Wzd functionaris te informeren bij onvoorzienbare gedwongen zorg. Materieel zijn deze klachten ongegrond, De commissie ziet geen gronden om ambtshalve schadevergoeding toe te kennen.

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 17 juni 2026 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. C.W.M. Verberne (voorzitter) en de leden de heer drs. J.P. van der Borgh (specialist ouderengeneeskunde) en mevrouw drs. N.C. Heerema (specialist ouderengeneeskunde).

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.