

KCOZ JAARVERSLAG 2024

INLEIDING

De klachtencommissie onvrijwillige zorg (verder de KCOZ of de commissie) behandelt sinds 2020 klachten op basis van artikel 55 Wet Zorg en Dwang (Wzd). De KCOZ is ingesteld door de brancheorganisaties ActiZ en VGN, en de cliëntenorganisaties Ieder(in), KansPlus, LOC Waardevolle Zorg en LSR.

In een reglement is geregeld dat zorgaanbieders die lid zijn van ActiZ en VGN de tegen hen c.q. tegen hun medewerkers gerichte Wzd klachten door de KCOZ kunnen laten behandelen. Dit betreft een vrije keuze, er zijn ook zorgaanbieders die Wzd klachten door een andere commissie dan de KCOZ laten behandelen. De KCOZ behandelt geen algemene (Wkkgz) klachten.

In dit verslag worden de klachtzaken uit 2024 in getal weergegeven met daarbij een korte toelichting en uitleg over geconstateerde bijzonderheden. We vergelijken de cijfers ook met voorgaande jaren. Alle uitspraken van de KCOZ, het reglement en algemene voorlichting over de werkwijze zijn te vinden op de website www.KCOZ.nl

In 2024 is er op verzoek van de KCOZ en de stuurgroep KCOZ (waarin de in standhoudende organisaties vertegenwoordigd zijn) een enquête verspreid onder alle 193 personen die in 2023 en 2024 (tot en met september) betrokken waren. Een korte weergave van de uitkomst (de respons was 35%) is opgenomen in dit jaarverslag.

KLACHTZAKEN 2024

Er werden in 2024 in totaal 32 nieuwe klachten bij de KCOZ ingediend en er liepen nog vier klachtzaken uit 2023 die verder zijn afgehandeld. Aan het eind van het kalenderjaar stonden er nog vier zaken open die in 2025 verder afgehandeld worden. Het aantal nieuw ingediende klachten is daarmee exact gelijk gebleven aan het aantal dat in 2023 werd ingediend. Het aantal uitspraken dat de KCOZ in 2024 deed lag wel hoger dan het voorgaande jaar; in 2024 werden 32 uitspraken gedaan en in 2023 waren dat er 27. Van de in 2024 ingediende en behandelde klachtzaken waren er 28 afkomstig uit de VG-sector en 8 uit de PG-sector.

Net als vorige jaren bevatten bijna alle klaagschriften meerdere klachtonderwerpen. Ook dit jaar waren er weer diverse klachten en klachtonderdelen die niet aan inhoudelijke behandeling toe kwamen omdat het geen onderwerp betrof dat in artikel 55 Wzd opgenomen is of de klager om niet klachtgerechtigd was. Indien een klacht ging over onderwerpen waar de algemene klachtwet in de zorg, de Wkkgz, op van toepassing was, kregen zorgaanbieder en klager het advies om deze aan de klachtenfunctionaris van de instelling voor te leggen.

Er werden in 2024 drie schorsingsverzoeken bij de klachten ingediend en er werd in tien klaagschriften om schadevergoeding gevraagd. Schorsingsbeslissingen van de KCOZ worden ook van een uitspraaknummer voorzien en gepubliceerd op de website.

Voor zover het de commissie vanuit openbare publicaties op rechtspraak.nl bekend is, zijn er in 2024 geen door de KCOZ behandelde klachtzaken aan Rechtbanken of Hoge Raad voorgelegd.

KLACHTEN 2024 IN GETAL

	2024	2023	2022	2021	2020
ingediende klaagschriften (+ van vorig jaar)	32 (4)	32	27	48	16
Uitspraken (waarvan schorsingbeslissing)	32 (3)	27	32	38	12
Beoordeelde onderdelen/onderwerpen: totaal	99	54	56	63	23
gegrond	29	21	21	16	8
ongeground	38	15	24	25	13
deels gegrond	14	2	3	-	-
niet ontvankelijk / commissie niet bevoegd	18	16	8	22	2
schadeverzoeken					
- afgewezen	6	6	8	5	3
- toegekend	2	1	1	1	0
- anders	1				
(rechts)bijstand aan klager					
- cvp	21	11	26	28	10
- advocaat	5	3	-	3	1
- pvp	-	-	-	1	-
Rechtsbijstand zorgaanbieder advocaat	2	-	1	-	-
Schorsingsverzoeken					
Afgewezen	3	1	4	1	-
toegewezen	-	1 (deels)	-	-	-
hoedanigheid klager					
cliënt	14	14	16	25	7
familie e/o (wettelijk) vertegenwoordiger ¹	15	13	15	13	5
Uitspraken VG / PG	26 / 6	22/10	24/6	33/5	11/1

¹ Hier zijn geteld de klachtzaken waar uitsluitend een mentor, curator of een gemachtigde vertegenwoordiger de klacht (op eigen gezag) indiende.

KLACHTONDERWERPEN

Onderwerpen waarover geklaagd werd:

	2024	2023	2022	2021
beperking bezoek	7	3	2	2
dossierplicht t.a.v. onvrijwillige zorg	3	3	2	4
beperking bewegingsvrijheid	10	7	5	7
fixatie	6	2	6	4
separatie	1	-	1	2
medicatie	7	6	4	1
Ontslagverzoek/ontslagvoorwaarden	-	2	3	2
uitoefenen van toezicht/begeleiding	6	2	6	1
beperking communicatiemiddelen en internet	6	3	3	6
Dagprogramma*	2	1		1
Huisregels/leefregels*	1	1		3
Bejegening* (2024: omgang et familie of gemachtigde)	2	2	2	4
beperking vrijheden op het terrein	1	1	1	1
verlof intrekken/niet toekennen	5	-	1	3
controle aan het lichaam / goederen / kamer	4	-	1	1
overige beperkingen / eigen leven inrichten*	16	9	6	7
Uitoefenen toezicht/camera	2	2	2	2
insluiten eigen kamer	5	3	7	4
TBS vrijheden en verlof*		-	-	1
naleving administratieve Wzd verplichtingen	4	4	9	1
Opnamekader (CIZ indicatie / IBS / RM)*	3	-		2
Overplaatsing*	1	-	1	1
Somatische zorg / dagelijkse zorg*	7	1		3
Wilsbekwaamheid	2	2	2	
* deze onderwerpen worden regelmatig als niet zijnde een art. 55 Wzd klachtonderwerp beoordeeld waarna de commissie niet bevoegd is en klager wordt verwezen naar Wkkgz				

procedure van de zorginstelling of een andersoortig (verwijs)advies door de commissie wordt gegeven.				

Voor zover bij de commissie bekend is in 2024 geen gebruik gemaakt van het rechtsmiddel om een klacht in tweede instantie o.g.v. art. 56c Wzd aan de Rechtbank voor te leggen. Ook zijn geen arresten van de Hoge Raad naar aanleiding van Wzd-klachtzaken verschenen.

OPDRACHTEN NIEUWE BESLISSING, AANBEVELINGEN EN SCHADEVERGOEDING

De commissie gaf in 2024 geen opdrachten om een nieuwe beslissing te nemen. Er werden wel een aantal aanbevelingen, adviezen of suggesties voor verbetering gedaan. Dit betrof

- Advies om de klachtonderwerpen waarover de KCOZ niet bevoegd was te oordelen alsnog, indien klaagster dat wenst, op basis van de Wkkgz in behandeling te nemen;
- Klagers alsnog, indien zij dat wensen, informeren over de wilsbekwaamheidsbeoordeling;
- De CVP beter te faciliteren wat betreft informatie en overleg, en de jarenlange moeizame verstandhouding tussen cliënt en haar mentor niet als 'status quo' te accepteren maar daar verbeteracties op uit te zetten;
- Het stellen van een pg-diagnose (of daarmee gelijk te stellen aandoening) in zo vroeg mogelijk stadium te doen zodat de Wzd van toepassing is en zorgverleners een handelingskader hebben met gelijktijdig waarborg voor de rechtsbescherming van de patiënt.

Er werd dit jaar acht keer om schadevergoeding gevraagd. Daarop werd door de commissie eenmaal een schadevergoeding van 200,- euro billijk geacht en in een andere zaak werd 75 euro toegekend (plus eventueel nog het eigen risico voor bezoek eerste hulp, indien daar nog een factuur voor zou volgen). Eenmaal gaven partijen ter zitting aan dat zij onderling de

schadevergoeding nader zouden gaan regelen en hoefde de commissie geen uitspraak te doen. De overige schadeverzoeken werden afgewezen.

WEBSITE KCOZ

In 2024 werd KCOZ-website 27.353 keer bezocht door 23.569 unieke bezoekers. Hieronder worden de meest bezochte onderdelen van de website weergegeven.

Homepage KCOZ	17038
Uitspraken	4565
Login (toegang digitaal klachtdossier)	2298
Over de Commissie	1038
Reglement	1018
Jaarverslagen	436
Zoeken	394
Zoekresultaat	170
Wachtwoord wijzigen	135
Privacy statement	1872 views
Jaarverslag 2020	339 views
Jaarverslag 2022	339 views
Jaarverslag 2021	296 views
Jaarverslag 2023	247 views

ENQUÊTE

In oktober 2024 is aan 193 personen die in 2023 en 2024 (tot medio september) bij de behandeling van een klachtzaak door de KCOZ betrokken waren een vragenlijst toegezonden. Hiermee wilde de commissie en de stuurgroep een indruk krijgen over de 'klanttevredenheid' van de gebruikers en onderzoeken wat er voor verbetering vatbaar is.

Het onderzoek is verspreid onder alle 193 personen die in die periode een inlog ontvingen voor de digitale klachtomgeving naar aanleiding van een ingediende klacht. Er reageerden 68 personen (=35%). Van de respondenten was 35% klager of diens gemachtigde of ondersteuner en 52% verweerder of diens ondersteuner. 13% betrof: overig, bijvoorbeeld beleidsmedewerker of klachtenfunctionaris als toehoorder, CVP in opleiding, etc.)

Over de informatievoorziening uitte 76,4% zich neutraal, tevreden of zeer tevreden. Over de bereikbaarheid was 72% neutraal, tevreden of zeer tevreden, en over het gebruik van het digitaal klachtdossier was 69% dat. Er werden verder stellingen voorgelegd over de kwaliteit van de zitting, de deskundigheid en (on)partijdigheid van de commissie en de uitspraak. Ook de respons op deze stellingen was in meerderheid positief. In het oog sprong de uitkomst dat 41% van respondenten neutraal of het oneens was met 'de uitspraak heeft het geschil opgelost' en dat 55% neutraal of het oneens was met de stelling 'de procedure voldeed aan mijn verwachtingen'. Vanwege dat laatste besloot de commissie om de informatievoorziening toch nog eens tegen het licht te houden.

COMMISSIELEDEN KCOZ IN 2024

In de samenstelling van de commissie zijn in 2024 een aantal wijzigingen geweest. De heer mr. H.J.M. Steen, waarnemend voorzitter en algemeen lid-jurist, is op eigen verzoek met ingang van 1 april 2024 binnen zijn tweede termijn afgetreden wegens drukke bezigheden. Hij is vervangen door de heer mr. C.W.M. Verberne. Tevens is de commissie uitgebreid met een extra lid specialist ouderengeneeskundige, mevrouw dr. M.R. Wetter. De heer drs. A.C. Louisse, arts VG, heeft wegens bereiken van pensioengerechtigde leeftijd en het niet langer verlengen van zijn BIG registratie zijn lidmaatschap aan de KCOZ per 31 december 2024 beëindigd. Na werving en selectie in december 2024 zullen er met ingang van 1 januari 2025 twee nieuwe artsen VG aan de commissie kunnen worden toegevoegd. Ook zijn er nog twee aspirant algemene leden (jurist) gevraagd om bij eerstvolgende vacatures aan te treden.

Bezetting van de commissie in 2024:

Mr. J.A. (Hans) Heeren (voorzitter)

2^e Zittingstermijn: 1 januari 2023 – 1 januari 2026 (niet herbenoembaar)

Mr. H.J.M. (Henk) Steen MHA (lid / jurist tevens plaatsvervangend voorzitter)

2^e Zittingstermijn: 1 januari 2023 – (afgetreden) 1 april 2024

Mr. C.W.M. (Coen) Verberne (lid / jurist, tevens plaatsvervangend voorzitter)

1^e zittingstermijn: 1 april 2024 – 1 april 2027 (herbenoembaar)

Drs. J.P. (Jean-Pierre) van der Borgh (lid / specialist ouderengeneeskunde)

2^e Zittingstermijn: 15 maart 2024 – 15 maart 2027 (niet herbenoembaar)

Drs. N.C. (Nieske) Heerema (lid / specialist ouderengeneeskunde)

2^e Zittingstermijn: 1 juli 2023 – 1 juli 2026 (niet herbenoembaar)

Drs. G.L.C. van Heugten (lid / orthopedagoog en Wzd-functionaris)

2^e Zittingstermijn: 1 juli 2024 – 1 juli 2027 (niet herbenoembaar).

Drs. M. (Marisa) Huizinga (lid / arts voor verstandelijk gehandicapten)

2^e Zittingstermijn: 1 februari 2023 – 1 februari 2026 (niet herbenoembaar)

Drs. G.C. (Geranda) Klein (lid / orthopedagoog-generalist)

2^e Zittingstermijn: 1 februari 2023 – 1 februari 2026 (niet herbenoembaar)

Drs. A.C. (Arjen) Louisse (lid / arts voor verstandelijk gehandicapten)

2^e Zittingstermijn: 1 januari 2023 – 31 december 2024 (afgetreden)

Drs. L.J.W.M. (Luud) Muller (lid / gezondheidszorgpsycholoog, orthopedagoog)

2^e Zittingstermijn: 1 februari 2023 – 1 februari 2026 (niet herbenoembaar)

Dr.mr. A.H.P.M. (Ietje) De Rooij (lid / jurist)

2^e Zittingstermijn: 1 januari 2023 – 1 januari 2026 (niet herbenoembaar)

Dr. M.R. (Martine) Wetter (lid/specialist ouderengeneeskunde)

1^e zittingstermijn: 1 maart 2024 – 1 maart 2027 (herbenoembaar)

De commissie werd in 2024 bijgestaan door twee ambtelijk secretarissen:

Mw mr. L. (Loeska) Bos (jurist, ZZP)

Mw mr. C. (Christine) Hoegen (jurist, ZZP)