

KCOZ JAARVERSLAG 2025

INLEIDING

De klachtencommissie onvrijwillige zorg (verder de KCOZ of de commissie) behandelt 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 2025 in getal weergegeven met daarbij een korte toelichting en uitleg over geconstateerde bijzonderheden. We vergelijken de cijfers ook met voorgaande jaren. De uitspraken van de KCOZ, het reglement en algemene voorlichting over de werkwijze zijn te vinden op de website www.KCOZ.nl

KLACHTZAKEN 2025

Er werden in 2025 in totaal 26 nieuwe klachten bij de KCOZ ingediend en er liepen nog drie klachtzaken uit 2024 die verder zijn afgehandeld. Aan het eind van het kalenderjaar 2025 stonden er geen zaken meer open. Het aantal uitspraken dat de KCOZ dit jaar deed was iets lager dan het voorgaande jaar. In 2025 werden 29 uitspraken gedaan en in 2024 waren dat er 32. Van de in 2025 ingediende en behandelde klachtzaken waren er 20 afkomstig uit de VG-sector en 8 uit de PG-sector. Een klacht was afkomstig van een cliënt die in een VG-instelling verbleef maar die qua rechtspositie niet onder de Wzd bleek te vallen, zijn klacht is wel beoordeeld (uitspraak 2025-02).

Net als vorige jaren bevatten bijna alle klaagschriften meerdere klachtonderwerpen. Veel klachten gingen weer (mede) over een vorm van beperking in de bewegingsvrijheid. Ook werd er vaak als onderdeel toegevoegd dat het dossier wat betreft de Wzd-registratie niet goed was bijgehouden. De commissie loopt daar ook tegenaan bij de behandeling van de klachten; om de klacht en het verweer te kunnen toetsen is het nodig dat er een navolgbare Wzd-registratie is bijgehouden.

Ook dit jaar waren er nog enkele 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 dergelijke klacht onder het bereik van de algemene klachtwet in de zorg, de Wkkgz, kon vallen, kreeg de indiener het advies om deze aan de klachtenfunctionaris van de instelling voor te leggen.

Er werden in 2025 drie schorsingsverzoeken bij de klachten ingediend en er werd in dertien klaagschriften om schadevergoeding gevraagd. Schorsingsbeslissingen van de KCOZ worden ook van een uitspraaknummer voorzien en gepubliceerd op de website.

KLACHTEN 2025 IN GETAL

	2025	2024	2023	2022	2021	2020
ingediende klaagschriften (+ van vorig jaar)	26 (3)	32 (4)	32	27	48	16
Uitspraken (waarvan schorsingsbeslissing)	29 (3)	32 (3)	27	32	38	12
Beoordeelde onderdelen/onderwerpen: totaal	63	99	54	56	63	23
gegrond	28	29	21	21	16	8
ongeground	24	38	15	24	25	13
deels gegrond	2	14	2	3	-	-
niet ontvankelijk / commissie niet bevoegd	9	18	16	8	22	2
schadeverzoeken						
- afgewezen	6	6	6	8	5	3
- toegekend	7	2	1	1	1	0
- anders	-	1				
(rechts)bijstand aan klager						
- cvp	25	21	11	26	28	10
- advocaat	1	5	3	-	3	1
- pvp	-	-	-	-	1	-
- familie/ (wett.) vertegenwoordiger	2					
Rechtsbijstand zorgaanbieder advocaat	2	2	-	1	-	-
Schorsingsverzoeken						
Afgewezen	3	3	1	4	1	-
toegewezen	-	-	1	-	-	-
hoedanigheid klager						
cliënt	16	14	14	16	25	7

familie/ (wett.)vertegenwoordiger	12	15	13	15	13	5
Uitspraken VG / PG	20/8	26 / 6	22/10	24/6	33/5	11/1
Overig (andere aandoening, geen Wzd titel)	1	-	-	-	-	-

KLACHTONDERWERPEN

Onderwerpen waarover geklaagd werd:

	2025	2024	2023	2022	2021
beperking bezoek	2	7	3	2	2
dossierplicht t.a.v. onvrijwillige zorg	6	3	3	2	4
beperking bewegingsvrijheid	11	10	7	5	7
fixatie	6	6	2	6	4
separatie	-	1	-	1	2
medicatie	2	7	6	4	1
Ontslagverzoek/ontslagvoorwaarden	-	-	2	3	2
uitoefenen van toezicht/begeleiding	2	6	2	6	1
beperking communicatiemiddelen en internet	6	6	3	3	6
Dagprogramma*	-	2	1	-	1
Huisregels/leefregels*	1	1	1	-	3
Bejegening*	1	2	2	2	4
beperking vrijheden op het terrein	1	1	1	1	1
verlof intrekken/niet toekennen	4	5	-	1	3
controle aan het lichaam / goederen / kamer	1	4	-	1	1
overige beperkingen / eigen leven inrichten*	5	16	9	6	7
Uitoefenen toezicht/camera	1	2	2	2	2
insluiten eigen kamer	3	5	3	7	4
TBS vrijheden en verlof*	-	-	-	-	1
naleving administratieve Wzd verplichtingen	2	4	4	9	1

Opnamekader (CIZ indicatie / IBS / RM)*	2	3	-	-	2
Overplaatsing*	-	1	-	1	1
Somatische zorg / dagelijkse zorg*	1	7	1	-	3
Wilsbekwaamheid	3	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 er in 2025 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 voor zover bekend geen arresten van de Hoge Raad naar aanleiding van Wzd-klachtzaken verschenen.

OPDRACHTEN NIEUWE BESLISSING, ADVIEZEN EN SCHADEVERGOEDING

De commissie gaf in 2025 geen opdrachten om een nieuwe beslissing te nemen. Er werden wel een aantal adviezen of suggesties voor verbetering gedaan. Dit betrof:

- advies aan de zorgaanbieder om in het registratiesysteem aan te passen dat de input van de Wzd-functionaris ook in het patiëntendossier wordt opgenomen;
- advies aan de forensische zorgaanbieder om bij collega instellingen te rade te gaan over IC-technische vraagstukken rondom uitoefenen van controle op internetgebruik, indien het vaker voorkomt;

- aanbeveling om bij een langlopende Wzd-maatregel de wilsbekwaamheid na verloop van tijd opnieuw te beoordelen, zeker als daarover discussie ontstaat, en de bevindingen inzichtelijker te registreren in het dossier;
- advies ten aanzien van aanvullende behandelingsmogelijkheden bij de toegepaste medicatie;
- advies om een professionele mentor aan te laten stellen;
- uitleg over de wettelijke taak van de cvp, dat die primair de wens van de cliënt volgt en niet de verplichting heeft om diens familie af te stemmen of het indienen van een klacht opportuun is;
- advies over de wijze waarop over een wilsbekwaamheidsbeslissing gecommuniceerd wordt met de cliënt;
- kritische noot vanwege enkele dagen stagnatie bij het indienen/doorgeleiden van een klacht met schorsingsverzoek door de zorgaanbieder naar de KCOZ.

Er werd in 2025 dertien keer om schadevergoeding gevraagd. Daarvan zijn zeven verzoeken toegekend. Dat is zowel qua totaal als qua aantal toewijzingen aanzienlijk meer dan voorgaande jaren. Bij de bepaling van de hoogte van de schadevergoeding neemt de KCOZ de oriëntatiepunten van de Rechtspraak d.d. 18 juli 2024 tot uitgangspunt.

WEBSITE KCOZ

In 2025 werd KCOZ-website 20.049 keer bezocht door 16.475 unieke bezoekers. Hieronder worden de meest bezochte onderdelen van de website weergegeven.

Homepage KCOZ	10 023
Uitspraken	4875
Login (toegang digitaal klachtdossier)	1920

Over de Commissie	924
Reglement	939
Jaarverslagen	437
Zoeken	487
Privacy statement	809
Jaarverslag 2023	319

COMMISSIELEDEN KCOZ IN 2025

In de samenstelling van de commissie zijn in 2025 enkele wijzigingen geweest. Met ingang van 1 januari 2025 zijn twee nieuwe artsen VG als lid van de commissie gestart. Aan het eind van 2025 zijn drie nieuwe leden met VG-deskundigheid geworven ter vervanging van de leden die met ingang van 2026 hun maximale zittingstermijn hebben vervuld.

Bezetting van de commissie in 2025:

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

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

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

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

Drs. J.C. (Claudia) van Alfen (lid / arts VG)

1^e zittingstermijn: 1 januari 2025 – 1 januari 2028 (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. 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.A.M. (Marijke) Tonino (lid / arts VG)

1^e zittingstermijn: 1 januari 2025 – 1 januari 2028 (herbenoembaar)

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

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

De commissie werd in 2025 bijgestaan door twee ambtelijk secretarissen:

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

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