

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klaagster>

over

Omring, <locatienaam>

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve ook aangeduid als de KCOZ of de commissie) heeft kennisgenomen van de klacht van (naam, hierna ook te noemen klaagster of de cliënte).

De klacht is op 21 juli 2025 ontvangen door de KCOZ. De klacht is ontvankelijk en de commissie is bevoegd. De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren. Het verweerschrift met bijlagen heeft de commissie op 4 augustus 2025 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken.

Op 11 augustus 2025 heeft een online hoorzitting van de commissie plaatsgevonden ter bespreking van de klacht. Aan de zitting namen deel: klaagster bijgestaan door <naam>, cliëntvertrouwenspersonen (CVP) en namens de zorgaanbieder (naam, specialist ouderengeneeskunde en WZD-functionaris), (naam, EVV) en (naam, verpleegkundig specialist).

Als belanghebbende is voor de zitting uitgenodigd en verschenen <naam>, de oudste dochter van klaagster, tevens eerste contactpersoon en op basis van klaagsters levenstestament aangewezen als haar wettelijk vertegenwoordiger.

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 verblijft sinds twee jaar bij Omring. Aanvankelijk voor revalidatie maar in de periode daarna werd geoordeeld dat een terugkeer naar huis niet meer verantwoord was. Klaagster is gediagnostiseerd met dementie, waarschijnlijk ziekte van Alzheimer en mogelijk vasculaire kenmerken. Er zijn stoornissen op de domeinen geheugen en executief functioneren. Er was thuis al langere tijd sprake van zorgmijndend gedrag, ernstige zelfverwaarlozing en maatschappelijke teloorgang. Er hebben voorafgaand aan de opname in de thuissituatie meerdere valpartijen plaatsgevonden waarbij tweemaal met ernstig letsel (fracturen). Hierbij werd een verhoogd alcoholpercentage in het bloed van klaagster aangetroffen. Er is destijds nog getracht om klaagster nog thuis te laten

wonen onder voorwaarde dat zij o.a. geen alcohol zou nuttigen, geen gebruik maakte van de trap naar boven, niet meer zou autorijden, medicijnen beheerd zouden worden in een kluis met code. Zij bleek zich niet aan afspraken te houden en het ernstig nadeel bleef (toenemend) aanwezig. Er is bij klaagster weinig tot geen ziektebesef een geen ziekte-inzicht.

Klaagster heeft drie dochters waarvan de oudste, ter zitting aanwezig, de eerste contactpersoon is en tevens de vertegenwoordiger op basis van het levenstestament. Met haar en met de jongste dochter zit de zorgaanbieder (c.q. zitten verweerders) op een lijn wat betreft de keuzes die gemaakt worden ten aanzien van de zorg en het verblijf bij Omring. De middelste dochter is het niet eens met de opname en heeft meermaals de wens geuit dat haar moeder, klaagster, weer naar de vroegere woning terugkeert waarbij zij haar dan (met hulp) wil gaan verzorgen. Volgens <naam oudste dochter> heeft deze zus inmiddels zelf haar intrek in betreffende woning genomen.

De zorg voor klaagster wordt gecompliceerd doordat de middelste dochter een andere visie op de noodzaak van verblijf in een verpleeghuis heeft dan de andere twee dochters. Er bestaan sterke vermoedens bij verweerders dat deze dochter de eerdere acties en procedures die aan de onderhavige klacht vooraf gegaan zijn, heeft georganiseerd. Klaagster wordt daar zelf niet toe in staat geacht vanwege haar ziekte en toestandsbeeld.

Klaagster heeft gedurende de opname bij Omring meermaals mondeling laten weten het niet eens te zijn met het verblijf en terug naar huis te willen. Er is vanwege dit verbale verzet op 15 januari 2025 een Rechterlijke Machtiging ex Wet Zorg en Dwang (WZD) afgegeven. Deze is per medio juni 2025 verlengd voor de duur van vijf jaar. Er is een zorgplan waarin onvrijwillige zorg en een verlofplan zijn opgenomen.

DE KLACHT

Klacht 1) Continue toezicht;

Klaagster stelt, zakelijk en verkort weergegeven, dat zij voortdurend gevolgd wordt met een GPS-tracker en dat van al haar bewegingen melding wordt gedaan aan haar oudste dochter.

Klacht 2) Beperking bewegingsvrijheid;

Klaagster stelt dat zij maximaal 4 uur achtereenvolgens van de locatie weg mag en dat elk uitstapje aan haar oudste dochter wordt gemeld. Klaagster stelt (ook bij klacht 1) dat haar oudste dochter haar belangen niet kent en niet goed behartigt.

Klacht 3) Verlofbepaling;

Klaagster stelt dat zij niet meer uit logeren mag terwijl zij dat wel graag zou willen. Ze wil wanneer zij daar zin in heeft weer in haar (vroegere) woning kunnen verblijven en slapen. Klaagster stelt dat dat moet kunnen omdat wij in een vrij land leven. Klaagster stelt dat zij niet ziek is en dat zij zonder reden gevangen wordt gehouden. Dit maakt haar boos.

HET VERWEER

Verweerders hebben in de schriftelijke stukken en ter zitting, zakelijk en verkort weergegeven, het volgende naar voren gebracht.

Algemeen

Klacht 1) Continue toezicht;

Er is bij klaagster sprake van verbaal verzet tegen het verblijf. Zij benoemt regelmatig dat zij zich een gevangene voelt. Er is geen sprake van fysiek verzet. De deuren van de eigen kamer en de afdeling zijn open en klaagster staat het ook vrij om naar buiten te gaan. Klaagster maakt uit zichzelf nooit aanstalten om er op uit te gaan maar wacht af wanneer zij door familie wordt opgehaald voor uitstapjes.

Er is geen sprake van een GPS-tracking bij klaagster vanuit de zorgaanbieder. Hierover lijkt een misverstand te zijn ontstaan. Zie ook verderop de toelichting hierover van de oudste dochter, tevens vertegenwoordiger. Er gaat wel een signaal af bij de buitendeur wanneer een cliënt het pand verlaat. Het deursignaal is een algemene veiligheidsmaatregel en geen onvrijwillige zorg jegens klaagster.

Klacht 2) Beperking bewegingsvrijheid;

Er is in overleg met -, en instemming van, de oudste dochter (vertegenwoordiger) afgesproken dat klaagster per dag maximaal vier uur aaneengesloten met vrijheden/verlof gaat ter voorkoming van overbelasting en fysieke vermoeidheid. Het zorgplan en verlofplan is recent nog enigszins aangepast. Wanneer klaagster met vrijheden of verlof gaat wordt dat niet meer in alle gevallen aan de oudste dochter gemeld maar alleen als de zorgverleners daar een 'niet pluis' gevoel bij hebben.

Klacht 3) Verlofbepanking;

Klaagster mag inderdaad niet voor langere tijd weg, dus ook niet om uit logeren te gaan. Dit mag alleen met de oudste en de jongste dochter. Klaagsters wens om (met haar middelste dochter) samen in het vroegere huis te verblijven en te logeren kan niet worden ingewilligd. Deze dochter onderkent niet de ernst van de ziekte, houdt zich niet aan het voorgeschreven medicatiebeleid, en kijkt anders aan tegen de risico's op ernstig nadeel.

VERKLARING BELANGHEBBENDE (verkorte weergave)

<naam oudste dochter> vindt het spijtig dat de CVP alvorens deze klacht in te dienen niet eerst met haar contact heeft opgenomen en een onderzoek naar de feiten heeft gedaan. Er staan nu diverse feitelijke onjuistheden in de klacht en dat betreft allemaal informatie die naar alle waarschijnlijkheid afkomstig is van de middelste dochter van klaagster. De klachtprocedure lijkt erg belastend voor alle betrokkenen en was door een goed gesprek waarschijnlijk vermijdbaar geweest.

Er is nooit sprake van geweest dat de zorgaanbieder gps-tracking in het kader van onvrijwillige zorg heeft toegepast of dat van plan is geweest. <Naam oudste dochter>] en haar jongste zus waren geen voorstander van dat er een RM aangevraagd zou worden en/of dat er beperkingen of controles uitgeoefend zouden moeten worden. Zij gunnen moeder dat zij haar wandelingetjes in en om de zorglocatie kan maken. De zorgverleners maakten zich echter zorgen omdat er niet altijd zicht was op waar moeder was of bleef wanneer de middelste zus haar ophaalde. Omdat moeder een broze gezondheid heeft en

medicatie en zorg nodig heeft is het wel van belang dat verlof met de zorgverlening wordt afgestemd. De oudste en jongste dochter hebben toen met moeder besproken dat het -uit eigen beweging- meedragen van een gps-zendertje een oplossing zou kunnen bieden. Zo zou moeder niet weer zoekraken. Moeder weet niet hoe zij de Apple airtag moet gebruiken of zij wil dit niet, zodat dit geen oplossing bleek. Door het handelen van de middelste zus is momenteel het vertrouwen van moeder in haar twee andere dochters geschaad en kunnen zij minder voor haar betekenen dan zij zouden willen.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De commissie heeft kennisgenomen van de klacht, het verweerschrift en de bijlagen. De commissie overweegt dat de cliënt op basis van een RM ex Wzd en verblijft in een Wzd geregistreeerde accommodatie. De klacht gaat over beperking bewegingsvrijheid en de verlofafspraken. De klacht is ontvankelijk op basis van art. 55 Wzd, en de commissie is bevoegd.

Klacht 1) Continue toezicht (klachtgrond ex art. 55 lid 1 sub b en c);

De commissie vindt dat door verweerders voldoende weersproken en weerlegd is dat er (continue) toezicht middels gps-tracking wordt toegepast jegens klaagster. Dit gebeurt in elk geval niet in het kader van (onvrijwillige) zorg. Gebleken is dat klaagster inderdaad de Apple airtag die zij van haar dochter kreeg, niet van het zendertje voor persoonsalarmering weet te onderscheiden en dat zij zich vrij voelt om dergelijke apparaten niet bij zich te dragen. Klaagster heeft ter zitting verteld dat zij geen bezwaar heeft tegen een meldingssignaal bij het verlaten van de buitendeur zodat ook in dat opzicht geen sprake is van een beperking of onvrijwillige zorg. Dat er van bepaalde vrijheden en verlofbeweging melding wordt gemaakt aan de eerste contactpersoon merkt de commissie niet aan als 'continue toezicht'. Dit wordt bij de klacht 3 nader uitgewerkt.

Deze klacht is ongegrond.

Klacht 2) Beperking bewegingsvrijheid (klachtgrond ex art. 55 lid 1 sub b en c);

De commissie vindt dat voldoende weersproken is dat klaagster wordt beperkt in haar bewegingsvrijheid. De deuren van haar kamer, de afdeling en de buitendeur zijn open en het is haar toegestaan om het pand te verlaten voor een wandeling maar daarvan maakt zij nooit gebruik.

Deze klacht is daarom ongegrond.

Klacht 3) Verlofbeperking (klachtgrond ex art. 55 lid 1 sub f jo art. 47);

In het zorgplan is het verlofbeleid ten aanzien van klaagster omschreven. Voorheen was daarin opgenomen dat verlofbewegingen buiten de instelling altijd bij de eerste contactpersoon werden gemeld. Verweerders hebben verklaard dat dit inmiddels is aangepast naar 'zo nodig'. Het verlofplan vermeldt verder dat weekendverlof, midweekverlof of vakanties alleen samen met oudste of jongste dochter toegestaan is. Klaagster maakt momenteel geen gebruik van de verlofmogelijkheid om met haar andere dochters uitstapjes te ondernemen. Klaagster heeft aangegeven dat zij weer in haar woning wil kunnen verblijven, hetzij zelfstandig hetzij samen met haar middelste dochter. De commissie overweegt dat in de stukken, en met name in de onderbouwing

bij de Rechterlijke machtiging, voldoende duidelijk is gemaakt welke risico's er zijn op ernstig nadeel voor klaagster wanneer dergelijk verlof wel toegestaan zou worden. Het afwezig ziekte- en probleembesef maakt het waarschijnlijk dat klaagster haar medicatie niet of niet adequaat inneemt, dat zij haar grenzen wat betreft mobiliteit en valrisico's niet in acht neemt, en dergelijke. Het verlofbeleid zoals in het zorgplan opgenomen vindt de commissie niet onredelijk of onzorgvuldig.

Deze klacht is daarom ongegrond.

BEOORDELING

De commissie oordeelt dat de klacht in alle onderdelen **ongegrond** is.

OVERWEGING TEN OVERVLOEDE

De commissie geeft graag het volgende mee ten aanzien van de wens c.q. verwachting van <naam oudste dochter>, (wettelijk) vertegenwoordiger, dat de CVP-contact met haar had dienen op te nemen en een minnelijke oplossing had dienen te zoeken, alvorens de klacht in te dienen.

Het Kwaliteitskader CVP in de Wet Zorg en Dwang vermeldt dat: *"de CVP onvoorwaardelijk naast de cliënt staat zodat deze zich gesteund voelt. De CVP zal daarom bij voorkeur in aanwezigheid van de cliënt in gesprek gaan met derden. De CVP staat naast de cliënt en is dus geen neutrale bemiddelaar. De CVP gaat alleen voor het belang van de cliënt, zoals de cliënt dit ziet.*

En: *'Elke cliënt die onder de reikwijdte van de Wzd valt, heeft recht heeft op ondersteuning van een CVP Wzd. Het is daarbij niet relevant of een cliënt wilsbekwaam is of niet en/of welke leeftijd een cliënt heeft. Het is ook niet noodzakelijk dat er toestemming is van een ouder, familielid, een voogd of een mentor of curator.'*

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 28 augustus 2025 door de voorzitter van de Klachten-Commissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren en de leden, mevrouw drs. N.C. Heerema (specialist ouderengeneeskunde) en mevrouw dr. mr. A.H.P.M. De Werd De Rooij (jurist/algemeen lid).

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.