

## KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klaagster>

over

Sherpa, <locatienaam>

### DE PROCEDURE

<Naam, ]erder ook te noemen: klaagster> heeft een klacht ingediend over de toepassing van separatie en cameratoezicht door Sherpa.

Sherpa (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) heeft de klacht op 3 maart 2021 ter behandeling doorgestuurd aan de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie).

De commissie heeft de zorgaanbieder gelegenheid gegeven op de klacht te reageren. Het verweerschrift met bijlagen heeft de commissie op 10 maart 2021 ontvangen. Op verzoek van de commissie is na de hoorzitting door de zorgaanbieder aanvullende informatie verstrekt over toepassing van separatie bij Sherpa in het algemeen en in het geval van klaagster in het bijzonder. Partijen hebben kennis genomen van elkaars stukken.

Op 15 maart 2021 heeft de commissie een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel: de klaagster, bijgestaan door (moeder, tevens mentor van klaagster) en cliëntvertrouwenspersoon (cvp). En namens de zorgaanbieder: (directeur Zorg en Ondersteuning), (manager Zorg en Ondersteuning) en (regiebehandelaar/orthopedagoog-generalist).

Op 16 maart 2021 heeft de commissie, na ontvangst en bestudering van de aanvullende informatie, beraadslaagd en is tot een oordeel over de klacht gekomen.

## FEITEN EN OMSTANDIGHEDEN

De commissie gaat op grond van hetgeen in de schriftelijke stukken en ter zitting naar voren is gebracht uit van het navolgende.

Klaagster woont sinds 1 mei 2020 op <locatie>. Vanwege een autistische stoornis en extreme gedragsproblematiek heeft zij een 5GGZ W indicatie voor beveiligd wonen met zeer intensieve begeleiding. Sherpa kent blijkens gegevens uit het CIBG één geregistreeerde Wzd accommodatie, <gegevens CIBG>. Volgens de zorgaanbieder valt <locatiennaam> voor wat betreft het verlenen van onvrijwillige zorg onder deze registratie en bevindt de separeerruimte waar de klacht betrekking op heeft zich ook op deze geregistreeerde locatie. De commissie gaat uit van de juistheid van deze verklaring.

Bij klaagster is geen sprake van een psychogeriatrische stoornis, verstandelijke handicap of daarmee gelijkgestelde aandoening als bedoeld in de Wzd en/of het besluit Wzd. De rechtbank heeft evenwel in november 2020 voor klaagster een rechterlijke machtiging (RM) tot opname en verblijf op grond van artikel 24 van de Wzd afgegeven. Vanwege deze RM is de Wzd ten tijde van de gebeurtenissen waarover geklaagd wordt, van toepassing. De vormen van onvrijwillige zorg die voor klaagster van toepassing zijn, zijn in een ondersteuningsplan beschreven en er is een stappenplan opgesteld alsmede een individueel protocol ('afzonderingsprotocol 3-2021).

Klaagster kan extreem angstig worden en contact met de realiteit verliezen. Zij wil dan op de vlucht slaan en/of vertoont forse fysieke agressie naar zichzelf en anderen (begeleiders met name). Wanneer zij wegvlucht bestaat het gevaar dat zij drukke autowegen of het spoor opzoekt met groot risico aangereden te worden. Als klaagster zich verzet probeert zij zichzelf met kledingstukken of andere materialen te verwurgen of met de pootjes van haar bril zichzelf de ogen uit te steken. Ook in de nacht komt het voor dat klaagster angstig wordt en dan zeer risicovolle dingen gaat doen zoals zichzelf snijden, proberen zichzelf te verwurgen met kleding of doucheslang of dat zij met zware materialen (stenen, stoel, etc) ramen en deuren inslaat. In deze extreme situaties wordt regelmatig tot separeren overgegaan.

Er is 1 separeerruimte op <locatie> aanwezig. Totdat klaagster werd opgenomen bij Sherpa was deze niet meer in gebruik. De sanitaire ruimte die bij de separeer hoort is in gebruik als opberghok. Er is in de separeerruimte een vast toilet aanwezig. Er is geen werkende intercom in de separeerruimte of andere mogelijkheid tot twee-richtingen communicatie; er is wel een (continue) uitluisterfunctie.

Sherpa heeft een visienota en een beleidsplan onvrijwillige zorg en onderschrijft daarin het 'nee-tenzij beginsel' uit de Wzd.

De Wzd functionaris(sen) van Sherpa word(t)(en) betrokken bij besluiten over het toepassen van onvrijwillige zorg. Twee Wzd functionarissen voeren -in aanwezigheid van de locatiemanager- de interne controles uit op de staat van de separeerruimte. Controles zijn

uitgevoerd op 28 mei 2020 en 5 februari 2021. Beide keren zijn diverse verbeterpunten opgetekend. De eerstvolgende controle is gepland op 24 september 2021.

## DE KLACHT

De klacht bestaat uit drie onderdelen:

1. separatie op 16 februari 2021
2. cameratoezicht overdag
3. bejegening nadat klaagster op 16 februari 2021 de separeer mocht verlaten.

Ad 1 en 3. Klaagster erkent dat er voor de veiligheid inderdaad soms moet worden ingegrepen omdat zij anders het risico loopt op ernstig letsel. Zij is in het verleden echter door eerdere separaties ernstig getraumatiseerd zodat zij wil dat nieuwe separaties zoveel mogelijk voorkomen worden. Gebleken is dat bij oplopende spanning het goed werkt om samen te gaan wandelen; dit is wel in het individuele protocol opgenomen maar wordt in de praktijk niet toegepast. Ook andere afspraken rondom separatie die wel op papier staan worden vaak niet nageleefd. Klaagster en haar moeder/mentor hebben meermaals de zorgaanbieder moeten wijzen op belangrijke voorschriften die er gelden ten aanzien van separeren, zoals dat er water aanwezig moet zijn. Bij een separatie op 16 februari 2021 ging er van alles mis; de vloer van de separeerruimte was kapot zodat klaagster zichzelf hieraan heeft opengehaald. Ook mocht zij haar eigen kleding niet aanhouden, was er geen toiletpapier en geen matras aanwezig en had zij geen mogelijkheid om vanuit de separeer contact met de medewerkers te zoeken. Na beëindiging van die separatie ging klaagster enkel gekleed in t-shirt en onderbroek door de sneeuwresten terug naar de woningen waar haar door een medewerker ruw (wegduwen en deur dichtknallen) de toegang tot nummer 5 werd geweigerd.

Ad 2. Klaagster stelt dat er overeenstemming bestaat over cameratoezicht in haar eigen kamer gedurende de nacht en over dat overdag de camera niet aan zal staan. Dat laatste gebeurt toch.

Klaagster geeft uitdrukkelijk aan dat zij geen schadevergoeding hoeft voor de dingen die zijn misgegaan maar dat zij wil dat de zorg verbetert en dat zij er op kan vertrouwen dat regels en afspraken worden nageleefd. Klaagster wil absoluut niet dat de situatie van kwaad tot erger gaat en dat als alternatief voor separatie bijvoorbeeld overgegaan wordt tot fixatie of dwangmedicatie.

## HET VERWEER

Verweerders erkennen dat de separeerruimte op 16 februari jl. niet in orde was waardoor klaagster zich heeft kunnen bezeren aan de vloer en dat de betrokken medewerkers onvoldoende op de hoogte waren van de individuele afspraken en voorschriften over

separatie. Er is inmiddels externe expertise ingeroepen voor het (verder) professionaliseren van medewerkers in het omgaan met dit extreme gedrag en leren separatie terug te dringen of te voorkomen. Medewerkers zijn op het separatieprotocol van klaagster geweest. Verweerders menen dat de betreffende separeerruimte in algemene zin wel voldoet aan de wet- en regelgeving.

Met betrekking tot klachtonderdeel 2, dat de camera overdag aan bleef staan wordt aangevoerd dat dit inderdaad tegen de afspraken in was maar dat dit het gevolg was van een installatietechnisch probleem.

Verweerders hebben voorafgaand aan de klachtbehandeling al een gesprek met de moeder van klaagster gevoerd en een brief aan klaagster geschreven waarin zij de tekortkomingen hebben erkend en waarbij is aangegeven welke verbetermaatregelen er worden genomen.

## OVERWEGINGEN

### Ten aanzien van bevoegdheid en ontvankelijkheid

De commissie is vanwege de RM die op grond van art. 24 Wzd is afgegeven en het feit dat er sprake is van toepassing van onvrijwillige zorg die is vermeld in een zorgplan (ondersteuningsplan) bevoegd de klacht over separatie en cameratoezicht in het kader van onvrijwillige zorg te beoordelen. De klacht is ontvankelijk op grond van art. 2 lid 1 sub c en d, jo art. 10 jo art. 55 lid 1 sub b en c Wzd. De klachtencommissie voegt hier ambtshalve aan toe dat klachtgrond art. 55 lid 1 sub e Wzd (ontoereikende dossiervorming met betrekking tot onvrijwillige zorg) aan de orde is, zie hierna.

### Ten aanzien van de inhoudelijke beoordeling

De commissie heeft zich enigszins verbaasd bij het lezen van de klacht en bij de mondelinge behandeling daarvan. De verbazing zit hem in het feit dat er binnen Sherpa nog steeds een separeer aanwezig is en dat deze ook nog wordt gebruikt. Binnen de sector is al lang geleden afgesproken geen separatie meer toe te passen. Verschillende veel grotere instellingen als 's Heerenloo bijvoorbeeld hebben helemaal geen separeer meer.

De commissie overweegt dat partijen het eens zijn over de gebeurtenissen ten tijde van de separatie, het cameratoezicht op de kamer en de bejegening van klaagster nadat zij de separeer mocht verlaten. De feiten staan daarmee vast.

De commissie oordeelt dat alle klachten gegrond zijn.

Niet alleen omdat verweerders erkennen dat met klaagster gemaakte afspraken inderdaad niet zijn nagekomen maar ook vanwege geconstateerde tekortkomingen op de wettelijke voorschriften.

Zo is terzake van de separeer gebleken dat er niet wordt voldaan aan alle voorschriften uit de TNO veldnorm 2013. Bij interne controles zijn diverse manco's al opgemerkt maar deze zijn vervolgens als 'verbeterpunten' met een aanzienlijke termijn voor herstel opgetekend. De commissie overweegt dat het hier niet slechts gaat om verbeterpunten maar om wezenlijke tekortkomingen die vanwege de patiëntveiligheid die ermee gemoeid is, per omgaand verholpen dienen te worden. Het gaat dan onder meer om het niet beschikken over een werkend, 2-richtings-, communicatiesysteem (veldnorm 5.3.3.6), het niet beschikken over een buitenruimte (5.3.3.1) en het buiten gebruik zijn van de sanitaire ruimte (5.2.4). Ook zal veldnorm 5.1.3 in ogenschouw genomen moeten worden; het niet beschikken over een 2<sup>e</sup> separeer waar naar uitgeweken kan worden als de enige andere separeer geen dienst kan doen (bijvoorbeeld in geval van een kapotte vloer).

De commissie overweegt dat op de door te voeren verbeteringen een externe (eind)controle van het bevoegd gezag (Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd, IGJ) aangevraagd behoort te worden.

Terzake van klachtonderdeel 3 overweegt de commissie dat dit ter zitting niet nader besproken is aangezien het bejegeningsaspect (niet binnenlaten, deur dichtsmijten) niet onder de reikwijdte van het Wzd klachtrecht gebracht kan worden. De commissie voegt hier evenwel nog aan toe dat een zorgvuldige beëindiging van-, en nazorg bij, separatie wel degelijk onder het bereik van de Wzd valt en dat daarvan in casu niet gebleken is. Voor het in de winter, in half ontklede staat laten vertrekken van een cliënte uit de separeer kan volgens de commissie geen enkele acceptabele verontschuldiging of verklaring worden opgevoerd. Daarom wordt ook dit klachtonderdeel gegrond verklaard.

Ten overvloede merkt de commissie op dat het stappenplan en separeerprotocol van klaagster niet voorzien in voorwaarden/condities waaronder tot afbouw danwel beëindiging van separaties overgegaan kan worden. Een langetermijnperspectief wordt gemist evenals een signaleringsplan en uit de overgelegde de dossierstukken is niet gebleken dat een gedragsanalyse heeft plaatsgevonden waar een signalerings- en/of preventieplan op af te stemmen is. De commissie acht al deze punten voor verbetering vatbaar.

## BEOORDELING

De commissie oordeelt dat alle klachten **gegrond** zijn.

Met verwijzing naar artikel 56b lid 4 Wzd geeft de commissie de zorgaanbieder opdracht om de geconstateerde tekortkomingen aan de separeerruimte binnen 14 dagen te verhelpen en hierop vervolgens een controle door IGJ te laten uitvoeren. Totdat IGJ deze de ruimte heeft goedgekeurd acht de commissie het gebruik ervan onrechtmatig.

## 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 maart 2021 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren, en de leden de heer drs. A.C. Louisse (arts voor verstandelijk gehandicapten) en mevrouw dr. mr. A.H.P.M. de Rooij (jurist).

mr. J.A. Heeren,  
voorzitter

*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.*