

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klachten van

<naam klager>

over

's Heeren Loo, <naam locatie>

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van de klachten van <naam klager> (hierna te noemen klager).

De klachtbrief is door 's Heeren Loo (verder ook te noemen: de zorgaanbieder of de verweerder) op 2 mei 2024 aangemeld bij de KCOZ voor behandeling door de commissie.

De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren. Het verweerschrift met bijlagen is op 23 mei 2024 ontvangen door de commissie. Klager heeft nog 2 aanvullingen nagestuurd op 31 mei en 1 juni 2024.

Partijen hebben kennis kunnen nemen van elkaars stukken. De hoorzitting vond met instemming van klager plaats op 4 juni 2024. De commissie heeft een online zitting gehouden ter bespreking van de klacht. Aan de online zitting namen deel de klager en <naam>, Cliënt Vertrouwenspersoon (CVP) <naam organisatie>. Vanuit de zorgaanbieder namen deel <naam> (manager zorg), <naam> (gedragswetenschapper) en <naam> (jurist).

FEITEN EN OMSTANDIGHEDEN

De commissie gaat op grond van het beschrevene in het klachtschrift en verweer en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen uit van de volgende feiten.

De klager is vader en mentor van <naam> (hierna te noemen cliënt). De cliënt is een jonge vrouw van 29 jaar, heeft een indicatie ZZP VG 7 en meerzorg en verblijft met een artikel 21 Wzd sinds 3 jaar op <naam locatie>. Dat is een besloten woongroep met <aantal> bewoners met een (licht) verstandelijke beperking met een zeer intensieve ondersteuningsbehoefte, psychiatrische problematiek, trauma en zeer ernstige gedragsproblematiek. Op deze woning wordt gewerkt met de behandelvisie van Triple c.

Cliënt is op zeer jonge leeftijd geadopteerd en heeft een beperkt netwerk, bestaande uit haar vader en moeder, broer, zus en een vrijwilliger. Vader en moeder komen wekelijks op bezoek, ook belt zij wekelijks met hen. Met haar vrijwilliger is eveneens wekelijks een belmoment. Cliënt ziet haar broer en zus incidenteel wanneer deze hun ouders vergezellen tijdens een bezoek. De ouders van cliënt zijn gescheiden. De scheiding heeft een grote impact gehad op cliënt. Ouders hebben onderling beperkt contact. Wel zijn zij beide wettelijk vertegenwoordiger van cliënt in de vorm van het mentorschap.

DE KLACHT

Klacht: verzet tegen de bezoekenregeling

Klager dient een klacht in tegen de gewijzigde bezoekenregeling die de zorgaanbieder heeft opgesteld. Voorheen mocht vader altijd op zondagochtend op bezoek komen bij zijn dochter en samen met haar gaan wandelen. Deze bezoekenmogelijkheid is teruggedraaid. Klager mag niet zelf bepalen waar, wanneer en hoe laat hij contact mag hebben met cliënt.

Cliënt mag haar vader niet binnen op de groep ontvangen omdat er anders medebewoners onrustig kunnen worden en mag vader niet alleen ontvangen op haar kamer. Klager vindt dat er voor de cliënt niet gekeken wordt naar andere mogelijkheden om vader te zien of te spreken buiten de woning om. Voor deze bezoekenbeperking is ook geen Wzd Stappenplan gemaakt.

HET VERWEER

Klacht: verzet tegen de bezoekenregeling

Er zijn er leef- en werkafspraken opgesteld, passend bij de doelgroep op <naam locatie>. Deze huisregels zijn gedeeld met de wettelijke vertegenwoordigers. Het groepsdagprogramma op <naam locatie> geeft duidelijkheid, structuur en voorspelbaarheid voor de bewoners. Hierbij wordt steeds gekeken naar de individuele behoeften van de cliënt, sterktes en onmogelijkheden en hoe hierbij aan te sluiten.

Ten aanzien van bezoek is onder andere bepaald:

- Bezoek aan de woning is altijd in overleg en afstemming met de woning.
- Bezoektijden zijn op alle dagen vanaf 14:30 tot 16:00 en van 19:30 tot 20:30.
- Bezoekers dienen zich net als de cliënten te houden aan deze afspraken.
- Bezoekers gaan mee in het groepsprogramma tijdens bezoeken.
- Bezoekers veroorzaken geen overlast tijdens bezoekenmomenten, wanneer dit wel het geval is wordt de persoon gevraagd om de woning te verlaten.

De afstemming tussen het kernteam en vader over de behoeftes van cliënt verloopt moeizaam. Vader heeft zich nooit aan de bezoekenmomenten gehouden, maar kwam op afwijkende tijdstippen. Hier zijn meerdere gesprekken over gevoerd en vader is al vaker gewezen op de bezoekenmomenten geldend voor de gehele <naam locatie>. Vanwege de weerstand vanuit vader is dit voorheen getolereerd. Vader ziet alleen wat deze aanpassing in bezoektijden voor een effect heeft in zijn privéleven en niet vanuit de behoeftes van cliënt en haar medebewoners of de veiligheid op de woning.

Na meerdere gesprekken is er op 15 maart 2024 een mail gestuurd met aangescherpte regels voor bezoekenmomenten. De gestelde regels zijn gemotiveerd aan vader toegelicht in de mail, met een uitgebreide toelichting over het belang en de behoeftes van cliënt en haar groepsgenoten. Omdat klager zich niet houdt aan de afspraken is een time-out ingesteld en werden de contactmomenten omgezet naar 3 belmomenten in de week. Een en ander is ook schriftelijk met hem gecommuniceerd.

Op 19 april 2024 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen vader, CVP Wzd, manager zorg, gedragswetenschapper, coach en persoonlijk begeleider. Tijdens het gesprek is er geen overeenstemming bereikt met vader over de behoeftes van cliënt en is er geen reflectie gebleken bij vader over het proces van de afgelopen periode. Sinds 1 mei 2024 kan vader conform de bezoekenmomenten cliënt ophalen bij de locatie en haar weer terugbrengen.

Er is onvrijwillige zorg ingezet bij cliënt waarvoor Wzd maatregelen zijn getroffen maar hierover zijn geen klachten door vader ingediend:

- Medicatie: psychofarmaca niet volgens richtlijn, vanwege het gebruik van lorazepam, promethazine en haldol.
- Fixatie: fysiek
- Niet zelfstandig de locatie mogen verlaten
- Plaatsen op een gesloten afdeling

Omdat de bezoekenregeling is vastgelegd in de huisregels ziet de zorgaanbieder ook niet dat dit onvrijwillige zorg in de zin van een beperking van het recht bezoek te ontvangen is waarvoor een Wzd maatregel moet worden opgesteld. De bezoekenbeperkingen zijn opgelegd aan vader, omdat hij zich niet aan de leef- en werkafspraken hield (deze zijn huisregels als bedoeld in artikel 45 Wzd). Vader kondigde zijn bezoeken vaak niet vooraf aan, hij kwam buiten de vaste bezoektijden, weigerde mee te gaan in het groepsprogramma tijdens de bezoektijden en veroorzaakte overlast. Dit had een ontregelend effect op de groep als geheel en cliënt in het bijzonder. Dat zorgde voor een onveilige situatie voor alle bewoners en medewerkers.

BEVOEGDHEID EN ONTVANKEKLIJKHEID COMMISSIE

De klacht gaat over het handhaven van een huisregel. De commissie is niet bevoegd om deze klacht in behandeling te nemen.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De commissie heeft naar aanleiding van hetgeen uit de stukken en tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen geconstateerd dat er onvrijwillige zorg is toegepast volgens de Wzd maar daar wordt door vader niet over geklaagd. De beperking van de vrijheden van de cliënt zoals het niet zelfstandig de locatie mogen verlaten maakt dat vader afspraken moet maken om met zijn dochter te mogen wandelen. Voorheen mocht vader wel buiten de bezoektijden dochter bezoeken maar de zorgaanbieder heeft deze regels toch meer aangescherpt richting vader vanwege de onrust die het gaf voor cliënt en de andere bewoners. De communicatie tussen vader en de zorgaanbieder verloopt zeer stroef hierover en er is veel onbegrip over en weer.

De commissie constateert dat de klacht geen Wzd-klacht is maar dat de klacht gaat over de bezoekenregeling die is vastgelegd in de huisregels en over het feit dat cliënt een programma heeft waarin vader in mee moet gaan.

De commissie ziet een zeer betrokken vader die het beste met zijn dochter voor heeft maar wel onbegrip heeft waarom deze regels voor zijn dochter en voor de overige bewoners van belang zijn. De gesprekken verlopen steeds stroever en daarom adviseert de commissie dan ook dat klager en zorgaanbieder nog een keer met elkaar om tafel gaan zitten om dit probleem op te lossen in het belang van cliënt eventueel met een derde partij erbij. Van een professionele zorgorganisatie mag worden verwacht om hier goed mee om te kunnen gaan en helder en begrijpelijk te zijn in haar communicatie met cliënten en diens vertegenwoordigers.

Uit de ondersteuningsbrief van de CVP en tijdens de hoorzitting kwam naar voren dat er een discussie is tussen de zorgaanbieder en de CVP over de wijze waarop de CVP wordt ingezet. De commissie wil hierover opmerken dat het van belang is dat de cliënt en diens vertegenwoordiger goed moeten worden ondersteund en onderstreept de rol van CVP in deze. In de discussie tussen de CVP en de zorgaanbieder kan en wil de commissie niet treden.

BESLISSING

De commissie is niet bevoegd om de klacht in behandeling te nemen.

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 12 juni 2024 door de voorzitter van de Klachtencommissie onvrijwillige Zorg, heer mr. J.A. Heeren en de leden mevrouw drs. M. Huizinga (arts voor verstandelijk gehandicapten) en de heer mr. C.W.M. Verberne (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