

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klaagster>

over

De Twentse Zorgcentra, locatiennaam 1 en locatiennaam 2

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van de klacht van (naam, hierna ook te noemen klaagster) over de toepassing van onvrijwillige zorg bij haar dochter <naam, geboortedatum>,

De klacht met schadeverzoek is op 13 juni 2024 ontvangen door de KCOZ. De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren. Het schriftelijk verweer met bijlagen heeft de commissie op 24 juni, 28 juni en 1 juli 2024 ontvangen. Zoals de wet vereist heeft de zorgaanbieder gereageerd op het verzoek om schadevergoeding.

Op 4 juli 2024 heeft een online hoorzitting plaatsgevonden ter bespreking van de klacht. Aan de zitting namen deel: klaagster, bijgestaan door, (naam, cliëntvertrouwenspersoon). Namens de zorgaanbieder waren aanwezig: (naam, regiomanager), (naam, teammanager), (naam, gedragskundige), (naam, Senior gedragsdeskundige).

Bij aanvang van de zitting is medegedeeld dat het klachtonderdeel over de (interne) overplaatsing naar <locatiennaam 2> niet onder de klachtonderwerpen genoemd in art. 55 Wzd geschaard kan worden en dat de commissie daarom niet bevoegd is daarover te oordelen.

DE KLACHT

In de schriftelijke stukken en ter zitting is, zakelijk en verkort weergegeven door klaagster het volgende naar voren gebracht.

De dochter van klaagster verbleef van 3 december 2021 tot 16 mei 2024 op <locatiennaam 1> in een groepswoning. Hier zijn diverse vormen van onvrijwillige zorg opgestart. Vanaf 16 mei 2024 is zij overgeplaatst (tegen de wens van klaagster) naar <locatiennaam 2> waar de onvrijwillige zorg is voorgezet.

Klacht 1. Polsbandje

Vanaf augustus 2023 wordt er gebruik gemaakt van een polsbandje tijdens begeleid wandelen buiten de accommodatie. (Naam minderjarige dochter) is middels het polsbandje en een koord aan de begeleider verbonden om te voorkomen dat zij zich lostrekt en wegrent. Aanvankelijk stemde klaagster hiermee in omdat erbij gemeld werd dat het voor zes weken zou zijn. Zodra er na de zomerperiode weer vaste begeleiding voor <Naam minderjarige dochter> zou zijn zou het weer stoppen. Nadien is de maatregel echter nooit meer gestopt. Klaagster heeft bij herhaling gevraagd wanneer dit weer gestaakt zou worden. Er werd dan toegezegd dat het afgebouwd zou gaan worden, maar daar is het nooit van gekomen. Op de nieuwe locatie gaat het ook door. De reden die in het verweer is aangevoerd (dat er een incident bij een drukke N-weg was voorgevallen) klopt niet. Dat was al lang voor de invoering van de maatregel. Het argument bij invoering was dat er op dat moment veel invalmedewerkers waren maar inmiddels durven blijkbaar ook vaste medewerkers niet meer zonder. Er zijn volgens klaagster rondom deze vorm van onvrijwillige zorg diverse wettelijke voorschriften niet nageleefd.

Klacht 2. Afzondering

Na een duwincident, waarbij het geduwde groepsgenootje ongelukkig is gevallen en tanden is kwijtgeraakt, werd ingevoerd dat <Naam minderjarige dochter> niet meer samen met andere kinderen mag verblijven. Ze zit het grootste deel van de dag op haar eigen kamer met een medewerker erbij. Ouders werden pas na enkele dagen van het incident en de start van deze maatregel op de hoogte gebracht. Toen vader erheen ging bleken ook haar ramen te zijn afgeplakt. Dit afplakken is vanwege bezwaar van klaagster weer gestopt. Het beleid op de kamer is erg sober, alleen een harde stoel en tafel, geen bank, geen speelgoed, geen TV. Na opmerkingen hierover van klaagster is er een kussen op de stoel gekomen en speelgoed, maar nog steeds ontbreekt het aan comfort en huiselijkheid. In de zomer zal het ook erg benauwd worden zonder zonnewering.

Aangezien <Naam minderjarige dochter> het grootste deel van de tijd op de kamer zit, met 1-op-1 begeleiding als menselijk slot en geen contact met andere kinderen, vindt klaagster dat dit aan te merken is als isolatie. De aanleiding voor het afzonderen (om het geduwde kindje en <Naam minderjarige dochter> niet meer met elkaar in aanraking te laten komen) kon klaagster wel volgen, echter dat kindje ging al snel weg van de locatie. Het isoleren duurt nu al zolang en ook na de overplaatsing naar de andere locatie is het voortgezet. Naarmate <Naam minderjarige dochter> langer in isolatie leeft zal het steeds moeilijker worden om haar weer bij andere kinderen in groepsverband te laten

zijn. Een opgestart CCE-traject is na de overplaatsing gestaakt. Klager ziet geen perspectief meer op herstel of normaliseren van de situatie.

Ook rond deze vorm van onvrijwillige zorg zijn diverse wettelijke voorschriften uit de Wzd volgens klager niet nageleefd, dezelfde als onder klacht 1 genoemd.

Klacht 3. Vrijheid eigen leven in te richten – verplicht puzzelen

Bij het verblijf op de eigen kamer (sober regime, zie ook klacht hiervoor) wordt <Naam minderjarige dochter> regelmatig gedwongen om te puzzelen terwijl ze dat niet leuk vindt. Dan gaat ze in verzet en escaleert de situatie waarna meer onvrijwillige zorg (fixatie e.d.) nodig is.

Schadevergoeding

Klager voert aan dat haar verzet tegen de onvrijwillige zorg en ook uitingen van verzet bij <Naam minderjarige dochter> geen resultaat hebben. Het leven in afzondering en het sobere regime verminderen de kwaliteit van leven bij <Naam minderjarige dochter>. Zowel klager als <Naam minderjarige dochter> hebben hiervan te lijden. Klager vindt een schadevergoeding van 25 euro per dag hiervoor een gepaste vergoeding.

HET VERWEER

Zakelijk en verkort weergegeven is in het verweer het volgende naar voren gebracht.

Algemeen

Verweerders benadrukken dat de problematiek en zorgzwaarte van <Naam minderjarige dochter> erg complex is en dat diverse vormen van onvrijwillige zorg in die context plaatsvinden en helaas noodzakelijk zijn. Die context betreft dat er een reeks van incidenten heeft plaatsgevonden, waaronder het lostrekken en wegrennen naar een drukke N-weg, diverse aanvaringen met groepsgenootjes waarvan er een met ernstig letsel tot gevolg.

Behalve uitdraaien van registraties met betrekking tot hetgeen waar over geklaagd wordt, zijn er ook registraties overgelegd waaruit blijkt dat er fixatie, medicatie, cameratoezicht, insluiten en uitluisteren plaatsvindt. Deze laatste met toestemming van de vertegenwoordigers. Alle inzet vindt volgens verweerders plaats vanuit de wens om goede zorg te leveren en met oog op de veiligheid. Dat de WZD-procedures niet altijd goed zijn nageleefd wordt erkend; de instelling is graag bereid hiervan te leren en te verbeteren. Het ICT-registratiesysteem rond onvrijwillige zorg maakt niet goed inzichtelijk of en zo ja hoe het stappenplan is gevolgd. Als er aanpassing in een maatregel wordt ingevoerd 'verdwijnt' de oude tekst. Er heeft wel regelmatig overleg met klager plaatsgevonden, maar zij is niet structureel op de juiste manier bij de besluitvorming en evaluaties betrokken, en ze is inderdaad niet geweest op de CVP en het klachtrecht. Samengevat erkent de zorgaanbieder dat niet geheel volgens de Wzd is gehandeld, maar wel met goede bedoelingen.

Dat het CCE-traject na de overplaatsing gestaakt is voordat er een advies kwam, is verweerders niet bekend. Dit was zeker niet de bedoeling en zij zullen dit gaan uitzoeken.

Klacht 1. Polsbandje

Het polsbandje wordt gebruikt om <Naam minderjarige dochter> juist meer bewegingsruimte te geven dan wanneer zij buiten steeds door de begeleider bij de hand zou moeten worden vastgehouden. Verweerders gaan ervan uit dat het niet altijd wordt toegestaan maar alleen wanneer men zich in druk gebied begeeft met <Naam minderjarige dochter> en dat zij hier beperkt hinder van zal ondervinden.

Klacht 2. Afzondering

In het verweer is benadrukt dat het geen isolatie in de zin van (eenzame) opsluiting betreft. De kamerdeur gaat alleen kortdurend dicht wanneer de begeleiding even naar toilet moet o.i.d. In de basis is er steeds 1-op-1 begeleiding bij <Naam minderjarige dochter>. Als de andere kinderen uit het huis zijn mag <Naam minderjarige dochter> wel van haar eigen kamer af. Vanwege diverse incidenten met andere kinderen, waarvan een ernstig incident met letsel (hiernaar is PRISMA onderzoek gedaan), zag men op de vorige locatie geen mogelijkheden meer om <Naam minderjarige dochter> veilig bij de andere kinderen te laten verblijven. Het betreffen kwetsbare kinderen. Het was verweerders niet bekend dat de WZD-functionaris in een mail d.d. 23 mei nog diverse inhoudelijke vragen over deze maatregel had gesteld en weten ook niet of die vragen nog tot aanpassing (en zo ja welke) van de maatregel hebben geleid. Verweerders gingen ervan uit dat de bemerkingen van de Wzd functionaris vanaf 11 april verwerkt waren en dat deze maatregel sindsdien goedgekeurd in het systeem staat.

Klacht 3. Vrijheid eigen leven in te richten – verplicht puzzelen

Omdat <Naam minderjarige dochter> ook van school geschorst is, is er een dagprogramma voor haar gemaakt waar ook activiteiten met een pedagogisch doel in opgenomen zijn. Er wordt haar wel een keuze geboden in wat zij wil doen. Soms hoort erbij dat als zij ergens aan begonnen is, gestimuleerd wordt dat zij het afmaakt. Dat kan inderdaad soms escaleren waarna zij gaat hoofdbonken en dan vastgehouden moet worden.

Schadevergoeding

De zorginstelling stelt zich op het standpunt dat er inderdaad dingen niet goed zijn gegaan maar dat alle inzet voor <Naam minderjarige dochter> vanuit goede zorg en met het oog op de veiligheid wordt gedaan en helaas noodzakelijk is. Indien de commissie toch een schadevergoeding zou willen toekennen dan lijkt het door klaagster gevorderde (een dagvergoeding van 25 euro) buitensporig hoog (niet billijk) en niet in lijn met de jurisprudentie in Wzd-klachtrecht.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

De commissie heeft kennisgenomen van de klacht, het verweerschrift, de daarbij gevoegde bijlagen en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht.

De commissie overweegt dat in het verweer erkend is dat de Wzd op diverse punten niet is nageleefd. Klaagster is niet op de voorgeschreven wijze betrokken bij de besluitvorming en evaluatie en is niet gewezen op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een CVP en/of een klacht in te dienen. Ook is erkend dat uit het dossier bepaald niet op inzichtelijke wijze naar voren komt wanneer en waarom een maatregel is gestart, geëvalueerd, verlengd, welke disciplines er betrokken zijn, hoe en wanneer de input van de Wzd functionaris verwerkt is en wanneer deze de maatregel heeft geaccordeerd. Dit resulteert erin dat de commissie geen controleerbaar stappenplan (en afbouwplan) bij de maatregelen waarover in klacht 1 en klacht 2 geklaagd is, heeft gezien. Een navolgbare invulling van de wettelijke criteria (proportionaliteit, subsidiariteit, doelmatigheid) bij deze vormen van onvrijwillige zorg ontbreekt. Dat op zichzelf is voldoende om de klachten onder 1 en 2 gegrond te verklaren.

De commissie voegt daar nog aan toe dat het verweer hoofdzakelijk gericht is op de toepassing van onvrijwillige zorg op <locatiennaam 1> terwijl deze (deels of geheel ongewijzigd) nog steeds voortgezet blijken te worden op de nieuwe locatie. Volgens klagster verblijft <Naam minderjarige dochter> nog steeds in een sober regime met nauwelijks comfort of huiselijkheid; verweerders konden hier nauwelijks inhoudelijk op reageren.

Het is aan de instelling om een volledige en ter zake doende reactie op een klacht aan te leveren en indien het een nog lopende toepassing betreft daar ook de huidige stand van zaken bij te betrekken. De onduidelijkheid over de inzet en betrokkenheid van het CCE acht de commissie in dat verband dan ook illustratief.

Klachtonderdeel 3, verplicht puzzelen. De commissie begrijpt dat puzzelen als zodanig door de instelling niet als vorm van (onvrijwillige) zorg beoogd is. Echter constateert de commissie op basis van het verweer dat dit onderdeel uitmaakt van een dagprogramma waarin <Naam minderjarige dochter> een beperkt aantal keuzes wordt geboden. Het feit dat dit dagprogramma, mogelijk in combinatie met het beperkende regime in de karige omgeving, meermaals heeft geleid tot escalaties met toepassing van onvrijwillige zorg (te weten fixatie), maakt dat de commissie dit wel als Wzd-toepassing beoordeelt en hier tevens een gegronde klacht in ziet.

Schadevergoeding

De klachtencommissie kan uitsluitend schade toekennen die de cliënt zelf heeft geleden. Afgeleide schade voor klagster, vanwege door haar ervaren onzekerheid en haar verdriet over de situatie, zoals door klagster gesteld, zou neerkomen op toekenning van affectieschade. Hiervoor biedt de Wzd geen aanknopingspunten. De commissie acht het wel aannemelijk dat de lange duur van het verblijf in afzondering onder relatief karige omstandigheden voor <Naam minderjarige dochter> ook smart teweegbrengt en haar ontwikkelingsperspectief nadelig beïnvloedt. De commissie vindt hiervoor een vergoeding van 200 euro ten behoeve van <Naam minderjarige dochter> aan klagster uit te keren billijk.

BEOORDELING

De commissie oordeelt de klacht in alle onderdelen gegrond en kent een schadevergoeding naar billijkheid van 200 euro toe. De zorgaanbieder wordt verzocht dit bedrag aan klaagster te betalen zodra tegen deze uitspraak geen beroep meer mogelijk is bij de rechtbank.

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 18 juli 2024 door de voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. C.W.M. Verberne, en de leden mevrouw drs. G.L.C. van Heugten en mevrouw dr. mr. A.H.P.M. de Rooij

C.W.M. Verberne

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.