

## KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klaagster>

over

Stichting Philadelphia Zorg, <locatiennaam>

### DE PROCEDURE

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

De klacht is op 31 mei 2023 door Stichting Philadelphia Zorg (verder ook te noemen SPZ of de zorgaanbieder of de verweerder) naar de commissie gestuurd ter behandeling. De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht te reageren. Het verweerschrift met bijlagen heeft de commissie op 12 juni 2023 ontvangen. Partijen hebben kennisgenomen van elkaars stukken. Op 22 juni 2023 heeft een online hoorzitting van de commissie plaatsgevonden ter bespreking van de klacht. Aan de zitting namen deel: klaagster bijgestaan door <naam>, cliëntvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd) en namens de zorgaanbieder <naam>, directeur Zorg en Wonen, <naam>, manager Zorg en Begeleiding, <naam>, bedrijfsjurist, en <naam>, manager Zorg en Begeleiding.

### 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 december 2020 in een huurwoning van de zorgaanbieder op <locatiennaam>. Eerder verbleef zij op andere locaties van SPZ. <Locatiennaam> is bestemd voor ouders met een verstandelijke beperking die hulp en ondersteuning nodig hebben bij zaken als opvoeding, financiën, regelzaken met instanties, huishoudelijke aangelegenheden, huurzaken, en dergelijke. Het betreft een accommodatie die in het Wzd-register is vermeld.

## DE KLACHT

In het klaagschrift en ter zitting is, zakelijk en verkort weergegeven het volgende naar voren gebracht

### Klacht 1) Doorzoeken van de woning op 27 januari 2023

Klaagster stelt dat zij niet vooraf op de hoogte is gesteld door de zorgaanbieder van het feit dat haar woning doorzocht zou worden en dat dit zonder haar toestemming is geschied. Het overviel haar dat er twee zorgmanagers voor de deur stonden en dat deze in alle kamers en ook in haar keukenkastjes kwamen kijken. Zij heeft dit als een schending van haar privacy ervaren. Klaagster is wel bekend met bezoek in het kader van onderhoud aan de woning maar daar kon het bezoek van januari niet onder geschaard worden. Klaagster stelt dat er een toezichtsmaatregel is toegepast en dat dit niet conform de Wzd is uitgevoerd.

### Klacht 2) Bezoekbeperking ten aanzien van de partner van klaagster

De partner van klaagster, tevens de vader van een van haar twee kinderen, mag niet onbeperkt bij klaagster zijn terwijl ze wel vaker zijn hulp bij het draaiend houden van het gezin kan gebruiken. Eerst werd alleen verblijf van vrijdag tot en met zondag toegestaan. Ook deze maatregel wordt niet conform de Wzd toegepast, deze is bijvoorbeeld niet maandelijks geëvalueerd en er wordt niet helder over gecommuniceerd. In april jl. is een gesprek gevoerd met klaagster, de zorgverleners en de partner, maar ging dit over veel meer dan alleen de bezoekregeling, wat klaagster niet prettig vond. Dat er vervolgens een uitbreiding werd toegestaan (ook donderdags logeren werd toegestaan) dat was klaagster heel lang niet bekend.

### Klacht 3) Bejegening divers

Klaagster heeft de klacht formeel aangevuld met dat SPZ bij het indienen van de klacht wijzigingen heeft aangebracht in de 'oplegger' (het klachtenformulier). Ook vindt klaagster de toonzetting in het verweerschrift veel te negatief waarbij zij het benoemen van de mogelijkheid van een wilsbekwaamheidsbeoordeling en mentorschap opvat als bedreigend.

## HET VERWEER

Van de kant van SPZ is, zakelijk en verkort weergegeven, het volgende aangevoerd.

Algemeen: Klaagster heeft nooit verzet geuit tegen de afspraken of de gang van zaken. Nu dit door het indienen van de onderhavige klacht(en) wel blijkt zal er intern beoordeeld moeten worden of toepassing van de Wzd aan de orde moet komen en/of dat een wettelijk vertegenwoordiger aangewezen is. Er wordt al heel veel geïnvesteerd in de communicatie met klaagster en het is spijtig om te merken dat er blijkbaar toch nog onduidelijkheden hebben kunnen ontstaan.

### Klacht 1) Doorzoeken van de woning op 27 januari 2023

Het betreft hier geen doorzoeking van de woning maar een huisbezoek dat meerdere doelen dient. De algehele onderhoudssituatie en technische staat wordt bekeken en tevens is het bezoek gericht op tijdige signalering van mogelijk risicovolle situaties op het gebied van veiligheid en hygiëne. Ook kan aan de hand van de bevindingen individuele inhoudelijke ondersteuning worden aangeboden, bijvoorbeeld hulp bij opruimen of schoonmaak als dat nodig is. Klaagster staat doorgaans afwijzend en afwerend tegen aangeboden hulp. Dat wordt zorgelijk gevonden maar wel geaccepteerd.

Klaagster is tijdig vooraf op de hoogte gebracht van de periodieke controle aan de woning en het bezoek is vooraf nog met haar doorgesproken en voorbereid door de woonbegeleiding. De controlebezoeken vinden plaats bij alle cliënten op de locatie waarbij zij zelf op een intekenlijst kunnen aangeven wanneer het uitkomt. Klaagster heeft datum en tijdstip op de intekenlijst ook zelf ingevuld. Vooraf is zij via een SMS bericht op de hoogte gesteld aangezien zij geen gebruik maakt van Signal (de app die wordt gebruikt voor communicatie met cliënten). In deze SMS stond al dat beide managers het bezoek zouden brengen.

De noodzaak van de controlebezoeken bij deze doelgroep blijkt keer op keer. Het is ook vastgelegd en omschreven in de algemene huurvoorwaarden die onderdeel uitmaken van de huurovereenkomst die men sluit om op deze locatie te kunnen verblijven.

De managers hebben bij het betreden van iedere ruimte en alvorens kasten te openen steeds uitgelegd waar naar gekeken werd en gevraagd of het mocht. SPZ heeft voorafgaand aan- en tijdens het huisbezoek geen signalen van klaagster ontvangen dat zij niet zou instemmen met het bezoek. Zij was aanwezig en verleende medewerking.

Klacht 2) Bezoekbeperking ten aanzien van de partner van klaagster

In de algemene woonregels voor deze locatie, die klaagster ook voor akkoord heeft ondertekend, is opgenomen dat logeren alleen mag met toestemming van de begeleiding. Bij het bepalen van de duur van bezoek met logeren wordt gekeken naar het welbevinden van alle gezinsleden. In dit geval is Veilig Thuis ook betrokken vanwege situaties van huiselijk geweld en grensoverschrijdend gedrag tussen klaagster en partner in het verleden. De partner woont elders in een zorginstelling en van daaruit wordt ook meegekeken naar het beloop. De bezoeken zijn heel vaak onderwerp van gesprek tussen klaagster en zorgverleners. Laatste formele evaluatie was in april waarbij is besloten dat ook de donderdag toegestaan kon worden. Van alle besprekingen is verslaglegging.

Klacht 3) Bejegening divers

SPZ heeft zo zorgvuldig mogelijk gereageerd op de klacht en was van mening dat de klachtenfunctionaris hierin gekend moest worden. Toen er expliciet werd aangedrongen op indiening bij de KCOZ is dat gedaan.

## OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

Uit de stukken en tijdens de hoorzitting is naar voren gekomen dat de onderwerpen waar klaagster in eerste instantie over heeft geklaagd, het huisbezoek en de bezoeksregeling, zijn neergelegd in de algemene huurvoorwaarden en de woonregels behorend bij een verblijf op deze locatie, die door klaagster zijn onderschreven en die door de commissie

als redelijk en noodzakelijk worden beoordeeld. In het verweer is vervolgens gemotiveerd onderbouwd dat klaagster -tot aan het moment van indienen van de klacht- haar medewerking verleende aan de betreffende afspraken en daartegen geen als zodanig herkenbaar verzet kenbaar heeft gemaakt. Zij heeft de intekenlijst ingevuld, een SMS ontvangen waarin vooraf de komst van de 2 managers werd aangekondigd en deze vervolgens ontvangen op de afgesproken datum en tijd.

De commissie overweegt dat SPZ daarom terecht van 'informed consent' terzake is uitgegaan en Wzd-toepassing niet aan de orde heeft geacht. In dat opzicht was het voorstel om de klachten hierover, die achteraf werden ingediend, bij de Wkkgz klachtenfunctionaris neer te leggen ook juist.

Nu de betreffende onderwerpen en de uitvoering ervan, evenals de aanvullende bejegeningklachten, niet onder de Wzd te scharen zijn, is het algemene Wkkgz klachtrecht hierop van toepassing te achten en is de KCOZ niet bevoegd om hierover een oordeel te geven.

## BEOORDELING

De commissie is niet bevoegd de klachten te beoordelen.

## 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 5 juli 2023 door de plaatsvervangend voorzitter van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. H.J.M. Steen en de leden mevrouw drs. G.C. Klein (orthopedagoog-generalist) en mevrouw dr.mr. A.H.P.M. De Rooij (jurist).

Mr. H.J.M. Steen,  
plv. 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*