

KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Beslissing inzake de klacht van

<naam klaagster>, moeder en curator van <naam cliënt>

over

Zuidwester, <locatiennaam>

DE PROCEDURE

De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (hierna kortheidshalve aangeduid als de commissie) heeft kennisgenomen van de klacht van <naam, hierna ook te noemen: moeder of klaagster> over de toepassing van onvrijwillige zorg jegens haar meerderjarige zoon (verder ook te noemen: zoon of de cliënt).

De klacht met schadeverzoek is op 22 juli 2024 ontvangen door de KCOZ. De commissie heeft de zorgaanbieder de gelegenheid gegeven om op de klacht en het verzoek tot schadevergoeding te reageren. Het schriftelijk verweer heeft de commissie op 1 augustus 2024 ontvangen; bij het verweer zijn bijlagen toegevoegd.

Op 8 augustus 2024 heeft een online hoorzitting plaatsgevonden ter bespreking van de klacht. Aan de zitting namen deel: klaagster, bijgestaan door <naam cvp1 en naam cvp 2>, (cliëntvertrouwenspersonen). Namens de zorgaanbieder waren aanwezig: (naam, GZ-psycholoog), (naam, zorgmanager), (naam, regiomanager).

Op verzoek van de commissie zijn na de zitting nog aanvullende schriftelijke stukken overgelegd (advies Wkkgz-commissie en reactie Raad van Bestuur op Wkkgz klacht).

DE KLACHT

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

Klacht 1. Beperking telefonie

Klaagster kreeg rond de kerstdagen te horen dat zij voortaan nog maar 2 keer per week op een vooraf vastgesteld tijdstip telefonisch contact mocht opnemen met haar zoon. Door zijn beperking is zoon zelf niet in staat om met een mobiele telefoon of via de afdelingsmedewerkers telefonisch contact met moeder op te (laten) nemen. Voordat deze beperking werd ingevoerd belde klaagster hem dagelijks op omdat deze gesprekken hem volgens haar goed deden.

Klacht 2. Beperking bezoek

Klaagster mocht vanaf voorjaar 2023 niet meer in de huiskamer komen op de locatie waar haar zoon woonde. Door haar fysieke gesteldheid was zij niet in staat om tijdens haar bezoek naar de eigen kamer van haar zoon te gaan. Aanvankelijk vonden alle bezoeken hierdoor in de tuin plaats. Nadat klaagster hierover haar beklag deed werd het haar toegestaan om tijdens bezoek met haar zoon in de gang te gaan zitten.

Klacht 3. Beperking bewegingsvrijheid

Na een incident op de dagbesteding is besloten dat de zoon daar niet meer welkom was en hij kreeg voortaan (met ingang van januari 2024) dagbesteding op de woonlocatie. Hierbij kreeg hij 1 op 1 begeleiding bij alles wat hij deed. Feitelijk kwam dit volgens klaagster neer op een vrijheidsbeperking.

Algemene toelichting van klaagster: Bij alle drie de beslissingen/gedragingen waar over geklaagd wordt, is door de zorgaanbieder niet conform de Wzd gehandeld. Klaagster heeft bij de klachtencommissie Wkkgz al een klachtprocedure doorlopen. Die klachtencommissie heeft haar deels in het gelijk gesteld en genoemd dat er sprake was van 'een eenzijdig opgelegd besluit' van de zorgaanbieder. Er is geen enkel formeel Wzd besluit opgesteld terwijl het wel beperkingen waren waar klaagster het niet mee eens was en waartegen ook vanuit zoon verzet zichtbaar is geweest. Op de nieuwe locatie is ten aanzien van een soortgelijke maatregel wel een besluit onvrijwillige zorg genomen. Veel van het verweer strookt volgens klaagster grotendeels niet met de waarheid. Klaagster is ervan overtuigd dat met name de zorgmanager het haar kwalijk heeft genomen dat klaagster een bepaald incident rondom een invalkracht hoog heeft opgenomen, en daar met beperkingen en onheuse bejegening op heeft gereageerd.

De CVP voegt toe dat ook indien er een inhoudelijke noodzaak zou zijn om beperkende maatregelen (of voorwaarden) toe te passen, dit wel volgens de wet dient te gebeuren. Op die manier is de zorgvuldigheid beter gewaarborgd en zou er bijvoorbeeld wel naar alternatieven of afbouw mogelijkheden zijn gekeken, hetgeen nu niet gebeurd is.

Ten aanzien van de schade: klaagster stelt dat zowel zij als haar zoon nadelige consequenties hebben ondervonden van de beslissingen/gedragingen waarover wordt geklaagd. Beiden hebben stress en spanningen ervaren. Bij klaagster is sprake van toegenomen fysieke klachten waardoor zij nu niet meer zelfstandig kan autorijden en op taxivervoer is aangewezen. Bij haar zoon is volgens klaagster sprake van toegenomen negatief gedrag met een gedwongen overplaatsing tot gevolg. Klaagster verzoekt een schadevergoeding naar billijkheid vast te stellen voor elke dag dat de wet niet is nageleefd.

HET VERWEER

Zakelijk en verkort weergegeven is in het verweerschrift en ter zitting het volgende naar voren gebracht.

Algemeen: er is gedurende lange tijd een moeizaam contact en problematische samenwerking geweest tussen het team en klagster. Klagster wilde aanvankelijk nergens toestemming voor geven, wees uitnodigingen voor MDO's en ander overleg van de hand, en gaf wisselende boodschappen af binnen het team. Klagster heeft medewerkers en bewoners van de locatie meermaals onheus bejegend (o.a. verbale agressie tegen medewerkers) en veroorzaakte door haar gedrag onrust en gevoelens van onveiligheid bij bewoners en ongenoegen bij medewerkers in de huiskamer van de bewoners. Bij de cliënt was regelmatig sprake van forse verbale en fysieke agressie; een lijst van incidentrapportages is toegevoegd aan het verweerschrift. Om de situatie in banen te leiden zijn afspraken gemaakt en voorwaarden gesteld. De situaties waarover geklaagd wordt moeten in die context worden gezien. De zorgaanbieder is van mening dat er geen onvrijwillige zorg is toegepast.

Nu er geen onvrijwillige zorg is toegepast en het handelen met redenen onderbouwd is, zie hierna, is er geen noodzaak voor enige schadevergoeding, volgens de zorgaanbieder.

Klacht 1. Beperking telefonie

Het klopt dat aan klagster is medegedeeld dat zij na kerst alleen nog op vooraf vastgestelde dagen en tijdstip mocht bellen. Aan de cliënt zelf is echter geen beperking in telefonie opgelegd. Wanneer hij zijn moeder telefonisch wilde spreken dan kon dat. Hij had die behoefte echter niet en vroeg daar niet om. Het is sporadisch voorgekomen dat wanneer moeder belde hij niet aan de lijn kon komen omdat er dan sprake was van teveel opgelopen spanningen. Die keren was moeder het daar mee eens. De reden dat aan moeder gevraagd is om alleen nog op vooraf afgesproken momenten te bellen, had ermee te maken dat moeder met haar telefoontjes een groot beslag op de tijd van de afdelingsmedewerkers legde. Wanneer zij belde ging zij altijd eerst uitvoerig met hen in gesprek op tijden en momenten die de begeleiding nodig had voor de verzorging en begeleiding van andere cliënten. Omdat die gesprekken steeds erg lang duurden is vervolgens aangegeven om alleen nog te bellen op de dagen dat klagster niet ook al was langs geweest en op de locatie met medewerkers had gesproken of had kunnen spreken en op een tijdstip dat de begeleiding meer ruimte had om mevrouw te woord te staan.

Klacht 2. Beperking bezoek

Er heeft vanuit de zorginstelling geen beperking in tijdsduur of frequentie voor het mogen bezoeken van haar zoon plaatsgevonden. Wel is besloten dat klagster op de locatie niet meer in de woonkamer mocht komen wanneer daar andere cliënten aanwezig waren. Deze voorwaarde gold nadat klagster zich onheus jegens medewerkers had gedragen (in bijzijn van cliënten) en zich niet correct jegens andere bewoners had gedragen. De locatie heeft dan niet veel alternatieven wanneer bezoek niet op de eigen kamer (1^e verdieping) kon plaatsvinden.

Klacht 3. Beperking bewegingsvrijheid

Er heeft geen beperking in de bewegingsvrijheid plaatsgevonden. Vanwege een ernstig incident op de dagbesteding (gooien met een mes) is besloten, in overleg, dat de cliënt hier niet meer toe zou gaan. Het was geen optie voor hem om alleen op de locatie te verblijven overdag wanneer de andere cliënten naar dagbesteding zijn, daarom werd er een extra dienst ingeroosterd. In het zorgplan is opgenomen dat nabijheid belangrijk is voor de client, dat kon op deze manier geboden worden. Het was duidelijk dat dit vanwege het kostenaspect niet heel lang zo zou kunnen. Klaagster heeft toen nog aangeboden om zelf de extra dienst te financieren.

OVERWEGINGEN EN CONCLUSIES

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

Ten aanzien van de ontvankelijkheid en bevoegdheid:

De cliënt verblijft op basis van een VG-indicatie bij Zuidwester. Van 17 augustus 2019 tot 8 februari 2024 woonde hij op de (Wzd geregistreeerde accommodatie) <locatiennaam>. In de klacht is gesteld dat er sprake is geweest van het toepassen van vormen van onvrijwillige zorg waarbij de Wet Zorg en Dwang (Wzd) niet zou zijn nageleefd. Voor die onderdelen (onvrijwillige zorg) heeft de commissie de klacht ontvankelijk verklaard en de commissie bevoegd. De cliënt is in februari 2024 overgeplaatst naar een andere locatie van Zuidwester. Voor zover de klacht gericht was tegen die overplaatsing heeft de commissie zich niet bevoegd verklaard, aangezien dit geen klachtonderwerp uit art. 55 Wzd is.

Klacht 1. Beperking telefonie

Vastgesteld wordt dat vanaf kerst 2023 klagster nog slechts op enkele vooraf vastgestelde dagen en tijdstippen telefonisch contact mocht opnemen. De commissie gaat ervan uit dat dit besluit op 3 januari 2024 schriftelijk is vastgelegd (dat er alleen nog maar op maandag en donderdag om 19.30 uur gebeld mag worden). De commissie overweegt dat hetgeen verweerders in deze klachtprocedure als reden voor deze beperking naar voren hebben gebracht (te weten het beslag dat klagster op de medewerkers legde) niet strookt met hetgeen zij in de Wkkgz klachtprocedure als reden hebben genoemd. In het verslag van de Wkkgz commissie is te lezen (p.5 onder Standpunten Zuidwester):

"(..) door de telefoontjes van moeder om 20.00 uur liep <naam cliënt> een fijn groepsmoment mis (koffiedrinken met zijn allen). Verder roept het contact met moeder spanning op bij <naam cliënt>. Dit wordt gezien door de begeleiding en onderschreven door de Arts VG. In het gesprek van 21 december 2023 met <klaagster> is dit ter sprake gekomen. Om de spanning voor <naam cliënt> te verminderen en hem de kans te geven bij het groepsmoment te zijn, heeft de begeleiding gesteld dat <klaagster> drie keer per week telefonisch contact heeft met hem om 19.30 uur. De andere dagen kan <klaagster> op bezoek komen. Tijdens de hoorzitting zijn geen aanvullingen op het verweer gedaan."

En onder de overwegingen van de Wkkgz commissie (p.9) *Dit besluit is eenzijdig door de instelling opgelegd, zonder dat van (een poging tot) overleg met klagster hierover is gebleken.*

(..) Hoewel er geen sprake was van een verbod op contact, ging het wel om een aanzienlijke beperking in het telefonische contact, van zeven naar twee keer per week. Het is de commissie gebleken dat de huisregels geen grondslag bieden voor dit besluit, aangezien er niets over bel- en bezoektijden is opgenomen. (..) Al met al vindt de commissie het (..) wel begrijpelijk dat Zuidwester heeft willen ingrijpen, maar kan zij de manier waarop dat is gebeurd niet goed volgen, terwijl ook het beperken van de belmomenten met de moeder/curator een ingrijpende beslissing is.

De KCOZ gaat ervan uit dat het hier niet louter om een beperking in het telefonisch contact tussen moeder en de locatiemedewerkers ging maar wel degelijk (ook) om een op de cliënt gerichte contactbeperking voor diens welzijn. In juridische termen: een beperking in het gebruik van communicatiemiddelen ingegeven (ook of vooral) uit oogpunt van het afwenden van (ernstig) nadeel voor de cliënt, zoals bedoeld in art. 2 lid.1 sub h jo art. 10 Wzd.

Zelfs al zijn er inhoudelijk goede redenen om dergelijke beperking zo toe te passen, dan heeft de instelling naar oordeel van de KCOZ ten onrechte niet onderkend dat dit een beslissing is waarop de Wzd van toepassing is. Om dat vast te stellen had in ogenschouw genomen moeten worden of er sprake was van verzet bij de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Van dergelijke toetsing of weging is niet gebleken terwijl vrij snel nadien klaagster haar ongenoegen in een klachtbrief heeft geuit. Het ging hier om een eenzijdig opgelegde en ingrijpende beperking die niet alleen klaagster maar ook de cliënt betrof. Nu ten onrechte bij dit besluit de Wzd niet is gevolgd (aan geen van de formele vereisten is voldaan) wordt deze klacht gegrond verklaard.

Klacht 2. Beperking bezoek

De commissie heeft uit de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht afgeleid dat er geen beperking heeft plaatsgevonden in het recht om de cliënt te bezoeken noch om hem op te halen om samen elders tijd door te brengen. In de frequentie en de duur van de bezoeken aan de client is door Zuidwester nimmer een beperking aangebracht, enkel in de plaats waar klaagster zich mocht begeven. Hierbij speelde, in tegenstelling tot bij het voorgaande klachtonderdeel, niet een argument van welzijn of veiligheid van de cliënt mee maar enkel een orde- en welzijnsargument betreffende derden. Dat deze maatregel te verstrekkend was en meer in samenspraak uitgevoerd had dienen worden is door de Wkkgz commissie reeds vastgesteld, met excuus van de Raad van Bestuur tot gevolg.

De KCOZ heeft zich evenwel te beperken tot een toetsing aan Wzd kaders en komt tot de conclusie dat in dit geval van de zorgaanbieder niet gevergd hoefde te worden dit besluit in Wzd kaders te vervatten. Deze klacht is daarom ongegrond.

Klacht 3. Beperking bewegingsvrijheid

De commissie ziet in het gewijzigde programma en de inzet van een extra medewerker in de dagdienst, geen feiten en omstandigheden die zijn te kwalificeren als 'het beperken van de bewegingsvrijheid van de cliënt' of 'het beperken van de vrijheid het eigen leven in te richten' als bedoeld in de Wzd. Gebleken is dat de cliënt er zelf ook de voorkeur aan gaf om niet meer naar de dagbesteding te gaan en dat klaagster positief was over de inzet van een extra medewerker. De commissie overweegt dat deze extra medewerker het voor de cliënt juist mogelijk heeft gemaakt om veilig op de locatie (ook tijdens groepsmomenten) te verblijven en om desgewenst samen met deze ook naar buiten te

kunnen gaan. Er was in dat opzicht geen sprake van inzet van begeleiding bij wijze van fysieke of ruimtelijke inperking ('menselijk slot').

Dit deel van de klacht is daarom ook ongegrond.

SCHADEVERZOEK

De commissie neemt tot uitgangspunt dat alleen schade die de cliënt zelf heeft geleden voor vergoeding in aanmerking kan komen. Afgeleide schade voor de vertegenwoordiger -in de zin van stress, verdriet, onzekerheid- zou neerkomen op toekenning van affectieschade, waarvoor de Wzd geen aanknopingspunten biedt.

Dat de cliënt zelf stress, verdriet, onzekerheid of ander immaterieel nadeel heeft ondervonden door de beperking in het telefooncontact vanuit zijn moeder (het gegrond verklaarde klachtonderdeel), acht de commissie niet aangetoond of aannemelijk. Hier wordt dan ook geen schadevergoeding voor toegekend.

Voor de door klaagster opgevoerde kosten voor taxivervoer (ten gevolge van haar verslechterde gezondheid) is naar oordeel van de commissie niet aangetoond of redelijkerwijs aannemelijk gemaakt dat dit materiële schade is die in verband te brengen is met het beperkter mogen bellen naar de afdeling en haar zoon. Ook dit onderdeel wordt afgewezen.

BEOORDELING

De commissie oordeelt dat

klacht 1. Beperking telefonie – gegrond is

klacht 2. Beperking bezoek- ongegrond is

klacht 3. Beperking bewegingsvrijheid – ongegrond is

en ken geen schadevergoeding toe.

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 4 september 2024 door de voorzitter van de Klachten-Commissie Onvrijwillige Zorg, de heer mr. J.A. Heeren, en de leden mevrouw drs. G.L.C. van Heugten (orthopedagoog en Wzd functionaris) en mevrouw dr. mr. A.H.P.M. de Rooij (lid jurist).

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.