

KCOZ JAARVERSLAG 2021

INLEIDING

In december 2019 hebben de brancheorganisaties ActiZ en VGN, en de cliëntenorganisaties Ieder(in), KansPlus, LOC Waardevolle Zorg en LSR de klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) ingesteld als klachtencommissie ex art. 53 Wet Zorg en Dwang (Wzd). In een reglement is geregeld dat zorgaanbieders die lid zijn van ActiZ en VGN de tegen hen c.q. hun medewerkers gerichte Wzd klachten door de KCOZ kunnen laten behandelen. De KCOZ behandelt geen algemene (Wkkgz) klachten.

In 2021 werden er drie keer zoveel klachten bij de commissie ingediend als het jaar ervoor. Vanuit de sector psychogeriatricie werden er ook dit jaar weinig klachten aan de KCOZ voorgelegd. Het merendeel van de klachten was afkomstig van zorgorganisaties die lid zijn van VGN. Vanwege het coronavirus maar ook uit praktisch oogpunt heeft de commissie de werkwijze van het digitaal zitting houden (via Teams) voortgezet. Door zittingen online te organiseren zijn deze makkelijker in de diverse agenda's in te passen en konden klachten binnen de wettelijke termijn (twee danwel vier weken) worden afgewikkeld. Het tarief dat voor klachtbehandeling in rekening wordt gebracht kon vanwege het uitblijven van reiskosten dan ook omlaag worden bijgesteld.

In dit verslag worden de klachtzaken uit 2021 in getal weergegeven met daarbij een korte toelichting en uitleg over geconstateerde bijzonderheden. Alle uitspraken van de KCOZ, het reglement en algemene voorlichting over de werkwijze is te vinden op de website www.KCOZ.nl

KLACHTZAKEN 2021

Er werden in 2021 in totaal 48 nieuwe klachtzaken bij de KCOZ ingediend waarvan er drie naar 2022 werden overgeheveld. Er werden 22 voorgelegde klachtonderdelen niet inhoudelijke behandeld omdat de klager niet ontvankelijk was, of commissie niet bevoegd te oordelen over hetgeen er werd voorgelegd. Dit betrof klachten over huisregels, bejegeningklachten, klachten die een opnamebesluit betreffen (IBS, RM, of CIZ-procedure) of de gevolgen van beslissingen van de strafrechter of reclassering.

Eén klacht werd na de behandeling ter zitting door de klager weer ingetrokken omdat er bemiddeling mogelijk bleek over een bezoekenregeling.

Er zijn in 2021 in totaal 38 uitspraken gedaan. Daarvan hadden vier uitspraken betrekking op klachten die eind 2020 waren ingediend. In totaal werden in deze 38 uitspraken 63 klachtonderwerpen/onderdelen beoordeeld. Sommige klagers markeren in hun klacht zelf verschillende onderwerpen/onderdelen waarover zij dan een oordeel vragen. In andere klachten ziet de commissie juist dat diverse besluiten of gebeurtenissen onder één noemer geschaard worden, bijvoorbeeld 'klacht tegen besluit onvrijwillige zorg'. In beide gevallen kan het zijn dat de commissie bij de beoordeling een andere indeling hanteert dan waar de klager van uitgegaan is. Voorbeelden hiervan zijn klachtzaken KCOZ 2021-20 en KCOZ 2021-26 (meerdere onderwerpen, één oordeel) en KCOZ 2021-34 (één onderwerp, opgesplitst in twee onderdelen door de commissie afzonderlijk beoordeeld).

Eenmaal werd bij een klacht om schorsing van het besluit gevraagd (KCOZ 2021-18). Dit betrof het intrekken van verlof. Dit schorsingsverzoek is afgewezen.

Van de in 2021 beoordeelde klachtzaken waren er 33 afkomstig uit de VG-sector en 5 uit de PG-sector.

KLACHTEN 2021 IN GETAL

	2021	2020
ingediende klaagschriften	48	16
uitspraken	38	12
onderdelen/onderwerpen:	63	23
gegrond	16	8
ongeground	25	13
niet ontvankelijk / commissie niet bevoegd	22	2
schadeverzoeken		
- afgewezen	5	3
- toegekend	1	0
(rechts)bijstand aan klager verleend		
- cvp	28	10
- advocaat	3	1
- pvp	1	0
hoedanigheid klager		
cliënt	25	7
(wettelijk) vertegenwoordiger ¹	13	5
aantal uitspraken VG / PG	33 / 5	11 / 1

¹ Hier zijn geteld de klachtzaken waar uitsluitend mentor, curator of een gemachtigde vertegenwoordiger de klacht (op eigen gezag) indiende

KLACHTONDERWERPEN

Onderwerpen waarover in 2021 geklaagd werd:

beperking bezoek	2
dossierplicht t.a.v. onvrijwillige zorg	4
beperking bewegingsvrijheid	7
fixatie	4
separatie	2
medicatie	1
ontslagverzoek	2
uitoefenen van toezicht/begeleiding	1
beperking communicatiemiddelen en internet	6
verplicht dagprogramma	1
huisregels*	3
bejegening*	4
beperking vrijheden op het terrein	1
verlof intrekken/niet toekennen	3
controle aan het lichaam	1
overige beperkingen*	7
cameratoezicht	2
insluiten eigen kamer	4
TBS vrijheden en verlof*	1
naleving administratieve Wzd verplichtingen	1
opnamekader (CIZ-indicatie / IBS / RM)*	2
overplaatsing*	1
somatische zorg / dagelijkse zorg*	3
totaal	63
* deze onderwerpen werden veelal beoordeeld als niet onder de in art. 55 Wzd genoemde klachtonderwerpen vallend waardoor de commissie niet bevoegd was of de klacht niet ontvankelijk	

Van de klachten uit 2021 werd o.g.v. art. 56c Wzd één zaak in tweede instantie aan de Rechtbank voorgelegd. Dit betrof uitspraak [ECLI:NL:RBNHO:2021:7965](#) waarin de rechtbank net als de commissie oordeelde dat het voorgelegde onderwerp niet onder de Wzd viel omdat het somatische, niet aan de beperking/stoornis gerelateerde zorg betrof. Daarnaast werd op 7 januari 2021 door een rechtbank uitspraak gedaan over een schadeverzoek behorend bij een eerder door de KCOZ deels gegrond verklaarde klacht (KCOZ 20-04, [ECLI:NL:RBMNE:2021:1561](#))

OPDRACHTEN NIEUWE BESLISSING, AANBEVELINGEN EN SCHADEVERGOEDING

De commissie gaf vier keer aan de zorgverantwoordelijke of zorgaanbieder een opdracht bij een gegrond verklaarde klacht (of klachtonderdeel) om een nieuwe beslissing te nemen. Daarnaast werd in vier uitspraken een suggestie voor verbetering gedaan. Dit betrof de volgende aanbevelingen/aandachtspunten:

- alert te zijn op de dubbelrol van bestuurders die zich tevens inhoudelijk met individuele zorg en behandeling bezighielden (KCOZ 21-23);
- Wzd klachten voortvarender door te sturen naar de KCOZ, ook als de zorgaanbieder meent dat er bemiddeling mogelijk is (KCOZ 2021-15);
- vertegenwoordigers te wijzen op de Wkkgz klachtenprocedure als deze onmiskenbaar hun onvrede uiten (KCOZ 2021-12);
- in een beslissing over een ontslagverzoek duidelijk (her)kenbaar de toegepaste juridische criteria noemen en invullen (gevaar, nadeel, proportionaliteit, etc.) (KCOZ 2021-01).

Er werd dit jaar in zes klachtzaken om schadevergoeding gevraagd. In een zaak vond de commissie een schadevergoeding van 350 euro billijk. In de overige zaken werd het schadeverzoek niet toegekend. Dit was omdat de klacht ongegrond was en/of het schadeverzoek niet concreet was gemaakt en niet of onvoldoende onderbouwd.

COMMISSIELEDEN KCOZ IN 2021

In 2021 trad de heer Krommenhoek wegens privéomstandigheden op eigen verzoek af. De heer J.P. van der Borgh is vervolgens als nieuw lid specialist ouderengeneeskunde benoemd. Vanwege het aanzienlijke aantal klachten uit de VG-sector is de commissie in 2021 uitgebreid met nog een deskundige vanuit die sector; mevrouw G. van Heugten. Voor het overige is de samenstelling van de commissie ongewijzigd.

Mr. J.A. (Hans) Heeren (voorzitter)

Zittingstermijn: 1 januari 2020 – 1 januari 2023, herbenoembaar.

Mr. H.J.M. (Henk) Steen MHA (lid / jurist tevens plaatsvervangend voorzitter)

Zittingstermijn: 1 januari 2020 – 1 januari 2023, herbenoembaar.

Drs. J.P. (Jean-Pierre) van der Borgh (lid / specialist ouderengeneeskunde)

Zittingstermijn: 15 maart 2021 – 15 maart 2024 (herbenoembaar)

Drs. N.C. (Nieske) Heerema (lid / specialist ouderengeneeskunde)

Zittingstermijn: 1 juli 2020 – 1 juli 2023, herbenoembaar.

Drs. G.L.C. van Heugten (lid / orthopedagoog en Wzd-functionaris)

Zittingstermijn: 1 juli 2021 – 1 juli 2024, herbenoembaar.

Drs. M. (Marisa) Huizinga (lid / arts voor verstandelijk gehandicapten)

Zittingstermijn: 1 februari 2020 – 1 februari 2023, herbenoembaar.

Drs. G.C. (Geranda) Klein (lid / orthopedagoog-generalist)

Zittingstermijn: 1 februari 2020 – 1 februari 2023, herbenoembaar.

Drs. A.D. (Aad) Krommenhoek (lid / specialist ouderengeneeskunde)

Zittingstermijn: 1 januari 2020 – *(afgetreden op eigen verzoek per 1 juni 2021)*

Drs. A.C. (Arjen) Louisse (lid / arts voor verstandelijk gehandicapten)

Zittingstermijn: 1 januari 2020 – 1 januari 2023, herbenoembaar.

Drs. L.J.W.M. (Luud) Muller (lid / gezondheidszorgpsycholoog, orthopedagoog)

Zittingstermijn: 1 februari 2020 – 1 februari 2023, herbenoembaar.

Dr.mr. A.H.P.M. (Ietje) De Rooij (lid / jurist)

Zittingstermijn: 1 januari 2020 – 1 januari 2023, herbenoembaar.

De commissie werd in 2021 bijgestaan door twee ambtelijk secretarissen:

Mw mr. L. Bos (jurist, ZZP)

Mw. mr. C.B.M. Hoegen (jurist, ZZP)