

# KCOZ JAARVERSLAG 2022

## INLEIDING

De klachtencommissie onvrijwillige zorg (verder de KCOZ of de commissie) behandelt sinds 2020 klachten op basis van artikel 55 Wet Zorg en Dwang (Wzd). De KCOZ is ingesteld door de brancheorganisaties ActiZ en VGN, en de cliëntenorganisaties leder(in), KansPlus, LOC Waardevolle Zorg en LSR.

In een reglement is geregeld dat zorgaanbieders die lid zijn van ActiZ en VGN de tegen hen c.q. tegen hun medewerkers gerichte Wzd klachten door de KCOZ kunnen laten behandelen. Dit betreft een vrije keuze, er zijn ook zorgaanbieders die Wzd klachten door een andere commissie dan de KCOZ laten behandelen. Om die reden vraagt de KCOZ van cliënten en/of hun vertegenwoordigers en/of hun gemachtigde, om een klacht *via de zorgaanbieder* aan te leveren. Op die manier is het voor de KCOZ op voorhand duidelijk dat het een zorgaanbieder betreft die voor de KCOZ heeft gekozen, en is er meteen een aanspreekpunt binnen de organisatie.

De KCOZ behandelt geen algemene (Wkkgz) klachten.

In dit verslag worden de klachtzaken uit 2022 in getal weergegeven met daarbij een korte toelichting en uitleg over geconstateerde bijzonderheden. We vergelijken de cijfers ook met voorgaande jaren. Alle uitspraken van de KCOZ, het reglement en algemene voorlichting over de werkwijze zijn te vinden op de website [www.KCOZ.nl](http://www.KCOZ.nl)

## KLACHTZAKEN 2022

Er werden in 2022 in totaal 27 nieuwe klachten bij de KCOZ ingediend waarvan er een naar 2023 is overgeheveld. Er waren nog vier klachtzaken uit 2021 die verder zijn afgehandeld. Er zijn in 2022 in totaal 32 uitspraken gedaan. Dat is een lichte afname ten opzichte van vorig jaar.

Net als vorig jaar was soms in het klaagschrift al een indeling in onderwerpen/onderdelen aangebracht en was het in andere gevallen de commissie die een indeling aanbracht en besluiten of gebeurtenissen onder een of meerdere klachtgronden heeft geschaard. Enkele klachten of klachtonderdelen kwamen niet aan inhoudelijke behandeling toe omdat het geen onderwerp betrof dat in artikel 55 Wzd opgenomen is. Indien het onderwerpen betrof waar de algemene klachtwet in de zorg, de Wkkgz, op van toepassing was kregen zorgaanbieder en klager het advies om deze aan de klachtenfunctionaris van de instelling voor te leggen of de KCOZ wijdde er een overweging ten overvloede aan, bijvoorbeeld over naleving van huisregels. Het aantal niet-Wzd klachten lag dit jaar veel lager dan het voorgaande jaar; het lijkt erop dat inmiddels duidelijker is geworden welke onderwerpen voor de KCOZ zijn en welke voor een Wkkgz klachtenfunctionaris.

Het aantal schorsingsverzoeken nam dit jaar toe van 1 naar 4. Schorsingsbeslissingen van de KCOZ worden ook van een uitspraaknummer voorzien en gepubliceerd op de website.

Voor zover het de commissie vanuit openbare publicaties op rechtspraak.nl bekend is geworden, zijn twee door de KCOZ behandelde klachtzaken (uitspraken 22-19 en 22-23) in tweede instantie nog aan een Rechtbank voorgelegd. Van derden ontving de commissie evenwel signalen dat niet alle rechtbanken in Nederland hun Wzd-klachtjurisprudentie publiceren dus het totale aantal 'beroepszaken' kan hoger liggen.

Van de in 2022 behandelde klachtzaken waren er 24 afkomstig uit de VG-sector en 6 uit de PG-sector. Een klacht betrof VG noch PG maar betrof een tijdelijke opname in een verpleeghuis wegens somatische aandoening(en).

De commissie heeft tot taak de ontvangen klachten te toetsen op de regels die de Wzd stelt ten aanzien van onvrijwillige zorg. In algemene zin constateert de commissie dat instellingen

en de daaraan verbonden personen zich in toenemende mate rekenschap lijken te geven van de impact van onvrijwillige zorg en daar in het zorgproces en met cliënten ook in toenemende mate aandacht aan besteden. Een aantal van de in 2022 behandelde klachtsituaties gaf daar ook blijk van. Zowel uit de aard van een aantal ontvangen klachten – die in het verslagjaar vaker betrekking hadden op het niet naleven van vormvoorschriften en de administratieve procesgang – als uit de op grond daarvan besproken casuïstiek blijkt echter dat deze ontwikkeling niet in alle gevallen gepaard gaat met een borging in de organisatie van de specifieke zorgvuldigheidseisen die de Wzd aan het toepassen van onvrijwillige zorg stelt.

## KLACHTEN 2022 IN GETAL

	2022	2021	2020
ingediende klaagschriften	27	48	16
uitspraken	32	38	12
onderdelen/onderwerpen totaal	56	63	23
gegrond	21	16	8
ongeground	24	25	13
deels gegrond	3	-	-
niet ontvankelijk / commissie niet bevoegd	8	22	2
schadeverzoeken			
- afgewezen	8	5	3
- toegekend	1	1	0
(rechts)bijstand aan klager verleend			
- cvp	26	28	10
- advocaat	0	3	1
- pvp	0	1	0

Rechtsbijstand zorgaanbieder advocaat	1	-	-
Schorsingsverzoeken			
Afgewezen	4	1	-
toegewezen	-	-	-
hoedanigheid klager			
cliënt	16	25	7
familie e/o (wettelijk) vertegenwoordiger <sup>1</sup>	15	13	5
aantal VG / PG	24/6	33 / 5	11 / 1

## KLACHTONDERWERPEN

Onderwerpen waarover geklaagd werd:

	2022	2021
beperking bezoek	2	2
dossierplicht t.a.v. onvrijwillige zorg	2	4
beperking bewegingsvrijheid	5	7
fixatie	6	4
separatie	1	2
medicatie	4	1
ontslagverzoek	3	2
uitoefenen van toezicht/begeleiding	6	1
beperking communicatiemiddelen en internet	3	6

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

verplicht dagprogramma		1
huisregels*		3
bejegening*	2	4
beperking vrijheden op het terrein	1	1
verlof intrekken/niet toekennen	1	3
controle aan het lichaam	1	1
overige beperkingen / eigen leven inrichten*	6	7
cameratoezicht	2	2
insluiten eigen kamer	7	4
TBS vrijheden en verlof*		1
naleving administratieve Wzd verplichtingen	9	1
Opnamekader (CIZ indicatie / IBS / RM)*		2
Overplaatsing*	1	1
Somatische zorg / dagelijkse zorg*		3
Wilsbekwaamheid	2	
* deze onderwerpen werden veelal als niet onder de in art. 55 Wzd genoemde klachtonderwerpen vallend beoordeeld, dus commissie niet bevoegd en klager verwezen naar Wkkgz procedure van de zorginstelling of er werd een andersoortig advies gegeven door de commissie.		

Voor zover bij de commissie bekend is in 2022 tweemaal een klacht in tweede instantie o.g.v. art. 56c Wzd aan de Rechtbank voorgelegd. Dit betrof uitspraken ECLI:NL:RBMN:2022:5947 en ECLI:NL:RBROT:2022:11055.

## OPDRACHTEN NIEUWE BESLISSING, AANBEVELINGEN EN SCHADEVERGOEDING

De commissie gaf twee 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:

- advies om het CCE in te schakelen
- advies om een nadere gedrags-/probleemanalyse uit te voeren
- aanbeveling om een kamercontrole door (minimaal) twee medewerkers en in aanwezigheid van de cliënt uit te voeren
- advies aan te de instelling om duidelijker te communiceren over onvrijwillige zorg toepassingen.

Er werd dit jaar negen keer om schadevergoeding gevraagd. In een zaak werd door de commissie een schadevergoeding van 225 euro billijk geacht, de rechtbank heeft dit anders beoordeeld en vond 875 euro een passender bedrag. In de overige zaken werd het schadeverzoek niet toegekend. Dit was dan omdat de klacht ongegrond was en/of het schadeverzoek niet concreet was gemaakt en niet onderbouwd.

## WEBSITE KCOZ

In 2022 werd de homepagina van de KCOZ-website waar de algemene informatie over de klachtafhandeling door de KCOZ te vinden is 8020 keer bezocht.

Het reglement werd 1028 keer bekeken en de pagina Over de commissie 720 keer. De pagina met de jaarverslagen over voorgaande jaren werd 340 keer bekeken.

De uitspraken die in geanonimiseerde vorm op de website gepubliceerd worden weet men ook goed te vinden. De pagina met uitspraken werd 3005 keer bezocht en per bezoek werden er gemiddeld 7,7 uitspraken bekeken (het totale aantal bekeken uitspraken bedroeg 23.292).

## COMMISSIELEDEN KCOZ IN 2022

De samenstelling van de commissie bleef in 2022 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.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 2022 bijgestaan door twee ambtelijk secretarissen:

**Mw mr. L. Bos (jurist, ZZP)**

**Mw mr. C. Hoegen (jurist, ZZP)**