

# KCOZ JAARVERSLAG 2023

## 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 Ieder(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 2023 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 2023

Er werden in 2023 in totaal 32 nieuwe klachten bij de KCOZ ingediend en er waren nog twee klachtzaken uit 2022 die in 2023 verder zijn afgehandeld. Dit betreft een toename van het aantal ingediende klachten ten opzichte van 2022 toen er 27 werden ingediend. Er zijn in 2023 in totaal 27 uitspraken gedaan. Van de in 2023 ingediende klachtzaken waren er 22 afkomstig uit de VG-sector en 10 uit de PG-sector. Van de ingediende zaken worden er vier in het volgend kalenderjaar (2024) behandeld.

Net als vorige jaren bevatten de meeste klaagschriften meerdere klachtonderwerpen. Wederom waren er ook diverse klachten en klachtonderdelen die niet aan inhoudelijke behandeling toe kwamen omdat het geen onderwerp betrof dat in artikel 55 Wzd opgenomen is of omdat de klager niet klachtgerechtigd was. Indien een klacht ging over onderwerpen 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.

Er werden bij de klachten twee schorsingsverzoeken ingediend en er werd zeven keer om schadevergoeding gevraagd. 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, is er in 2023 een door de KCOZ behandelde klachtzaak (uitspraak 23-12) in tweede instantie aan een Rechtbank voorgelegd. Die had deels een afwijkend oordeel. Ook werd een zaak die de KCOZ in 2022 heeft beoordeeld in 2023 door de Hoge Raad beoordeeld.

Het afbakenen van wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg die onder de Wzd valt levert bij de dagelijkse zorgverlening nog regelmatig hoofdbrekers op. Deels komt dat omdat de wet niet uitputtend kan zijn in definities en er altijd grijs gebied blijft bestaan. Deels ook door een verschil in perceptie of uitvoeringspraktijk. Waar bijvoorbeeld de een aanvoert dat het gebruik van bepaalde domotica (deurverklikker, bewegingssensor) juist een manier is om onvrijwillige zorg te voorkomen kan een ander vinden dat die toepassing een inbreuk op de vrijheid oplevert.

## KLACHTEN 2023 IN GETAL

	2023	2022	2021	2020
ingediende klaagschriften	32	27	48	16
uitspraken	27	32	38	12
Beoordeelde onderdelen/onderwerpen: totaal	54	56	63	23
gegrond	21	21	16	8
ongeground	15	24	25	13
deels gegrond	2	3	-	-
niet ontvankelijk / commissie niet bevoegd	16	8	22	2
schadeverzoeken				
- afgewezen	6	8	5	3
- toegekend	1	1	1	0
(rechts)bijstand aan klager verleend				
- cvp	11	26	28	10
- advocaat	3	0	3	1
- pvp	-	0	1	0
Rechtsbijstand zorgaanbieder advocaat	-	1	-	-
Schorsingsverzoeken				
Afgewezen	1	4	1	-
toegewezen	1 (deels)	-	-	-
hoedanigheid klager				
cliënt	14	16	25	7
familie e/o (wettelijk) vertegenwoordiger <sup>1</sup>	13	15	13	5

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

aantal VG / PG	22/10	24/6	33/5	11/1

## KLACHTONDERWERPEN

Onderwerpen waarover geklaagd werd:

	2023	2022	2021
beperking bezoek	3	2	2
dossierplicht t.a.v. onvrijwillige zorg	3	2	4
beperking bewegingsvrijheid	7	5	7
fixatie	2	6	4
separatie	-	1	2
medicatie	6	4	1
Ontslagverzoek/ontslagvoorwaarden	2	3	2
uitoefenen van toezicht/begeleiding	2	6	1
beperking communicatiemiddelen en internet	3	3	6
Dagprogramma*	1		1
Huisregels/leefregels*	1		3
Bejegening*	2	2	4
beperking vrijheden op het terrein	1	1	1
verlof intrekken/niet toekennen	-	1	3
controle aan het lichaam	-	1	1
overige beperkingen / eigen leven inrichten*	9	6	7
Uitoefenen toezicht/camera	2	2	2
insluiten eigen kamer	3	7	4
TBS vrijheden en verlof*	-	-	1
naleving administratieve Wzd verplichtingen	4	9	1
Opnamekader (CIZ indicatie / IBS / RM)*	-		2
Overplaatsing*	-	1	1

Somatische zorg / dagelijkse zorg*	1		3
Wilsbekwaamheid	2	2	
* deze onderwerpen worden regelmatig als niet onder de in art. 55 Wzd genoemde klachtonderwerpen vallend beoordeeld waarna de commissie niet bevoegd is en klager wordt 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 2023 eenmaal gebruik gemaakt van het rechtsmiddel om een klacht in tweede instantie o.g.v. art. 56c Wzd aan de Rechtbank voor te leggen. Dit betrof uitspraak ECLI:NL:RBGEL:2023:4447. Eenmaal boog de Hoge Raad zich over een zaak die de KCOZ in 2022 had beoordeeld; dit betrof ECLI:NL:HR:2023:1044.

## OPDRACHTEN NIEUWE BESLISSING, AANBEVELINGEN EN SCHADEVERGOEDING

De commissie gaf geen opdrachten om een nieuwe beslissing te nemen. Tweemaal werd een suggestie voor verbetering gedaan. Dit betrof in beide gevallen een advies om te gaan investeren in betere samenwerking en communicatie tussen verschillende bij de cliënt en diens zorgverlening betrokken personen (familie, zorgverleners, gemachtigde).

Er werd dit jaar zeven keer om schadevergoeding gevraagd. In een zaak werd door de commissie een schadevergoeding van 350,- euro billijk geacht. De overige verzoeken werden afgewezen. In een zaak waar de commissie een klacht ongegrond vond en geen schadevergoeding toekende heeft de rechtbank in beroep anders geoordeeld en vond 4.020,- euro een passend schadebedrag.

## WEBSITE KCOZ

In 2023 werd KCOZ-website 15626 keer bezocht door 11742 unieke bezoekers.

De startpagina met algemene informatie (lijst met FAQ in inlogmogelijkheid naar de klachtdossiers) werd 8772 keer bezocht. Het reglement werd 791 keer bekeken en de pagina

Over de commissie 726 keer. De pagina met de jaarverslagen over voorgaande jaren werd 271 keer bekeken.

De uitspraken die in geanonimiseerde vorm op de website gepubliceerd worden weet men ook goed te vinden. De pagina met uitspraken werd 2439 keer bezocht en per bezoek werden er gemiddeld 9 uitspraken bekeken.

## COMMISSIELEDEN KCOZ IN 2023

De samenstelling van de commissie bleef in 2023 ongewijzigd.

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

2<sup>e</sup> Zittingstermijn: 1 januari 2023 – 1 januari 2026.

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

2<sup>e</sup> Zittingstermijn: 1 januari 2023 – 1 januari 2026.

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

1<sup>e</sup> Zittingstermijn: 15 maart 2021 – 15 maart 2024 (herbenoembaar)

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

2<sup>e</sup> Zittingstermijn: 1 juli 2023 – 1 juli 2026.

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

1<sup>e</sup> Zittingstermijn: 1 juli 2021 – 1 juli 2024 (herbenoembaar).

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

2<sup>e</sup> Zittingstermijn: 1 februari 2023 – 1 februari 2026.

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

2<sup>e</sup> Zittingstermijn: 1 februari 2023 – 1 februari 2026.

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

2<sup>e</sup> Zittingstermijn: 1 januari 2023 – 1 januari 2026.

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

2<sup>e</sup> Zittingstermijn: 1 februari 2023 – 1 februari 2026.

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

2<sup>e</sup> Zittingstermijn: 1 januari 2023 – 1 januari 2026.

De commissie werd in 2023 bijgestaan door twee ambtelijk secretarissen:

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

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