

## **Klachtencommissie Wzd-Wvggz handelend als Klachtencommissie Wzd**

**Klachtennummer: KC-Wzd-24.03 - geanonimiseerd**

### **Partijen:**

- A. Cliënt  
Kind 1, vertegenwoordiger van cliënt, hierna te noemen 'Klager'
- tegen
- B. Vertegenwoordiger van Internos Thuiszorg en Maatschappelijk Ondersteuningsbureau B.V. (MOB) h.o.d.n. MOB Bienvenido, nu MIJ geheten. Gevestigd te Graaf Florisstraat 45, 3021 CC Rotterdam hierna te noemen 'Bienvenido' of 'Aangeklaagde'

### **1. Inleiding**

De Klachtencommissie Wzd-Wvggz is opgericht en wordt in stand gehouden door Stichting Klachtencommissie Wzd-Wvggz. Uit de leden van Klachtencommissie Wzd-Wvggz wordt afhankelijk van de aard van de klacht een Klachtencommissie Wzd of een Klachtencommissie Wvggz gevormd.

Bienvenido is als zorgaanbieder aangesloten bij de Klachtencommissie Wzd-Wvggz. De klacht betreft een Wzd-klacht en wordt behandeld door de Klachtencommissie Wzd, hierna te noemen 'de Commissie'.

De klachtencommissie bestaat uit:  
(...)

Op de behandeling van de klacht is de Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijke gehandicapte cliënten (Wzd) van toepassing, alsmede het Reglement Klachtencommissie Wzd.

### **2. De procedure**

Klager heeft als gemachtigde vertegenwoordiger van cliënt, een klacht ingediend over het toepassen van onvrijwillige zorg en het niet opnemen daarvan in een zorgplan. De klachtencommissie heeft de klacht op 5 september 2024 via mail ontvangen, echter zonder ondertekende klachtbrief en machtiging verstrekken medische gegevens. Deze zijn alsnog op 1 oktober 2024 ontvangen.

Op 16 oktober 2024 heeft een hoorzitting plaatsgevonden via een videoverbinding.

Hierbij waren aanwezig:

- Van de zijde van Klager:
  - Kind 1, gemachtigde vertegenwoordiger van Cliënt, Klager
  - Kind 2 van Cliënt
  - Cliëntondersteuner
  
- Van de zijde van Aangeklaagde
  - Klachtenfunctionaris/adviseur Kwaliteit en Beleid
  
- Leden van de Commissie en de ambtelijk secretaris (...)

### **Chronologisch verloop van de procedure:**

- 5 september 2024 Niet ondertekende ongedateerde Wzd klachtbrief 2024
- 5 september 2024 klachtmail Klager
- Bijlage Mailwisseling Klager-Verweerder jan '24 inzake gespreksverzoek (incident augustus)
- Bijlage Mail wisseling Klager-Verweerder Reactie klacht MOB klachtenfunctionaris en niet akkoord met de onderbouwing Locatiemanager (...) januari 2024
- 11 september 2024 Ontvangstbevestiging klacht – klachtschrift voldoet (nog) niet aan de voorwaarden
- 11 september 2024 Kennisgeving klacht aan Aangeklaagde MOB B.V.
- 18 september 2024 mail aan Klager, nog geen ondertekende klachtbrief ontvangen
- Klachtbrief Bienvenido gedateerd op 19 december 2023 als bijlage
- Verweer gedateerd op 12 augustus 2024 + Bijlagen
- 1 oktober 2024 ontvangst ondertekende klachtbrief en machtiging verstrekken medische gegevens.

### **3. Standpunt klager (de klacht)**

De aan de Commissie voorgelegde klacht bestaat -kort samengevat – uit de navolgende klachtonderdelen:

- a. Bienvenido heeft zonder toestemming van cliënt een sensor op de voordeur geplaatst.
- b. Het uitoefenen van toezicht op cliënt.
- c. Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek.
- d. Beperken van de bewegingsvrijheid.

#### **4. Standpunt aangeklaagde (het verweer)**

Onderstaand zijn de standpunten van Aangeklaagde, voor zover relevant voor de beoordeling, kort samengevat weergegeven.

##### **Klachtonderdeel a.**

###### **Heeft zonder toestemming van cliënt en de kinderen een sensor op de voordeur geplaatst.**

Bienvenido stelt dat cliënt is geïnformeerd over het plaatsen van de sensor bij de voordeur van de woning. Cliënt heeft ingestemd met het plaatsen van deze sensor en dat is opgenomen in het zorgdossier. Kind 1 heeft mondeling toestemming gegeven voor het plaatsen van de sensor bij de voordeur. *In beginsel hadden we toestemming van de cliënt en mondelinge toestemming van kind 1.* Toen kind 1 aangaf het er niet meer mee eens te zijn dat een sensor werd ingezet, is hier gehoor aan gegeven en is de sensor verwijderd.

Er is een gesprek met kind 1 gevoerd om de noodzaak van de sensor toe te lichten. Later heeft Kind 1 geuit dat het niet eens te zijn met het inzetten van een sensor. In juni is de sensor door een extern bedrijf verwijderd, dit heeft langer geduurd dan gewenst.

Cliënt heeft geen verzet getoond tegen de inzet van een sensor.

##### **Klachtonderdeel b.**

###### **Het uitoefenen van toezicht op cliënt**

Bienvenido stelt dat de woning van cliënt zich bevindt naast een huisartsenpraktijk. Cliënt heeft pijnklachten en gaat daarom naar de huisarts. Cliënt komt regelmatig ongepast gekleed in de wachtkamer, de huisarts heeft meerdere malen melding gemaakt van overlast. Zodra cliënt de woning verlaat krijgen medewerkers een signaal en benaderen zij cliënt om af te leiden en te voorkomen dat cliënt naar de huisarts gaat.

##### **Klachtonderdeel c.**

###### **Het beperken van het recht op het ontvangen van bezoek**

Bienvenido stelt dat cliënt 7 dagen per week 24 uur per dag bezoek kan ontvangen wanneer cliënt wil en wordt hierin niet beperkt. De familie (kind 1, kind 2, schoonkind) zijn in het bezit van een tag en hebben altijd toegang tot de locatie en de woning van cliënt.

##### **Klachtonderdeel d.**

###### **Beperken van de bewegingsvrijheid**

Cliënt wordt niet beperkt in de bewegingsvrijheid. We willen de ervaren overlast bij de huisarts en een beschamende situatie voor cliënt voorkomen.

Cliënt gaat regelmatig op een dag langs omdat ze pijnklachten ervaart. Als cliënt de huisartsenpraktijk binnenkomt brengt een medewerker van de huisartspraktijk cliënt naar beneden. Dit gebeurt soms wel 20 keer per dag. De huisarts brengt hiervoor per keer 15 minuten consult in rekening aan Bienvenido. Zodra cliënt de woning verlaat, krijgen de medewerkers een melding op hun werktelefoon en benaderen cliënt om af te leiden zodat cliënt de huisartsenpraktijk niet binnenloopt.

#### **Ten aanzien van de Wzd-maatregelen:**

Er was geen sprake van onvrijwillige zorg. Cliënt heeft geen verzet getoond tegen de inzet van een sensor. Deze maatregel is opgenomen in het zorgplan en besproken met cliënt die hiermee heeft ingestemd. Klager geeft ook in een brief aan dat er geen sprake is van een Wzd-maatregel.

## **5. Beoordeling van de klacht**

De Commissie heeft kennisgenomen van de door Partijen overlegde stukken en hetgeen partijen ter zitting naar voren hebben gebracht.

#### **Bevoegdheid en ontvankelijkheid**

De Commissie beoordeelt in de eerste plaats of zij bevoegd is om de klacht te beoordelen en of de klacht ontvankelijk is op grond van artikel 55 lid 1 sub b, c en d Wzd.

Bienvenido is via Zorgthuisnl aangesloten bij de Klachtencommissie Wzd-Wvggz.

De klacht betreft het plaatsen van een sensor zonder aantoonbare toestemming, in verband met dwalen van een cliënt die gebruik maakt van een Volledig Pakket Thuis. Een Volledig Pakket Thuis (VPT) betekent het volgende volgens de website van Aangeklaagde: *Een VPT combineert het zelfstandig wonen met de complete dienstverlening van de verpleeghuiszorg. U krijgt dus de kwaliteit van de verpleeghuiszorg en ondersteuning, maar dan gewoon thuis in uw eigen woning.* Volgens aangeklaagde is zorg en wonen gescheiden. Hiermee is sprake van ambulante zorg. De voorwaarden waaronder ambulante dwangzorg mag worden toegepast, dient de zorgaanbieder in zijn beleidsplan vast te leggen.

De sensor is inmiddels verwijderd. Bestreden wordt door Bienvenido dát er sprake is van onvrijwillige zorg. De commissie ziet zich voor de vraag gesteld óf er sprake is van onvrijwillige zorg.

Onder 'onvrijwillige zorg' wordt verstaan zorg waartegen de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich verzet, zo blijkt uit artikel 2 eerste lid Wzd. Hiertoe behoort het beperken van de bewegingsvrijheid, het uitoefenen van toezicht, het aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten en het beperken van het recht op het ontvangen van bezoek.

Het aanbrengen van een sensor op de voordeur valt, volgens de Commissie, in ieder geval in de categorie: het uitoefenen van toezicht (artikel 2 lid 1 letter d Wzd). Op het moment dat de cliënt de woning verlaat krijgen de medewerkers een melding op hun werktelefoon.

Vertegenwoordiger heeft inzake de sensor op de voordeur geen toestemming verleend dan wel deze ingetrokken en daarmee is er verzet tegen de sensor. Dit heeft aangeklaagde bevestigd in haar verweer. Nadat de (vermeende) toestemming werd ingetrokken is de sensor nog op de voordeur gebleven. In juni is de sensor door een extern bedrijf verwijderd, dit heeft langer geduurd dan gewenst. De commissie concludeert hieruit dat er onvrijwillige zorg is toegepast. De commissie concludeert dat zij bevoegd is de klacht te beoordelen en dat de klacht ontvankelijk is op grond van artikel 55 lid 1 Wzd.

### **Wet en regelgeving**

De Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten (Wzd) is van kracht met ingang van 1 januari 2020. In de Wzd staan verplichtingen en voorwaarden waar de zorgaanbieder zich aan dient te houden. In de Wzd staat vastgelegd welke stappen een zorgaanbieder moet volgen om onvrijwillige zorg te mogen toepassen in een individueel geval, ook wel genoemd het Wzd-stappenplan.

### **Beoordeling van de klacht**

#### **Klachtonderdeel a.**

#### **Bienvenido heeft zonder toestemming van cliënt en de kinderen een sensor op de voordeur geplaatst**

De commissie stelt vast dat er een sensor is geplaatst op de voordeur van cliënt.

De motivatie om deze deursensor te plaatsen is de overlast die cliënt veroorzaakt door dwaalgedrag, schreeuwen op de gang, onaangepast gekleed in de wachtkamer van de huisarts gaan zitten, overlast veroorzaken bij de huisarts op meerdere dagelijkse momenten.

Om de overlast, voortkomend uit dit gedrag te beperken c.q. te voorkomen is de sensor op de voordeur geplaatst. Aangeklaagde stelt dat cliënt hiervoor toestemming heeft verleend doordat het in de zorgplannen is opgenomen en deze zorgplannen zijn geaccordeerd door cliënt. In de aangeleverde 5 zorgplannen (allen OUD) is in 1 van die 5 zorgplannen opgeschreven: Het zorgplan wordt later besproken met cliënt/vertegenwoordiger. In alle andere zorgplannen: Het zorgplan is besproken met cliënt/vertegenwoordiger en deze is akkoord. In zorgplan 3 staat beschreven dat dit zorgplan bedoeld is om cliënt/vertegenwoordiger te informeren.

Vertegenwoordiger bestrijdt het akkoord van de zorgplannen. Geen enkel zorgplan is ondertekend door cliënt of vertegenwoordiger.

In de rapportage van Bienvenido staat op 06-06-2023: *Vanmorgen kind 1 van cliënt gesproken over het plaatsen van de deursensor. Alvorens het plaatsen van de deursensor ivm het feit dat*

*cliënt in de ochtend naar de huisarts gaat voor pijnklachten heb ik kind 1 telefonisch hierover gesproken. Echter heeft kind 1 begrepen dat ik een voorstel was zodat zij erover na kan denken. Hier is sprake van miscommunicatie geweest omdat in mijn afwezigheid is het voorgevallen dat cliënt regelmatig naar de huisartspraktijk in pyjama ging en schreeuwde van de pijn.*

In december 2023 heeft vertegenwoordiger middels een klacht aangegeven niet akkoord te zijn gegaan met de deursensor. In de rapportage staat verder: *10-04-2024 deursensor weggehaald.* Dit betekent dat de deursensor ten minste 5 maanden zonder wilsbekwame instemming van betrokkene dan wel expliciete toestemming vanuit de vertegenwoordiger is geplaatst en gebruikt. Dit maakt de klacht gegrond.

### **Klachtonderdeel b.**

#### **Het uitoefenen van toezicht op cliënt**

Dit onderdeel wordt niet bestreden door aangeklaagde. In het verweerschrift staan de redenen waarom, namelijk het voorkomen dat cliënt meerdere keren per dag bij de huisarts komt. Dit maakt de klacht gegrond.

### **Klachtonderdeel c.**

#### **Het beperken van het recht op het ontvangen van bezoek**

Het beperken van het recht op het ontvangen van bezoek is het aanbrenge van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten.

Verweerder bestrijdt het beperken van het recht op het ontvangen van bezoek in haar verweerschrift. Echter in een bijlage bij de klacht bevindt zich een mail waarin aangegeven is dat er bezoektijden ingesteld gaan worden wanneer de toegangsdeur open blijft.

Verder leest de commissie in het verweerschrift dat er sprake is van een *tag* waarmee toegang verschaft kan worden in het gebouw (van etage naar etage). Er zijn drie familieleden die in het bezit zijn van een *tag*. Andere bezoekers dus niet. Dit betekent bij een gesloten centrale deur dat er voor ander bezoek, zonder tag, uitsluitend toegang is waarbij medewerkers de deur moeten openen. In de hoorzitting is door aangeklaagde aangegeven dat er 24/7 medewerkers in het gebouw zijn die toegang kunnen verlenen. De mail waarin gesproken is over bezoektijden is nooit hersteld of uitgelegd in een andere mail. Dit maakt de klacht gegrond.

### **Klachtonderdeel d.**

#### **Beperken van de bewegingsvrijheid**

Doordat cliënt telkens bij een melding op de werktelefoon door de sensor door medewerkers begeleid wordt terug naar de woning of naar elders of afgeleid maakt dat cliënt beperkt wordt in de bewegingsvrijheid. De bedoeling van de melding op de werktelefoon is dat de medewerker naar cliënt gaat om te voorkomen dat cliënt naar de huisarts gaat. Dit maakt de klacht gegrond.

Zie tevens **ECLI:NL:RBROT:2022:11095 van 5 december 2022**

### **Wet en regelgeving**

Artikel 10 lid 1 Wzd stelt voorop dat onvrijwillige zorg alleen als uiterste middel kan worden overwogen. Lid 2 geeft een opsomming van de materiële voorwaarden voor het in het zorgplan kunnen opnemen van onvrijwillige zorg. De basisvoorwaarde is dat het gedrag van de cliënt als gevolg van zijn psychogeriatrische aandoening leidt tot ernstig nadeel (zie lid 2 sub a). Artikel 10 leden 3 en volgende voorziet in de procedure om onvrijwillige zorg in het zorgplan te kunnen opnemen. Het zgn. stappenplan. Artikel 11a Wzd beschrijft de rol van de Wzd-functionaris. De commissie constateert dat er geen stappenplan is opgenomen in de zorgplannen en er geen bemoeienis is geweest van een Wzd-functionaris om deze te beoordelen. In de zorgplannen had de sensor op de voordeur van cliënt opgenomen moeten worden als onvrijwillige zorg in de zin van de Wzd.

### **Aanbeveling**

De commissie adviseert Bienvenido om er voor zorg te dragen dat zij zo spoedig mogelijk in alle opzichten voldoet aan de in de Wzd gestelde voorwaarden. In dit verband is nog relevant dat de commissie op grond van de Wzd verplicht is om de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) te voorzien van een exemplaar van deze uitspraak.

### **Beslissing**

De commissie acht alle klachtonderdelen gegrond.

### **Rechtsmiddel**

Partijen kunnen, binnen zes weken na de dag waarop de commissie deze beslissing aan partijen heeft medegedeeld, 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 25 oktober 2024 en dezelfde dag aan partijen verzonden per post en per e-mail.

Namens de klachtencommissie Wzd-Wvggz

De voorzitter  
Mr. L.M.T. Otten