



## **Klachtencommissie Zorg Midden-Holland**

De Klachtencommissie Zorg Midden- Holland heeft op [datum] 2018 de klacht in behandeling genomen van [naam klager] met betrekking tot de overplaatsing van [naam cliënt] (hierna: cliënt) vanuit [naam locatie zorginstelling].

In deze uitspraak wordt de klacht samengevat weergegeven en wordt het verloop van de procedure kort toegelicht.

Daarna wordt – verkort en voor zover relevant– het standpunt van de klager en van de aangeklaagde weergegeven. Vervolgens worden de onderzoeksbevindingen en de overwegingen en het oordeel van de klachtencommissie vermeld.

Tot slot wordt het oordeel in de conclusie samengevat.

### **1. De klacht**

Cliënt wil verhuizen naar een tehuis in [naam land]. Maatschappelijk werk vertraagt de overdracht.

### **2. Verloop van de procedure**

De klachtencommissie heeft de volgende procedure gevolgd:

- De klachtencommissie heeft de klacht ontvankelijk verklaard.
- De klachtencommissie heeft [naam locatie], te weten de directeur (aangeklaagde), schriftelijk op de hoogte gesteld van de klacht en informatie opgevraagd.
- De volgende informatie is (in kopie) ontvangen:
  - Schriftelijk verweer
  - Behandelplan
  - Beschikking bewindvoering
  - Beschikking mentorschap
  - Lijst benodigde documentatie en intake [naam land buitenland]
  - Informatie opname cliënt
  - E-mailwisseling tussen klager en de instelling
  - Verklaring onafhankelijk arts

De klachtencommissie heeft een hoorzitting gehouden met de klager en aangeklaagde in een gezamenlijke zitting. Bij het onderzoek en de oordeelsvorming in deze zaak waren de volgende leden van de klachtencommissie betrokken: mevrouw mr M.B. Verkleij, (voorzitter), mevrouw mr S. Heijens (lid) mevrouw drs. Otto, ambtelijk secretaris.

In verband met vakantie van aangeklaagde was in zijn plaats de directeur langdurige zorg aanwezig tijdens de hoorzitting. Tijdens de hoorzitting is door aangeklaagde een tijdlijn van de gebeurtenissen uitgedeeld. Dit nagekomen document is ter kennisgeving aangenomen maar is niet bij de oordeelsvorming betrokken.

Voor cliënt is een beschikking afgegeven voor mentorschap en onderbewindstelling. Klager is door Stichting Mentorschap [naam] benoemd als mentor van cliënt.

Klager klaagt als mentor namens cliënt.

### **3. Onderzoeksbevindingen, overwegingen en oordeel**



### **Standpunt van de klager**

Klager heeft aangegeven dat cliënt geen familie meer in Nederland heeft nadat [familielid], met wie cliënt samenwoonde, is overleden. Zijn naaste familie woont in [naam land]. Dit is ook de reden waarom cliënt naar [naam land] wil verhuizen. Zijn familie heeft een plaats voor cliënt gevonden in zorglocatie [naam] in [naam land] en willen cliënt op [datum] komen halen.

Op [datum] heeft klager de naam van het beoogde huis in [naam land] doorgegeven aan maatschappelijk werk van de locatie waar cliënt verblijft. Op [datum] heeft klager ook de gegevens van de instelling en de website doorgegeven aan de locatie. Ook heeft klager foto's van de omgeving in [naam land] aan cliënt laten zien. Cliënt herkende de omgeving op de foto's.

Op [datum] heeft klager aan maatschappelijk werk gevraagd of de benodigde acties voor de overplaatsing in gang waren gezet.

Op [datum] is er bericht vanuit [naam land] gekomen, dat er een kamer was gereserveerd en dat er opname formulieren in de taal van het land waren verstuurd naar de locatie van cliënt.

Op dinsdag [datum] was de naam van de arts in [naam land] bekend en gaf klager aan dat de familie cliënt op [datum] mee wilde nemen naar [naam land]. Omdat de betrokken maatschappelijk werker een aantal dagen vrij was, was pas op [datum] kennisgenomen van de gegevens van de arts en vond er weer contact plaats tussen klager en het maatschappelijk werk. Het gesprek tussen de artsen, via een tolk, moest toen nog plaats vinden, evenals de vertaling van de medische overdracht.

Op [datum] was er contact met de arts in [naam land] en werd geconstateerd dat de zorginstelling geschikt bevonden werd. Cliënt bleek toen niet met haar familie mee te kunnen naar [naam land] omdat de benodigde papieren nog niet waren vertaald, ingevuld en verstuurd. Klager betreurde dit zeer. Klager heeft er alles aan gedaan om te zorgen dat de overplaatsing door kon gaan.

Tijdens de hoorzitting heeft klager aangegeven dat klager, noodgedwongen en ongewild, als intermediair fungeerde tussen familie, de vertegenwoordiger van de familie en de locatie. Klager had graag eerder toestemming willen geven voor gegevensuitwisseling zodat maatschappelijk werk rechtstreeks kon communiceren met familie of de vertegenwoordiger van de familie zonder dat klager er steeds tussen zat. Klager gaf aan het niet de rol van de mentor te vinden om een zorgoverdracht te regelen en vond zich daar ook niet voldoende deskundig voor. Daarnaast voelde klager zich als mentor van cliënt onvoldoende geïnformeerd.

### **Standpunt van de aangeklaagde**

Cliënt woont sinds [datum], vanwege het plotselinge overlijden van [familielid], in [naam locatie]. In het verweer is aangegeven dat de familie van cliënt op [datum] had aangegeven een plek in [naam locatie] in [naam land] te hebben gevonden. Naar de mening van de medewerkers in [locatie], uitte cliënt zich ambivalent over een verhuizing naar [naam land] want cliënt was er al jaren weg.

Op [datum] heeft er een overleg tussen klager en maatschappelijk werk plaats gevonden, waarin een overplaatsing werd besproken. Klager gaf tijdens dit overleg aan dat hij vond dat er te weinig werd gedaan en dat hij onvoldoende informatie kreeg. Er werd een vervolgspraak gemaakt, met tevens de



psycholoog erbij. Tijdens dit gesprek werd de zorg aan cliënt besproken en de mogelijkheden rondom het vertrek naar [naam land].

Op [datum] ontving maatschappelijk werk een e-mail met de website van het huis van keuze in [naam land].

Op [datum] heeft maatschappelijk werk bij het [consulaat land] navraag gedaan naar de procedure in [naam land].

Op [datum] was de verzamelde informatie met betrekking tot zorginstelling in [naam locatie en land] doorgestuurd naar de behandelend specialist ouderengeneeskunde en werd nagevraagd wat de juridische consequenties waren met betrekking tot het verstrekken van behandelgegevens aan het buitenland.

Op [datum] informeerde de vertegenwoordiger van de familie de mentor dat er een plaats gereserveerd was in [naam locatie en land] en dat er formulieren in de desbetreffende taal van het land waren verstuurd naar de locatie van cliënt. Dit bericht bereikte maatschappelijk werk op [datum].

Op [datum] 's avonds gaf de mentor de naam door van de buitenlandse arts en werd er toestemming gevraagd zodat de familie cliënt op [datum] mee kon nemen naar [naam land].

Op [datum] informeerde maatschappelijk werk de mentor dat een verhuizing op [datum] waarschijnlijk niet haalbaar was omdat het gesprek tussen de behandelaren van cliënt en de behandelaren van [naam land] nog niet had plaats gevonden en er nog geen vertaalde overdacht was.

Op [datum] vond er een conference call met tolk plaats tussen behandelaren en bleek dat de plek geschikt was. Tevens bleek die dag dat het een eis van de zorginstelling van keuze was, dat de formulieren eerst ingevuld en ondertekend in [naam land] aanwezig moesten zijn en dat de directeur van de instelling de opname eerst nog moest bevestigen. Ook bleek dat de mentor documenten moest ondertekenen. De documenten uit [naam land] moesten vertaald worden door een officieel vertaalbureau; dit duurde drie dagen.

Om reden van privacy en professionaliteit werd een aanbod van de familie om voor de vertaling te zorgen afgewezen. De locatie waar cliënt verblijft wilde alle zorgvuldigheid in acht nemen bij de overplaatsing van cliënt en een gecertificeerd vertalingsbureau inschakelen.

Op [datum] werden de benodigde documenten digitaal naar [naam land] verstuurd. Helaas was de beoogde plek toen niet meer beschikbaar voor cliënt.

### **Overwegingen en verdere bevindingen uit onderzoek**

De klachtencommissie constateert dat er sprake is van een uitzonderlijke situatie. Een cliënt van [nationaliteit] afkomst die na het verlies van het familielid alleen is in Nederland met alleen familie in [naam land] en die, in verband met gediagnostiseerde vasculaire dementie, door een mentor wordt vertegenwoordigd.

Vrij snel na opname bij [naam locatie] werd duidelijk dat de familie cliënt mee naar [naam land] wilde nemen en dat zij daar een geschikte plek voor cliënt gingen zoeken. Reeds op [datum] heeft klager de naam van het beoogde huis in [naam land] doorgegeven aan maatschappelijk werk van [naam locatie]. In een gesprek tussen mentor en maatschappelijk werk op [datum] is gesproken over het vertrek naar [naam land].

Tijdens de hoorzitting is door aangeklaagde aangegeven dat, hoewel het niet vaak voorkomt, dit niet de eerste overplaatsing van een cliënt naar het



buitenland was. Aangeklaagde had dus kennis kunnen hebben van de complexiteit die een overplaatsing naar het buitenland met zich meebrengt, zoals het benodigde contact tussen behandelaren via een tolk en een beëdigde vertaling van formulieren.

Op [datum] werd er toestemming verleend door de mentor en is de naam van behandelend arts bekend geworden. Helaas werd de mailbox van de betrokken maatschappelijk werker pas op [datum] bekeken en zijn er twee dagen verloren gegaan die cruciaal konden zijn. Op [datum] vond de benodigde acties plaats voor overplaatsing; namelijk contact tussen de behandelaren, met een positief resultaat en werden de overdracht formulieren naar een vertaalbureau gestuurd.

#### **Oordeel van de klachtencommissie**

De klachtencommissie beoordeelt deze klacht als deels gegrond; gegrond met betrekking tot de vertraging die is opgetreden door de afwezigheid van maatschappelijk werk in de week van [datum] die mogelijk cruciaal was in dit traject en ongegrond met betrekking tot de inspanningen die er verricht zijn door [naam locatie] om tot overplaatsing te komen.

#### **4. Conclusie**

De klachtencommissie concludeert dat de klacht deels gegrond is. Enerzijds kan het maatschappelijk werk van [locatie] worden verweten dat er twee dagen geen actie is ondernomen omdat de mail door afwezigheid niet is gelezen terwijl er haast was geboden. Mogelijk was de overdracht bij aanwezigheid van maatschappelijk werk wel gelukt op [datum]. Anderzijds zou ook een meer proactieve houding vanaf het moment [datum] dat bekend was dat cliënt naar [naam land] zou verhuizen door het op een rij zetten van benodigde informatie, gezamenlijke acties met de mentor en een taakverdeling mogelijk een andere uitkomst te weeg gebracht. De commissie onderschrijft het standpunt van aangeklaagde dat één contactpersoon met wie de contacten tussen [naam locatie] en de vertegenwoordiging van de cliënt verlopen efficiënt is. Echter, de commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat in de onderhavige kwestie de verwachtingen van [naam locatie] ten aanzien van de door de mentor te ondernemen acties hoger lijken te liggen dan de verwachtingen die normaliter worden gehanteerd ten aanzien van een zoon of dochter die de belangen van een cliënt behartigt.

Deze bevinding van de commissie is dan ook reden om hierover een aanbeveling te formuleren.

Alle partijen betreuren dat het niet gelukt is cliënt naar de geschikt bevonden locatie in [naam land buitenland] te verhuizen.

De klachtencommissie heeft eveneens geconstateerd dat de betrokken medewerkers van [naam locatie] hun uiterste best hebben gedaan om in een zeer kort tijdsbestek, namelijk in de periode van [datum] tot en met [datum], de benodigde acties voor elkaar te krijgen.

#### **Totaal oordeel van de klachtencommissie**

De klachtencommissie beoordeelt deze klacht als deels gegrond.



## **5. Aanbevelingen**

De klachtencommissie heeft de volgende aanbevelingen:

- Zorgdragen voor een afwezigheidsmelding in de mailbox bij afwezigheid en het zorgdragen voor verwijzing naar vervanging.
- Het in een zo vroeg mogelijk stadium informeren van familie/mentor over te regelen zaken bij een gewenste overplaatsing naar het buitenland en het benodigde tijdsbestek hiervoor.
- Zorgdragen voor het, in samenspraak met Stichting Mentorschap [naam], duidelijk krijgen van verwachtingen ten aanzien van de rol en de verantwoordelijkheden van de mentor als eerste contactpersoon en belangenbehartiger van de cliënt.