

**JAARVERSLAG 2022**  
**KLACHTENCOMMISSIE**  
**TRAJECTUM**



**trajectum**

# **JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE Trajectum 2022**

## **1. Inleiding**

Trajectum wil cliënten goede zorg aanbieden. Dit is ook een verplichting vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz). Het is daarnaast voor Trajectum belangrijk dat cliënten tevreden zijn met de zorg die zij krijgen. De klachtencommissie draagt bij aan dit doel.

In veel gevallen kan een klacht door bemiddeling opgelost worden. Echter soms lukt dat niet. Dan kan een klacht voorgelegd worden aan een klachtencommissie.

Afhankelijk van de juridische grondslag van de klacht, kan de klacht worden voorgelegd aan:

- de Wkkgz klachtencommissie van Trajectum,
- de Wzd klachtencommissie (hierna: KCOZ) in Den Haag,
- de Reclassering,
- De Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (hierna: RSJ).

Grofweg kan gesteld worden dat als een klacht betrekking heeft op de behandeling of het verblijf bij Trajectum, de klacht door de Wkkgz klachtencommissie van Trajectum afgedaan wordt. Als een klacht betrekking heeft op onvrijwillige zorg dan zal de KCOZ de klacht behandelen. Door het interne klachtenbureau (die onder meer de Wkkgz klachtencommissie ondersteunt) wordt op de overige twee klachtorganen minder vaak een beroep gedaan.

Aangezien dit jaarverslag slechts betrekking heeft op de Wkkgz klachtencommissie van Trajectum, zal alleen daar waar dit opportuun is, stil worden gestaan bij klachten die bij andere organen worden ondergebracht.

## **2. De Wkkgz klachtencommissie**

De klachtencommissie is in het leven geroepen om klachten van cliënten die zorg vanuit Trajectum krijgen te onderzoeken.

Deze onafhankelijke klachtencommissie is onderverdeeld een regio Noord en Oost<sup>1</sup>. De klachtencommissies waren in 2022 als volgt samengesteld:

### Commissie Noord

Voorzitters: mr. H. Th. Pos  
mr. S.J.S. Groeneveld-Koekkoek

Leden: drs. J. Atema  
drs. J. van Marle  
drs. E. M. Pennings (aftreden per 1 maart 2023)  
drs. E. Reinink (aftreden per 31 december 2022)  
dhr. L.W. Verwoerd (afgetreden per 1 april 2022)  
drs. W van Engeland (aangetreden 1 mei 2022)

### Commissie Oost

Voorzitters: mr. M.S. Bos (aftreden per 31 december 2022)  
mr. D.N.R. Wegerif (aangetreden per 1 januari 2022)

Leden: dhr. P.J.M. Hilhorst (aftreden per 31 december 2022)  
mevr. J.J.M Giesen (aangetreden per 1 januari 2022)  
drs. K. Rietberg (aangetreden per 1 januari 2022)

De raad van bestuur heeft de volgende nieuwe leden benoemd:

Voorzitter Oost: mr. G.J. Baken (aanstelling per 1 april 2023)  
Leden Oost: dhr. H.G.A. Blanke (aanstelling per 1 januari 2023)  
dhr. C. de Fretes (aanstelling per 1 maart 2023)  
Lid Noord: mevr. M.J. Kleine (aanstelling per 1 januari 2023)

De heer K. Rietberg zal met ingang van 1 januari 2023 van de klachtencommissie Oost naar Noord gaan.

De commissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris, mevr. mr. L.M. Rosenkranz. De commissie wordt tevens ondersteund door de secretaresse van de klachtencommissie, mw. T. Krol.

## **3. Jaarvergadering**

De klachtencommissie heeft haar jaarlijkse vergadering gehad op 28 maart 2022. Bij deze jaarvergadering was M. Kappeyne van de Coppello-Rakic

---

<sup>1</sup> Het werkgebied van de beide klachtencommissies komen overeen met de sectoren Noord en Oost zoals beschreven onder tabel 2.

aanwezig namens de raad van bestuur. Hierin zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen.

### **Bespreking jaarverslag van de cliëntvertrouwenspersonen Wkkgz**

Hieronder volgen de aandachtspunten en signalen uit het jaarverslag 2021 van de cliëntvertrouwenspersonen Wkkgz.

- Het is niet altijd duidelijk wat het geldende beleid is rondom corona.
- Onvrijwillige zorg: de basis zou moeten zijn geen beperking van vrijheid, tenzij het niet anders kan.
- Personeel neemt te vaak medische beslissingen terwijl dat de taak is van de medische dienst.
- Het blijft een terugkerend probleem om dove cliënten een goede vervolgplek te geven en hen een toekomst perspectief te bieden.
- Aandacht wordt gevraagd van het personeel voor het feit dat de cliënt zijn of haar kamer als veilig privé domein beschouwt.
- Inzet van flexers: graag zoveel mogelijk gebruik maken van de vaste flexpool.
- Verloven: er moet aandacht zijn voor het inhalen van het verlof van cliënten als dit buiten hun schuld niet kon doorgaan.
- Communicatie en vertrouwen in het personeel wordt soms als een probleem ervaren. De bejegening van het personeel naar cliënten toe, kan soms beter. De afspraken die het personeel met cliënten maakt, worden niet altijd nagekomen.
- Op de doven-afdeling gebruikt het personeel onderling niet altijd gebarentaal. Dit maakt de cliënten argwanend.
- Geadviseerd wordt om in te zetten op het uitbreiden van het aantal bezoekvrijwilligers. Cliënten hebben behoefte aan contact met mensen van buiten de instelling.
- De beschikbaarheid van drugs in Oost lijkt een probleem te zijn.

### **Jaarverslag van de klachtencommissie 2021**

Er is geconstateerd dat niemand op of aanmerkingen had ten aanzien van het concept jaarverslag van 2021, zodat deze ongewijzigd vastgesteld kon worden.

### **Overige punten leden van de klachtencommissie**

- Er bestaan bij de klachtencommissie twijfels of Trajectum ter zitting meestal vertegenwoordigd wordt door de persoon/personen die de belangen het beste kan behartigen.
- De klachtencommissie doet zijn best om uitspraken zoveel mogelijk in begrijpelijke taal te schrijven, maar vaak zal het voor de CVP nodig blijven om de uitspraak aan de client eenvoudig uit te leggen.
- Naar aanleiding van een vraag vanuit de klachtencommissie over de hoogte van het vacatiegeld, gaat Mevrouw Kappeyne van de Coppello uitzoeken hoe hoog het vacatiegeld bij vergelijkbare instanties is.
- Er wordt onder de leden van de klachtencommissie een enquête uitgezet ten aanzien van de hoogte van het vacatiegeld, het loslaten van de regionale structuur van de klachtencommissie en de eventuele oprichting van een WZD klachtencommissie door Trajectum.

- Enkele leden vragen zich af wanneer er weer zittingen van de klachtencommissie op locatie gaan plaatsvinden.

#### **4. Overzicht van het aantal ingediende klachten**

Hieronder volgt een overzicht van de omvang van de klachten die bij het secretariaat van de klachtencommissie van Trajectum zijn binnengekomen. Hierin is te zien dat er sprake is van een toename van de hoeveelheid ingediende klachten en klachtonderdelen.

In het overzicht zijn ook de Wzd klachten meegenomen. Hoewel de Wzd klachten formeel buiten de scope van dit jaarverslag vallen, wordt de opname van deze cijfers van belang geacht voor het vergelijk met de jaarcijfers van voorgaande jaren. Immers vóór 1 juli 2020 (te weten het einde van de overgangsbepalingen van de BOPZ naar de Wzd), werden ook klachten over onvrijwillige zorg door de Wkkgz klachtencommissie afgedaan. In de voorgaande jaarcijfers zijn daarom ook de klachten over onvrijwillige zorg meegenomen.

Daarbij wordt eveneens in aanmerking genomen dat de beoordeling of het een Wkkgz klacht of een Wzd klacht soms niet evident is, zodat de scheidingslijn tussen de beide klachtkwalificaties dun is.

Voorts wordt opgemerkt dat de cliëntvertrouwenspersonen (hierna Cvp's) een beter beeld hebben van alle klachten die bij Trajectum spelen, hetgeen is uitgewerkt in hun jaarverslagen 2022<sup>2</sup>. Dit omdat er ook veel klachten worden opgelost zonder dat de klachtencommissie hierbij betrokken is.

#### **Klachtformulieren**

In totaal heeft het klachtenbureau in 2022 111 klachtformulieren geregistreerd. Deze klachtformulieren zien op Wkkgz klachten en Wzd klachten.

#### **Klachtonderdelen**

Vaak ziet een klachtenformulier, hierna klacht genoemd, op één klachtonderdeel. Echter in één klachtformulier kan ook over meerdere onderwerpen geklaagd worden, hetgeen hieronder klachtonderdelen wordt genoemd. In totaal is er in 2022 over 161 klachtonderdelen geklaagd.

---

<sup>2</sup> Jaarverslag cliëntvertrouwenspersonen Wkkgz (LSR) 2022 en het jaarverslag cliëntenvertrouwenspersonen Wzd 2022

**Tabel 1: Aantal ingediende klachten (Wkkgz & Wzd)**

	Klachten *	bemiddeld *	Niet ontvankelijk (voor zitting)	Wkkgz en Wzd zittingen **	Nog in bemiddeling	Overig ***
2020	102-167	70	4	18		8
2021	96-144	59	6	21	6	4
2022	111-161	71	12	12	13	3

\* het eerste cijfer staat voor de hoeveelheid klachtformulieren/klachten; het tweede cijfer geeft de hoeveelheid klachtonderdelen aan.

\*\* zittingen in 2022 over klachten die zijn ingediend in 2022

\*\*\* bijvoorbeeld in afwachting van zitting bij KC/KCOZ.

## Verdeling klachten over sectoren

Net als in de afgelopen jaren worden de meeste klachten ingediend bij de sector klinisch behandelen Noord. Zoals hieronder in tabel 2 te zien is.

Dit kan verklaard worden doordat er in klinisch behandelen Noord betrekkelijk veel cliënten zitten die gedwongen zijn opgenomen. De ervaring leert dat deze cliënten aanzienlijk meer klagen dan de cliënten die vrijwillig binnen Trajectum verblijven.

**Tabel 2: Aantal ingediende klachtformulieren per sector van 2019 tot en met 2022**

Sectoren	Aantal Cliënten (bed bezetting)	Klachten 2022	Klachten 2021	Klachten 2020	Klachten 2019
<b>KBN Noord</b>	<b>204</b>	<b>59</b> Boschoord 43 Wilhelminaoord 5	<b>69</b>	<b>75</b>	<b>70</b>
<b>SVN Noord</b>	<b>93</b>	<b>16</b> Zeudenakkers 14 Streekerhof 2	<b>7</b> Zeudenakkers 7	<b>12</b>	<b>9</b>
<b>KBO Oost</b>	<b>89</b>	<b>19</b> Berkelland 16 Mastler 3	<b>8</b> Berkelland 6 Kapperallee 1 Mastler 1	<b>9</b> Mastler 5 Berkelland 4	<b>20</b> Mastler 4 Berkelland 16
<b>SVO Oost</b>	<b>176</b>	<b>11</b> Groot Hungerink 8 Nieuwstad 1 Buitensingel 1 Sensire 1	<b>10</b> Groot Hungerink 6 Nieuwstad 2 Buitensingel 2	<b>5</b> Gr. Hungerink 3 Nieuwstad 2	<b>17</b> Gr. Hungerink 10 Nieuwstad 5 Buitensingel 1 Leeuwerikstraat 1
<b>SAZ</b>		<b>6</b> Poli Assen 3 Poli Zwolle 2 Poli Deventer 1	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Ex cliënt</b>				<b>1</b>	<b>1</b>
<b>totalen</b>	<b>562</b>	<b>111</b>	<b>96</b>	<b>102</b>	<b>117</b>

Gebruikte afkortingen:

KBN = Sector Klinisch Behandelen Noord / KBO = Sector Klinisch Behandelen Oost / SVN = Sector Specialistisch Verblijf Noord / SVO = Sector Specialistisch Verblijf Oost / SAZ = Sector Ambulante Zorg (SAZ).

## Klagers

Er is dit jaar, door net iets minder mensen geklaagd dan vorig jaar. Dit jaar zijn er 70 klagers geweest (en vorig jaar 72). Sommige cliënten hebben meerdere keren een klachtformulier ingediend zoals in onderstaand tabel zichtbaar is.

**Tabel 3: Overzicht klachtformulieren per cliënt in 2022**

Aantal klachtformulier ingediend	Cliënten
1 x	53 cliënten
2 x	7 cliënten
3 x	5 cliënten
4 x	2 cliënten
6 x	1 cliënt
7 x	1 cliënt
8 x	1 cliënt

Opvallend is dat van deze 53 klagers, er 7 mentoren direct bij de klacht betrokken waren. Veelal waren dit mentoren die in een familierechtelijk verhouding tot de client staan. De kern van deze klachten was dat de mentoren zich onvoldoende serieus genomen voelen door Trajectum, dan wel dat Trajectum de mentor onvoldoende op de hoogte houdt van de situatie van client.

## Niet ontvankelijk

Er zijn dit jaar 11 klachten (*en 13 klachtonderdelen*) niet-ontvankelijk verklaard. In 7 gevallen ging dit over zaken waarover niet geklaagd kon worden, bijvoorbeeld over de verlaging van het zakgeld of over de zorg die een andere instelling had verleend. Er is 2 maal over een andere client geklaagd. En er is 2 maal een onbegrijpelijke klacht ingediend. Ondanks pogingen vanuit de klachtencommissie om hierin verduidelijking te krijgen (bijvoorbeeld met behulp van een CVP'er) bleef een reactie uit, zodat deze klachten niet behandeld konden worden.

In vergelijking tot voorgaande jaren is er een toename te zien van het aantal niet ontvankelijke klachten, aangezien er toen 6 á 7 klachten per jaar niet ontvankelijk zijn verklaard.

## Bemiddeling

De Cvp'ers verlenen klagers gratis advies met betrekking tot de indiening van klachten. Tevens staan de Cvp's klagers bij voor wat betreft het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Voor de regio Noord zijn de Cvp's voor 2022 mevrouw M. Zonnevjlle en specifiek voor de dovenlijn, mevrouw R. van Lieshout. Mevrouw Van Lieshout is met ingang van 1 oktober 2022 gestopt met haar werkzaamheden. Per 1 november 2022 heeft Annemieke van Kampen de taken van mevrouw Van Lieshout overgenomen.

Voor de regio Oost is tot 1 oktober 2022 mevrouw A. Bijkerk de CVP geweest. Per 1 november 2022 heeft mevrouw E. Vos de taken van mevrouw Bijkerk overgenomen.

Van de 111 klachten zijn 73 klachten na bemiddeling door de Cvp ingetrokken dan wel gestaakt. Daarmee is in 2022 in 66 % van de klachten succesvol bemiddeld.

**Tabel 4: overzicht van de bemiddelde klachten**

	Totale aantal klachten	Bemiddelde klachten*	Percentage bemiddelde klachten
Wzd	29	21	72 %
Wkkgz	69	44	64 %
Gecombineerd	13	8	62%
Totaal	111	73	66%

\*Hoeveelheid gestaakte en ingetrokken klachten

## **5. Aard van de verschillende klachtonderdelen**

Hieronder volgt een overzicht van de aard van de verschillende klachten, uitgewerkt naar de 161 verschillende klachtonderdelen. Opgemerkt wordt dat de Cvp's een beter beeld hebben van de aard van de verschillende klachten, hetgeen is uitgewerkt in hun jaarverslagen 2022<sup>3</sup>. Dit komt onder meer omdat uit een bij de klachtencommissie ingediend klachtenformulier niet altijd opgemaakt kan worden waar de klacht precies over gaat. Tijdens een gesprek met een cliënt door de cliëntvertrouwenspersoon wordt een klacht vaak beter uitgelegd. Aangezien deze toelichting vertrouwelijk is, beschikt de klachtencommissie niet over deze nadere toelichting.

### **Wzd**

Dit jaar gaan de meeste klachten weer over de onvrijwillige zorg (Wzd). In totaal betrof dit 54 klachtonderdelen die betrekking hadden op vrijheidsbepurende maatregelen, zoals bijvoorbeeld klachten over separaties, beperkingen in communicatiemiddelen, beperkingen ten aanzien van bezoek, dwangmedicatie en spullen die niet op de kamer gehouden mogen worden.

### **Wkkgz**

De overige 107 klachtonderdelen zagen op klachten in het kader van de Wkkgz.

Deze klachten hadden betrekking op:

#### **De organisatie Trajectum ( 30 keer)**

- te weinig personeel (3 keer)
- maakt fout (3 keer)
- dossier (3 keer)
- informatieverstrekking (4 keer)
- communicatie (6 keer)
- overig (11 keer)

#### **Medewerkers van Trajectum (18 keer)**

<sup>3</sup> Jaarverslag cliëntvertrouwenspersonen Wkkgz (LSR) 2022 en het jaarverslag cliëntenvertrouwenspersonen Wzd 2022



- bejegening (12 keer)
- veiligheid (4 keer)
- niet gehoord voelen (1 keer)
- maakt fout (1 keer)

**Verblijf bij Trajectum** (15 keer)

- eten (3 keer)
- accommodatie (1 keer)
- spullen (2 keer)
- overig (5 keer)
- veiligheid (4 keer)

**Medisch gerelateerd** (10 keer)

- medicatie (3 keer)
- medische dienst (1 keer)
- corona (5 keer)
- afspraken niet nakomen (1 keer)

**Niet ontvankelijk** (10 keer)

- klacht niet klachtwaardig (4 keer)
- klacht over medeclient (3 keer),
- klacht onleesbaar of onbegrijpelijk (2 keer),
- familie klaagt (1 keer)

**Beperking vrijheden** (vanuit de Wkkgz) (8 keer)

- beperkingen vanuit politie/justitie (2 keer)
- beperkingen vanuit huisregels (3 keer)
- gebrek aan personeel (1 keer)
- overig (2 keer)

**Contact met Buitenwereld** (6 keer)

- verlof (2 keer)
- bezoek ontvangen (3 keer)
- overig (1 keer)

**Financiële zaken** (4 keer)

- verlaging zakgeld/verhoging wasgeld, niet ontvankelijk (3 keer)
- overig (1 keer)

**Zorg over toekomst** (2 keer)

- vervolgplek (2 keer)

**Overig** (3 keer)

**6. Zittingen Wkkgz klachtencommissie**

De werkwijze van de klachtencommissie is het afgelopen jaar wederom beïnvloed door de coronacrisis. Daarom heeft de klachtencommissie, net als in 2021, een groot aantal van de klachtbehandelingen via een online zitting afgedaan.

**Tabel 5: Overzicht zittingen (Wkkgz)**

	zittings- dagen	Klachten ter zitting behandeld *	Klachten Ingetrokken na zitting en voor uitspraak*	Klachten Gegrond*	Klachten Ongegrond*	Klachten niet ontvankelijk na zitting*	Overig **
2019	27	32-126	..-11	..-41	..-68		6
2020	14	17-36	4	8-13	7-19		0
2021	11	13-27	0	5-8	7-18	1-1	0
2022	10	11-21	0	7-9	4-12	0	0

\* het eerste cijfer staat voor de hoeveelheid klachtformulieren/klachten; het tweede cijfer geeft de hoeveelheid klachtonderdelen aan.

\*\*Niet ontvankelijk, nog geen uitspraak KC, etc.

Er hebben in 2022 10 Wkkgz zittingdagen plaatsgevonden, waarbij de klachten van in totaal 11 klagers zijn behandeld.

Van deze klachten zijn er drie in 2021 ingediend, maar heeft de afhandeling daarvan in 2022 plaatsgevonden (in tabel 6 onder 1 tot en met 3 genoemd). De overige klachten zijn in 2022 ingediend en afgedaan. De klachtafhandeling van klachten die zijn ingediend in 2022, maar op zitting zijn gezet in 2023 worden niet in dit jaarverslag meegenomen.

**Tabel 6 overzicht zittingen klachtencommissie Wkkgz 2022**

	Klacht uit jaar	Zitting op	Zitting op locatie	Sector	Afdeling *	Klachten commissie	Uitspraak & Klacht- onderdelen
1	2021	21-1-22	nee	KBN	Gele wilg	Noord	gegrond(1/2)
2	2021	21-1-22	nee	KBN	Gele wilg	Noord	gegrond (2/3)
3	2021	21-3-22	nee	SVO	De stuw	Oost	ongegrond (1/1)
4	2022	18-2-22	nee	KBN	Waterwilg	Noord	ongegrond (1/1)
5	2022	15-4-22	nee	SVN	Zeuvenakker s	Noord	gegrond (1/1)
6	2022	30-5-22	ja	SAZ	Sensire	Oost	gegrond (1/3)
7	2022	8-7-22	ja	SAZ	Poli Assen	Noord	ongegrond (2/2)
8	2022	12-9-22	ja	KBN	Lariks	Noord	Gegrond (1/3)
9	2022	30-9-22	ja	SAZ	Poli Zwolle	Noord	Ongegrond (1/1)
10	2022	28-10-22	ja	KBN	Zomereik	Noord	Gegrond (2/3)
11	2022	23-12-22	ja	KBN	Fijnspar	Noord	Gegrond (1/1)

\* afdeling: de afdeling waar klager verbleef ten tijde van het indienen van de klacht.

### **Klachtencommissie Oost**

De klachtencommissie Oost heeft in totaal 2 klachten afgedaan. Een vanuit Sector Specialistisch Verblijf Oost en één vanuit de Sector Ambulante Zorg. Deze laatste zitting heeft op locatie in Eefde plaatsgevonden, de andere zitting heeft digitaal plaatsgevonden.

### **Klachtencommissie Noord**

De klachtencommissie Noord heeft dit jaar negen klachten afgedaan.

Dit betroffen twee klachten uit de Sector Ambulante Zorg (poli's Assen en Zwolle), welke zittingen beide op locatie hebben plaatsgevonden. En één klacht uit Sector Specialistisch Verblijf Noord, welke zitting digitaal heeft plaatsgevonden. De overige zes klachten kwamen uit Klinisch Behandelen Noord, waarvan er twee zittingen op locatie hebben plaatsgevonden en vier zittingen digitaal.

## **7. Gegronde klachten**

In 2022 zijn er 7 klagers in het gelijk gesteld. 5 klagers kwamen uit Klinisch Behandelen Noord. Eén klager verbleef in Specialistisch Verblijf Oost en één klager was geregistreerd bij Sensire.

Deze 7 gegronde klachten (met 9 klachtgronden) hadden betrekking op de volgende zaken:

- Er is onvoldoende gebleken dat het gehanteerde beleid rondom de isolatie in verband met een coronabesmetting duidelijk naar klager is gecommuniceerd. Eveneens is onvoldoende gebleken dat de familie van klager op de hoogte is gesteld van zijn coronabesmetting, terwijl klager dit wel heeft verzocht.
- Ook ten aanzien van een andere klager is geoordeeld dat onvoldoende is gebleken dat er naar klager toe duidelijk is gecommuniceerd over het gehanteerde beleid rondom de quarantaine na contact met anderen die met corona besmet zijn. Verder is het niet duidelijk geworden waarom het individueel luchten niet eerder dan na drie dagen is toegestaan.
- De werkbegeleider heeft een ongepaste opmerking gemaakt tegen klager over zijn zusje. Desondanks is de klachtencommissie van oordeel dat Trajectum adequaat en zorgvuldig heeft opgetreden om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
- Het is onduidelijk welke informatie Trajectum wanneer met de WMO consulent heeft gedeeld, omdat Trajectum daarvan geen registratie bij houdt. Niet duidelijk is geworden of klager op zijn verzoek alle informatie heeft gekregen die de WMO consulent ook van Trajectum heeft gekregen. De verwerking van de persoonsgegevens door Trajectum is niet transparant zoals de AVG vereist. Evenmin is duidelijk met welke uitdrukkelijk omschreven doeleinden Trajectum de informatie aan de WMO consulent hebben verstrekt, zodat niet is gebleken dat Trajectum zich aan deze zorgplicht heeft gehouden.
- Trajectum had zorgvuldiger moeten omgaan met klaagsters traject bij de tandarts. Ook de mentor is onvoldoende meegenomen in de communicatie ten aanzien van het plannen en verzetten van afspraken bij de tandarts. Ook ten aanzien van overige medische afspraken lijkt de mentor onvoldoende door Trajectum op de hoogte te worden gesteld.
- Trajectum heeft verwachtingen gewekt ten aanzien van toekomstige overplaatsingsmogelijkheden naar een nieuw op te zetten locatie voor de doelgroep waartoe cliënt behoort. Achteraf bleek dat dit niet waar gemaakt kon worden.
- Zowel de cliënt als de mentor zijn door Trajectum onvoldoende op de hoogte gehouden over de plannen ten aanzien van de doorplaatsingsmogelijkheden van cliënt. Trajectum moet haar communicatie richting de mentor verbeteren (dan wel herstellen).

- klaagster heeft niet de zorg van Trajectum ontvangen waar zij recht op had, omdat zij niet in het bezit is gesteld van menstruatiemateriaal in de separeerruimte terwijl zij op dat moment menstrueerde.

Alle klagers, wiens klacht gegrond is verklaard, hebben vanuit Trajectum een reactie op de uitspraak ontvangen. Ook de klachtencommissie heeft hier een afschrift van ontvangen.

## **8. Aanbevelingen**

De klachtencommissie heeft in 2022 (net als in 2021) in totaal 2 keer een algemene aanbeveling aan Trajectum gedaan.

### Aanbeveling 1

*"De klachtencommissie wil Trajectum aanbevelen om zich tijdens een quarantaine vanwege coronabesmetting(en) tot het uiterste in te spannen om het dagelijks 'luchten' voor cliënten mogelijk te maken. Dit dient uiteraard op een veilige manier te gebeuren, waarbij het risico op doorbesmetting klein is."*

### Aanbeveling 2

*"De klachtencommissie beveelt Trajectum aan om in de toekomst duidelijk te registreren, welke stukken zij op welke datum aan de WMO consulent heeft verstuurd. Daarnaast wordt aanbevolen om beleid te maken op het verstrekken van bijzondere persoonsgegevens van cliënten aan de WMO consulent. In dit beleid kan in algemene zin worden vastgelegd welke gegevens voor welk specifiek doeleinde wordt verzameld en verstrekt. Dit kan bijvoorbeeld in de algemene voorwaarden zorg- en dienstverleningsovereenkomst. In de algemene voorwaarden versie 2012 (die op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van cliënte van toepassing is) wordt in artikel 11.12 bepaald dat de persoonsgegevens van de zorgvrager worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens. Deze bepaling lijkt echter met de komst van de AVG op 25 mei 2018 achterhaald te zijn, nu de Wet bescherming persoonsgegevens thans niet meer van toepassing is. Ook artikel 11.11 van de algemene voorwaarden lijkt achterhaald te zijn, nu hierin wordt gesproken over controles door het zorgkantoor. Aanbevolen wordt de algemene voorwaarden aan te passen voor zover versie 2012 de meest recente is."*

## 9. Termijnen

**Tabel 7, overzicht termijnen Wkkgz zittingen**

	Klacht doorgezet op	Zitting op	Uitspraak op	Uitspraak binnen 8 weken
1	21-12-21	21-1-22	7-2-22	ja
2	22-12-21	21-1-22	7-2-22	ja
		21-1-22	Klacht ingetrokken dag zitting	nvt
	28-12-22	31-1-22	Klacht ingetrokken op 17-1-22	nvt
3	4-3-22	21-3-22	4-4-22	Ja
4	24-12-21	18-2-22	2-3-22	Ja
5	18-3-22	15-4-22	21-4-22	ja
6	6-4-22	30-5-22	20-6-22	Nee *
7	20-6-22	8-7-22	8-7-22 (mondeling)	Ja
8	27-6-22	12-9-22	19-9-22 (1,5 week te laat)	Nee *
9	15-8-22	30-9-22	24-10-22	Nee*
10	3-10-22	28-10-22	7-11-22	ja
11	21-11-2022	23-12-22	10-01-2023	ja

\* Zitting uitgesteld op verzoek van klager of verweerder

De klachtbehandelingsfase is aan een termijn van 8 weken gebonden vanaf het moment dat de klacht wordt doorgezet tot de uitspraak.

7 van de 10 klachten die op zitting zijn behandeld, zijn binnen deze termijn afgewikkeld. In drie gevallen is de termijn niet gehaald omdat een zitting op verzoek van klager of verweerder is uitgesteld. In één van deze gevallen, is de uitspraak later gedaan.

## 10. Het klachtenbureau van de klachtencommissie

### Enquête klachtencommissie

Naar aanleiding van de jaarvergadering 2021 heeft de ambtelijk secretaris in april 2022 een enquête opgesteld en onder de leden van de klachtencommissie verspreid. De respons was hoog.

Naar aanleiding van de uitkomsten van deze enquête is de raad van bestuur verzocht om:

- I. De klachtencommissie Noord en Oost samen te voegen tot één klachtencommissie, waarbij rekening gehouden wordt met de individuele regionale zittingsvoorkeuren van de leden. Dit omdat er een groot aantal leden blijkt te zijn die zowel in de regio Noord als Oost Wkkgz zittingen willen doen, hetgeen een bredere inzetbaarheid geeft.
- II. Online klachtbehandelingen blijven doen, als de zaak zich ervoor leent.

De raad van bestuur gaat deze uitkomsten bestuderen en komt voor 1 maart 2023 met een reactie.

Er lijkt naar aanleiding van de uitkomsten van de enquête overigens geen aanleiding te zijn om dit jaar het vacatiegeld te verhogen. Daarnaast is gebleken dat een meerderheid van de respondenten geïnteresseerd is in een deelname aan een WZD klachtencommissie van Trajectum.

#### Digitale informatie

In april 2022 is er nieuwe digitale informatie voor medewerkers op Zenya geplaatst. Zo kunnen zij op een makkelijke wijze meer informatie krijgen over de klachtbehandeling, evenals het onderscheid tussen Wkkgz klachten en Wzd klachten.

#### Verbindingsmoment klachtencommissie

Door de corona pandemie hebben de leden en de ondersteuning van de klachtencommissie elkaar al een lange tijd niet meer ontmoet. Voor de samenwerking was het goed dat dit weer zou gebeuren, zodat er op 9 juni 2022 een avondbijeenkomst is georganiseerd. De raad van bestuur onderschrijft het belang van deze verbinding, en heeft daarom voorgesteld om jaarlijks een dergelijke bijeenkomst aan te bieden. Deze bijeenkomst kan ook gebruikt worden om afscheid te nemen van oud leden van de klachtencommissie en nieuwe leden te verwelkomen.

#### WZD klachtencommissie

De oprichting van een Wzd klachtencommissie door Trajectum is nog steeds in de verkennende fase. Hierbij speelt tevens een rol dat het aantal klachten dat voorgelegd wordt aan de KCOZ in 2022 beperkt is gebleven. Hierdoor heeft dit proces dit jaar geen prioriteit gekregen.

#### Themamiddag

Vanuit de klachtencommissie is op verzoek van de Raad van Bestuur een middag georganiseerd rondom het thema: het snijvlak van de Wkkgz en de Wzd bij klachten. De gastspreker was mr. Brenda Frederiks. Het doel was om kennis te vergroten en daarnaast dilemma's met elkaar uit te wisselen. Aanvankelijk stond deze middag voor het najaar 2022 geagendeerd, maar de bijeenkomst is uiteindelijk naar 12 januari 2023 verplaatst.

### **11. Wzd klachtencommissie (KCOZ)**

Zoals eerder vermeld valt de Wzd klachtencommissie, de KCOZ, buiten de scope van dit jaarverslag. Echter deze cijfers worden wel van belang geacht om een terugloop in het aantal Wkkgz zittingen te verklaren.

Opgemerkt wordt dat er in 2022 wederom weer veel Wzd klachten zijn ingediend bij de klachtencommissie, te weten 42 klachten.

Dit past binnen het beeld van de afgelopen jaren.

Van voormelde 42 Wzd klachten, zijn er in 2022 in totaal 4 klachten behandeld door de KCOZ. Hiervan zijn 3 zaken gegrond verklaard.

Ten opzichte van 2021 is er een afname te zien in het aantal klachtbehandelingen door de WZD. Dat jaar hebben er namelijk 11 klachtenbehandelingen plaatsgevonden in vergelijking met 4 in het afgelopen jaar.

**Tabel 8 klachten voorgelegd aan de KCOZ in 2022**

	Klacht uit	Zitting op	Sector	Afdeling	Uitspraak *
1	2022	20-5-22	KBN	Zilverspar/Iep	Gegronnd (2/2)
2	2022	6-7-22	KBN	Waterwilg	Gegronnd (1/1)
3	2022	8-9-22	KBN	Blauwspar	Gegronnd (1/1)
4	2022	14-11-22	KBO	De oever	Ongegronnd (3/3)

\* geeft de verhouding weer tussen de uitspraak en de hoeveelheid klachtonderdelen. Het laatste cijfer geeft het totale aantal klachtonderdelen aan.

De klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) heeft de volgende klachten gegrond verklaard die betrekking hadden op de volgende zaken:

- Klager is het oneens met de wijze waarop hij is gefixeerd en de reden en wijze waarop hij in de separeer is opgesloten.  
De KCOZ is van oordeel dat op basis van de overgelegde informatie zowel de separatie als fixatie van klager niet proportioneel was. Ook de fixatie was buitengewoon lang (meer dan een uur). De separatie en de fixatie voldoen daarmee niet aan de eisen van de WZD.
- Klager heeft zich verzet tegen een uitgevoerde kamercontrole vanwege een vermissing van een mes.  
De KCOZ oordeelt dat de werkinstructie voor kamer- en/of afdelingscontrole moet worden aangepast aan de eisen van de Wzd.  
*Opmerking: Op deze afdeling gelden forensische regels die uit de wet voortvloeien.*
- Klager verzet zich ertegen dat hij geen contact mag opnemen met zijn (ex)vriendin.  
De KCOZ kon zich er in casu onvoldoende van vergewissen dat deze beperking volgens de Wzd wordt toegepast. De door de KCOZ gevraagd aanvullende informatie is niet ontvangen. De klacht is, vanwege het gebrek aan toetsingsmogelijkheden op formele juistheid en/of procedurele zorgvuldigheid, gegrond.

## **12. Wzd en Wkkgz zittingen**

Zoals hieronder is weergegeven, is er sprake van een afname van het totale aantal zittingen (Wkkgz en Wzd). In 2022 zijn er ten opzichte van 2021 in totaal 7 zittingen minder gepland. Opvallend is dat desondanks het totale aantal (gedeeltelijk) gegronde klachten (Wkkgz en Wzd) net iets is toegenomen.

**Tabel 9 Overzicht zittingen Wkkgz en Wzd**

jaren	2020			2021			2022		
	Wkkgz	Wzd	<b>totaal</b>	Wkkgz	Wzd	<b>totaal</b>	Wkkgz	Wzd	<b>totaal</b>
Aantal geplande zittingen	15	1	<b>16</b>	13	11	<b>24</b>	13	4	<b>17</b>
Klachten ongegrond	7		<b>7</b>	7	5	<b>12</b>	4	1	<b>5</b>
Klachten(gedeeltelijk) gegrond	8	1	<b>9</b>	5	4	<b>9</b>	7	3	<b>10</b>
Klachten niet ontvankelijk na zitting				1	2	<b>3</b>			<b>0</b>
Ingetrokken na planning zitting	4		<b>4</b>		1	<b>1</b>	2		<b>2</b>

### **13. Conclusie**

In 2022 zijn er in relatie tot 2021 per saldo meer klachten ingediend, met meer klachtonderdelen.

Er hebben ten opzichte van 2021 echter minder Wkkgz zittingen doorgang gevonden. Namelijk er hebben dit jaar maar 11 zittingen daadwerkelijk plaatsgevonden, ten opzichte van 13 zitting in 2021. Desalniettemin is het aantal gegrond verklaarde klachten toegenomen, namelijk van 5 in 2021 naar 7 in 2022.

Het aantal aanbevelingen dat de klachtencommissie aan Trajectum heeft gedaan, is gelijk gebleven.

Opmerkelijk is dat er een afname te zien is met betrekking tot de WZD klachtenafhandeling.

Overigens is de totale hoeveelheid gegrond verklaarde klachten (Wkkgz en Wzd gezamenlijk) de afgelopen 3 jaar vergelijkbaar gebleven.

Het algemene beeld van de totale klachten en hun klachtafhandeling, lijkt daarmee overeen te komen met de voorgaande jaren.

Aldus door de klachtencommissie vastgesteld en ondertekend door de voorzitters op 13 maart 2023

Was getekend,

Mr. H. Th. Pos  
Voorzitter

Mr. D. Wegerif  
Voorzitter

Mr. S.J.S. Groeneveld  
Voorzitter