

**JAARVERSLAG 2025
KLACHTENCOMMISSIE
TRAJECTUM**



trajectum

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE Trajectum 2025

1. Inleiding

De klachtencommissie van Trajectum behandelt klachten van cliënten op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz). Het is voor Trajectum belangrijk dat er goede zorg wordt geleverd en dat cliënten tevreden zijn met de zorg die zij krijgen. Het in stand houden van een klachtencommissie kan bijdragen aan dit doel.

In veel gevallen blijkt onvrede van een cliënt binnen de zorgrelatie en zonder de tussenkomst van een klachtencommissie opgelost te kunnen worden. Een gesprek met een van de zorgverleners blijkt vaak al uitkomst te kunnen bieden. De cliënt die op zoek is naar een luisterend oor, wat extra persoonlijke aandacht of duidelijke(r) voorlichting, kan zo naar tevredenheid worden geholpen. Het overgrote deel van de meldingen die het secretariaat van de klachtencommissie in 2025 ontving, bleek op die manier, 'in de lijn', opgelost te kunnen worden en geen inzet van de klachtencommissie te vergen. Vanwege deze constatering is er in 2025 gestart met het wijzigen van de inrichting van de klachtenprocedure. Meer informatie hierover treft u aan in dit verslag.

Cliënten van Trajectum kunnen zich met vragen of onvrede over de zorg die zij ontvangen behalve tot hun zorgverleners, ook wenden tot een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP). Deze werkt onafhankelijk van Trajectum en fungeert als (rechts)bijstandverlener voor de cliënt. De CVP-en maken een eigen jaarverslag over hun inzet voor de cliënten van Trajectum. Wanneer het niet lukt een klacht door middel van een (of meerdere) gesprek(ken) met een medewerker en/of de CVP in de lijn op te lossen, wordt de klacht voorgelegd aan een klachtencommissie. In 2025 gebeurde dit vijf keer bij de interne Wkkgz klachtencommissie en 5 keer bij de externe Wet Zorg en Dwang klachtencommissie (de KCOZ).

Dit jaarverslag gaat over de werkzaamheden van de Wkkgz klachtencommissie van Trajectum in 2025 en de uitspraken die zij deed. De klachten die door de externe Wzd klachtencommissie KCOZ zijn behandeld zijn ook in dit verslag vermeld. Vragen of opmerkingen over het jaarverslag zijn altijd welkom en kunnen via klachten@trajectum.info worden ingezonden.

De Wkkgz klachtencommissie in 2025

Trajectum heeft een onafhankelijke klachtencommissie die belast is met de behandeling van klachten, zoals bedoeld in artikel 16 van de Wkkgz. Deze onafhankelijke klachtencommissie was in 2025 onderverdeeld in een regio Noord en Oost. De bezetting van de klachtencommissie was in 2025 als volgt:

Commissie Noord

Voorzitters: mr. Th. Pos
mr. S.J.S. Groeneveld-Koekkoek (per februari 2026 afgetreden)

Leden: drs. W van Engeland (per september 2025 afgetreden)
mevr. M.J. Kleine
drs. K. Rietberg (per juli 2025 afgetreden)

Commissie Oost

Voorzitters: mr. D.N.R. Wegerif
mr. G.J. Baken

Leden: mevr. J.J.M Giesen (per maart 2025 afgetreden)
dhr. H.G.A. Blanke

Vanwege het geringe aantal Wkkgz-klachten waarover een formele uitspraak wordt gevraagd, en het afgenomen ledental, is er in het najaar van 2025 voor gekozen om de verdeling in regio's te laten vervallen en over te gaan op één poule van voorzitters en leden. Deze kan in het gehele werkgebied van Trajectum ingezet worden. Er is eind 2025 gestart met de werving van nieuwe leden om de commissie op een voldoende bezetting te houden.

De commissie heeft in 2025 in totaal zes hoorzittingen gehouden. Enkele hiervan waren online via Teams, en enkele werden live op locatie georganiseerd, afhankelijk van de inhoud van de zaak en de omstandigheden van het geval.

Sinds mei 2025 wordt de klachtencommissie ondersteund door ambtelijk secretaris mr. L. Bos.

De commissie heeft in 2025 geen plenaire vergadering gehouden, deze staat voor 2026 weer op de agenda. Daarbij zal dan stilgestaan worden bij de wisseling in het ledenbestand (afscheid van vertrokken leden, kennismaking met nieuwe leden) en de wijzigingen in de inrichting van de klachtenprocedure.

2. Wijzigingen in de procedure

Behalve de samenvoeging van de regio-commissies Noord en Oost tot een commissie is er per oktober 2025 een klachtenfunctionaris aangesteld om klachten van cliënten van Trajectum (informeel) te helpen oplossen.

In de klachtenregeling van Trajectum die sinds 2021 van kracht is, werd er aanvankelijk voor gekozen om taken en rollen uit de Wkkgz over de CVP-en en een Wkkgz-klachtencommissie te verdelen. De praktijk heeft echter uitgewezen dat met die taakverdeling het oplossen via bemiddeling wel eens tussen wal en schip kan geraken. De CVP-en nemen primair een cliënt-ondersteunende en daarmee partijdige rol in, terwijl de klachtencommissie een meer formele rol heeft en klachten beoordeelt op gegrondheid met eventueel een advies richting directies en/of Raad van Bestuur van Trajectum.

Om het oplossen van klachten door middel van (neutrale) bemiddeling en voorlichting verder te stimuleren, is er met ingang van oktober 2026 een klachtenfunctionaris aangesteld. Deze neemt de taken op zich die zijn genoemd in artikel 15 van de Wkkgz, en dan met name wat betreft het op onpartijdige wijze onderzoeken van oplossingsmogelijkheden en het geven van voorlichting. De hulp bij het formuleren en formeel indienen van klachten blijft bij de CVP-en belegd.

Na een eerste periode van voorbereiding en verkenning in het najaar van 2025, zal de functie en werkwijze van de klachtenfunctionaris in de loop van 2026 in het klachtenreglement verder formeel vastgelegd en geborgd worden.

3. Wkkgz-klachten in 2025

De klachtencommissie heeft in 2025 zes zaken tijdens een hoorzitting behandeld. Er werden vier uitspraken gedaan en in twee zaken zijn de uitspraken in 2026 bepaald.

Klachtzaak 1 (KC Oost, zitting op locatie)

Onderdeel 1: Klager vindt dat zijn **privacy** is geschonden doordat een begeleider in bijzijn van mede cliënten had verteld dat er een RM voor hem was aangevraagd. De begeleider deed dit in reactie op een vraag van klager tijdens een koffiemoment en had duidelijkheid willen verschaffen en maakte zich zorgen. Er was al een gesprek tussen beide over het ongenoegen geweest en excuus door de begeleider aangeboden. De commissie had begrip voor de handelswijze maar constateerde dat het inderdaad een privacyschending betrof en verklaarde dit onderdeel **gegrond**.

Onderdeel 2: Klager heeft **schade aan zijn bril** opgelopen toen een begeleider de deur van het toilet opende. Hij wil dit geheel vergoed hebben en niet, zoals is aangeboden, voor de helft. De begeleider geeft aan dat hij klager die met naar de grond gebogen hoofd op de geopende deur kwam aanlopen nog had gewaarschuwd. Dat kwam te laat, klager stootte zich en brak zijn bril. De begeleider had aangeboden samen de kosten te delen, daar ging klager eerst mee akkoord maar later toch niet meer. De commissie oordeelt dat het een ongeluk was zonder opzet en dat dan geldt dat ieder zijn eigen schade draagt. Deze klacht is daarom **ongegrond**.

Onderdeel 3: Klager stelt dat op 26 november 2024 bij hem onrechtmatig een **nek-klem** is toegepast. De begeleider omschrijft in welke situatie dit is gebeurd

waarbij er aanzienlijke dreiging met agressie van klager uitging (kopstoot) en er geen ruimte was om uit de situatie te stappen. De commissie merkt dit aan als noodweer en vindt de klacht hierover **ongegrond**.

Klachtzaak 2 (KC-Oost, zitting via Teams)

Klager is tijdens zijn eerste ongebegeide verlof in een café een colaatje gaan drinken en heeft dit toen hij terugkwam van verlof eerlijk verteld. Dit is aangemerkt als het **schenden van de verlofafspraken** waarna hij meteen werd teruggezet naar begeleid verlof. Klager vindt dat hij voor zijn eerlijkheid bestraft wordt en stelt dat hij niet wist dat dit niet mocht. Behandelaar en manager geven aan dat in overleg met de reclassering duidelijke afspraken zijn gemaakt over wat wel en niet mag. Klager mocht naar de supermarkt en naar de kerk. Dat bij schending van afspraken een stap terug in het verlofpad volgt is ook bekend. Inmiddels heeft klager alweer semi-begeleid verlof. De commissie oordeelt dat het terugzetten naar begeleid verlof een passende maatregel is geweest in de context van de problematiek van klager. De klacht is **ongegrond**.

Aanbeveling van de commissie is om wel (nog) duidelijker en schriftelijk te gaan communiceren met de cliënt over de verlofafspraken.

Klachtzaak 3 (KC Noord, zitting via Teams)

Klager stelt dat hij onverwacht geen **pijnmedicatie** (Naproxen) meer kreeg via de gezondheidsdienst. Hij heeft vanwege artrose veel pijnklachten. In het verweer is uitgelegd dat vanwege zijn maag dit middel niet goed voor klager is. Het was voor 14-dagen voorgeschreven. Een afspraak van klager met de huisarts binnen die periode werd verzet, mogelijk heeft het stoppen (of niet verlengen) van deze medicatie hem daardoor verrast. Erkend is dat de uitleg/communicatie over dit medicatiegebruik mogelijk onvoldoende is geweest. Er zijn al afspraken gemaakt met klager hoe dat beter kan. De klachtencommissie verklaart de klacht vanwege de erkenning **gegrond**.

Klachtzaak 4 (KC Noord, zitting op locatie)

De klacht is namens/voor de cliënt en zijn ouders (die curator zijn), door de broer van de client ingediend. Het gaat over de zorgverlening en het verblijf en is onderverdeeld in 9 onderwerpen. De cliënt is zelf op zitting niet aanwezig, broer en ouders (curatoren) wel.

Onderdeel 1. In de klacht wordt gesteld dat cliënt/klager **onvoldoende ondersteuning krijgt bij het netjes houden van zijn kamer en zijn persoonlijke hygiëne**. De teammanager en behandelaar geven aan dat de client duidelijk omschreven taakjes heeft op gebied van schoonmaak en hygiëne en dat hij daarbij gestimuleerd en geholpen wordt. Vaak heeft hij geen zin en kiest ervoor om andere dingen te gaan doen. Er wordt niet standaard gecontroleerd of tot in detail gerapporteerd wat er wel of niet gedaan wordt. De commissie vindt dat het omschreven behandelbeleid bij de problematiek wel

goed is maar dat er onvoldoende gerapporteerd is, ook over wel ernstige zaken zoals een verstopt en overstromd toilet en opmerkingen van mede cliënten over lichaamsgeur. Daarom wordt dit onderdeel **gegrond** verklaard.

Onderdeel 2._In de klacht wordt gesteld dat er **onvoldoende ondersteuning is bij medische afspraken zoals naar de tandarts gaan**. Verweerders geven aan dat cliënt begeleid wordt naar medische afspraken. Voor wat betreft de tandarts is hij angstig en mag daarom naar een speciale angst-tandarts als hij wil maar hij heeft geen mondklachten. De commissie ziet geen tekortkomingen en verklaart dit onderdeel **ongegrond**.

Onderdeel 3._Cliënt ervaart volgens de klacht eenzaamheid, wordt te weinig betrokken bij groepsproces. Verweerders geven toelichting over het zorgaanbod, het dagprogramma en activiteitsaanbod en hoe cliënt daarmee omgaat. De commissie constateert dat vanuit dossierrapportages en verklaring van verweerders een positiever beeld naar voren komt dan er door de familie geschetst wordt. Voorgesteld wordt meer regie op het telefoongebruik van de cliënt te gaan voeren (niet tijdens dagprogramma bellen met familie en suggestie om ook de positieve dingen met de familie te bespreken). **Ongegrond** onderdeel.

Onderdeel 4._Cliënt/klager is slechthorend en geplaatst op de doven-afdeling. Hij kent nog steeds geen gebarentaal terwijl hij dit volgens de klachtbrief wel wil leren. Verweerders erkennen dat het goed zou zijn als de cliënt dit gaat leren maar door overmacht is er al een tijd geen docent hiervoor beschikbaar. De commissie oordeelt dat er wel een inspanning is geleverd om de vacature te vervullen maar wat helaas nog niet gelukt is. Onderdeel is **ongegrond**.

Onderdeel 5._Er is onvoldoende personeel om cliënt/klager **tijdens verlof te vervoeren**. De familie moet dat nu regelen en betalen en vindt dat daar een alternatief voor geboden moet worden. De verweerders leggen uit waarom onbegeleid verlof zonder therapeutisch doel niet voor kostenvergoeding in aanmerking komt, dat is breed beleid. De commissie vindt die uitleg voldoende en daarom dit onderdeel **ongegrond**.

Onderdeel 6._Er wordt geen vergoeding voor arbeid gegeven. Cliënt/klager vindt deze activiteit niet leuk, het is verplicht werk en zou daarom betaald moeten worden. Verweerders leggen uit dat arbeidstherapie onderdeel van de behandeling is en niet vergoed wordt. De commissie overweegt dat het feit dat klager het (soms, blijkbaar) met tegenzin volgt, niet maakt dat het betaald zou moeten worden, dit onderdeel is daarom **ongegrond**.

Onderdeel 7._De zorgplannen bevatten volgens de familie al jaren onvoldoende doelen, stappen of uitdagingen waardoor de cliënt zich niet ontwikkelt en stilstaat. Verweerders verklaren en tonen aan dat de vertegenwoordigers twee keer per jaar voor MDO worden uitgenodigd en dat het team op alle mails en telefoontjes reageert. Er is wel een aanzienlijk taalbarrière. Dat het zorgplan niet

ingrijpend wijzigt komt door de problematiek van de cliënt, alles gaat in kleine stapjes. De commissie ziet geen tekortkomingen op dit onderwerp, het is **ongegrond**.

Onderdeel 8. Het medicatiegebruik is voor de familie onvoldoende inzichtelijk terwijl zij daar wel inlichtingen over gevraagd hebben. De commissie concludeert op basis van het verweer en de stukken, dat aan de familie een uitdraai van de medicatielijst is aangeboden en dat bij het MDO hun vragen zijn beantwoord. **Ongegrond** onderdeel.

Onderdeel 9. Cliënt wil volgens de familie zijn bankpas weer in eigen beheer hebben. Het verweer luidt dat hij de sleutel heeft van het kluisje waarin de bankpas ligt, dus hij kan erbij als hij dat wil. De commissie lijkt dat een goede afspraak en verklaart het onderdeel **ongegrond**.

Klachtzaak 5 (KC Noord, zitting op locatie)

Familie van een overleden (meerderjarige) cliënte klaagt over diverse tekortkomingen in de zorgverlening door het FACT team. Tijdens de zitting blijkt dat de klagers veel vragen hebben die in de klachtbrief nog niet zo concreet naar voren zijn gebracht. Verweerder (teammanager) biedt aan uit te zoeken of er nog aanvullende informatie over die vragen gegeven kan worden. Vanwege de extra schriftelijke ronde die nog volgt op de hoorzitting, kan de zaak niet in 2025 worden afgewikkeld. Uitspraak volgt in 2026.

Klachtzaak 6 (KC Noord, zitting op locatie)

Klager stelt dat de manier waarop ICT controles verricht op zijn internetgebruik en de werking van het internetfilter, niet goed zijn. De zitting en uitspraak volgen in 2026.

4. Wzd-klachten in 2025

Trajectum is aangesloten bij de KCOZ als klachtencommissie die op de Wet Zorg en Dwang gebaseerde klachten kan behandelen. Zittingen van de KCOZ vinden digitaal plaats, men kan eventueel wel gemotiveerd verzoeken om een zitting live op locatie te houden. De KCOZ publiceert uitspraken op de website www.kcoz.nl waarbij de persoonsgegevens van de klager worden geanonimiseerd. In 2025 behandelde de KCOZ vijf Wzd klachten vanuit Trajectum. De betreffende uitspraken zijn onder de navolgende nummers op de KCOZ website terug te vinden.

KCOZ 2025-05

Beperking communicatiemiddelen: ongegrond

KCOZ 2025-12

1. Beperken bewegingsvrijheid - ongegrond
2. Niet bijhouden Wzd-dossier – ongegrond
3. Verzoek schadevergoeding - afgewezen

KCOZ 2025-13

1. Beperking communicatiemiddelen - gegrond
2. Niet bijhouden Wzd-dossier - gegrond
3. Beperking bewegingsvrijheid - gegrond
4. Bezoekbeperking – gegrond
5. Verzoek schadevergoeding – 515 euro toegekend.

Toelichting: de klager verblijft met een TBS-dwangverpleging bij Trajectum. Het verweer dat op de klacht werd gevoerd heeft de KCOZ ontoereikend gevonden, er is meermaals om dossierstukken gevraagd die niet zijn toegezonden. Er waren geen behandelaren bij de behandeling ter zitting aanwezig om inhoudelijke vragen te beantwoorden. De commissie kon niet controleren of de Wzd op juiste manier is nageleefd zodat alle klachten wegens ontoereikend verweer gegrond verklaard zijn en een schadevergoeding is toegekend.

KCOZ 2025-24

Beperking vrijheid eigen leven in te richten (niet mogen roken op eigen kamer) – gegrond.

Verzoek schadevergoeding – 1.000 euro toegekend

Toelichting: In deze zaak was de verweerder van mening dat het niet ging om onvrijwillige zorg (individueel) maar om een algemene regel die geldt voor alle cliënten van deze afdeling en waarmee zij collectief akkoord waren gegaan. De commissie oordeelt dat het geen 'huisregels' betrof en dat deze cliënte/klaagster haar verzet tegen de gang van zaken voldoende duidelijk had geuit. Daarom was het aan te merken als onvrijwillige zorg. De wet is volgens de KCOZ niet goed toegepast.

KCOZ 2025-28 en KCOZ 2025-29

Schorsingsverzoek: afgewezen (uitspraak 28)

(uitspraak 29) Insluiting eigen kamer: ongegrond

Beperking vrijheid eigen leven in te richten: ongegrond

Toevoeging: bij het doorzenden van deze klacht met daarbij ook een schorsingsverzoek door Trajectum naar de KCOZ, is enkele dagen vertraging ontstaan. De KCOZ is hier kritisch op en wijst er op dat zoiets bij een schorsingsvraag in verband en een lopende toepassing van onvrijwillige zorg niet mag gebeuren.

5. Overige

Behalve de hiervoor omschreven klachtzaken die het formele traject hebben doorlopen, resulterend in een uitspraak, werden er bij het secretariaat van de klachtencommissie in 2025 nog vele andere meldingen gedaan. Het totaal geregistreerde aantal (inclusief de zaken die wel in een formele uitspraak resulteerden) bedroeg in 2025: 92.

Hiervan zijn 61 weer afgesloten nadat er -via het klachtensecretariaat- contact tussen de klager en de afdeling/het behandelteam danwel de CVP werd gelegd, en men vervolgens bleek samen de situatie te kunnen oplossen.

Er werden 12 klachten niet door een klachtencommissie behandeld omdat:

- de indiener ervan geen cliënt (of wettelijk vertegenwoordiger) was
- dezelfde klacht al eens behandeld was
- het geen individuele behandeling of zorg betrof, maar een algemene voorziening
- een andere instantie bevoegd was. Toelichting: voor cliënten die vanwege een strafrechtelijke maatregel zorg bij Trajectum ontvangen, zijn er bepaalde onderwerpen waarover uitsluitend de Reclassering, de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) of de Rechtspraak kan oordelen. Wanneer dergelijke klacht bij de klachtencommissie binnenkomt wordt deze doorverwezen.

Een klager diende zes klachten in (deels via zijn advocaat) en bleek niet meer voornemens te zijn om met medewerkers te communiceren maar uitsluitend via klachtenformulieren en/of via zijn advocaat. De voorzitter van de klachtencommissie heeft op deze klachten een schriftelijke reactie gegeven.

6. Klachten in getal

In vergelijking met voorgaande jaren levert dit het volgende beeld op

Totaal aantal ingediende klachten (Wkkgz & Wzd)

	Klachten *	Opgelost zonder zitting cq. tussenkomst KC	Niet ontvankelijk / niet bevoegd	Wkkgz en Wzd zittingen	Nog in behandeling aan het einde kalenderjaar	Overig
2022	111-161	71	12	12	13	3
2023	126-149	89	18	13	6	nvt
2024	73-100	40	18	13	2	0
2025	92-122	61	12	11	2	6

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

	Aantal klachten / onderdelen gegrond	Aantal klachten /onderdelen ongegrond	Aantal klachten eindejaar nog in behandeling	Aantal Wzd klachten met een verzoek om schadevergoeding
2023	7	17	6	Niet geregistreerd
2024	1 / 3	9 / 20	2	Niet geregistreerd
2025	4 / 2	3 / 10	2	3 (waarvan 2 toegewezen, 1 afgewezen)

7. Conclusie

In 2025 zijn er in vergelijking met het jaar ervoor in totaal iets meer klachten (en klachtonderdelen) bij het secretariaat aangemeld, waarvan een heel groot deel, 66%, wederom zonder tussenkomst van een klachtencommissie werd opgelost. De klachtencommissie (het secretariaat) verneemt bij berichten van intrekking lang niet altijd hoe de klacht is opgelost. Dit zou mogelijk wel zinvolle (kwaliteits)informatie voor de organisatie kunnen opleveren. De CVP-en hebben naar verwachting wel meer zicht op die dossiers en zullen daarover in hun eigen jaarverslag berichten. De verwachting is dat door de klachtenfunctionaris in een volgend jaarverslag ook meer gedetailleerd informatie over dergelijke bemiddelde klachtzaken in beeld gebracht kan gaan worden.

Het aantal uitspraken dat na een behandeling in hoorzitting werd gedaan blijft al jaren op een (ongeveer) gelijk niveau. De onderwerpen die daarbij worden behandeld zijn meestal gevarieerd evenals de locaties waar ze vandaan komen. De klachtencommissie heeft in 2025 geen trends of (zorgelijke) signalen geconstateerd die aanleiding gaven om aanbevelingen aan de Raad van Bestuur te doen.

Net als voorgaande jaren was er ook dit jaar een aanzienlijk aantal klachten (13%) om uiteenlopende redenen niet ontvankelijk, bijvoorbeeld omdat de indiener formeel niet klachtgerechtigd was, de klager al eerder over hetzelfde heeft geklaagd of de klacht onbegrijpelijk geformuleerd was. Ook in die gevallen zal een klachtenfunctionaris mogelijk meerwaarde gaan hebben doordat die een informelere insteek kan kiezen en op zoek kan gaan naar de vraag (of behoefte) die vaak achter een klacht schuilgaat.

Aldus door de klachtencommissie vastgesteld en ondertekend door de voorzitters.

Mr. H. Th. Pos
Voorzitter



Mr. S.J.S. Groeneveld
Voorzitter



Mr. G.J. Baken
Voorzitter



Mr. Mr. D. Wegerif
Voorzitter



CONCEPT