

# **Jaarverslag 2021**

**Klachtencommissie Trajectum**



**trajectum**

### **Als je een klacht hebt**

Jij bent cliënt bij Trajectum. Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over Trajectum. Dan mag je dat laten horen.

Je kunt een klacht indienen. De klachtencommissie onderzoekt je klacht. Misschien doen ze er iets mee.

Maar praat eerst met de cliëntvertrouwenspersoon. Hij of zij luistert naar jouw verhaal. Misschien kunnen jullie het probleem oplossen. Soms lukt dat niet. Dan komt de klachtencommissie erbij.

### **Wie beslist?**

Er zijn twee klachtencommissies. Wie beslist over jouw klacht? Dat hangt ervan af:

- Moet je iets van Trajectum wat je niet wil? Of wil je iets, maar mag het niet? Dat heet meestal: onvrijwillige zorg.

Jouw klacht gaat dan niet naar de klachtencommissie van Trajectum. Maar naar een andere commissie. Deze heet de KCOZ.

- Gaat je klacht over je behandeling? Of je verblijf bij Trajectum? Dan gaat je klacht naar commissie van Trajectum. Deze commissie heeft twee groepen. Eén voor cliënten in regio Noord. En één voor cliënten in regio Oost.

### **Meer weten?**

Er is een folder over klachten. Daar staat meer informatie in. Over wat je moet doen bij een klacht. En wie je cliëntvertrouwenspersoon is. Vraag de folder aan je begeleider.

### **Klachten in 2021**

In dit verslag lees je over klachten in 2021. En over het werk van de klachtencommissie. Wat deden zij in 2021?

#### **Corona**

In 2021 waren er 11 zittingen. Bij een zitting komt de commissie samen. Ze overleggen dan over klachten.

Veel vergaderingen waren online. Dat kwam door corona.

#### **Vergadering**

Ieder jaar is er een grote vergadering. Voor commissie Noord en Oost samen. De vergadering is anders dan een zitting.

In 2021 was de vergadering op 15 maart.

#### **Minder klachten**

Er waren in 2021 minder klachten dan in 2020.

### **Hoeveel klachten?**

In 2021 werden er 96 klachtformulieren ingevuld. Een klachtformulier is een papier. Daarop schrijf je je klacht.

Je mag ook meer klachten op 1 papier schrijven. De klachten heten dan: klachtonderdelen. Er waren in 2021 144 klachtonderdelen.

In 2021 hadden 72 cliënten samen 96 klachten. Sommige cliënten hebben dus vaker een klachtformulier ingevuld.

### **Wat gebeurde ermee?**

De 96 klachten gingen niet allemaal naar een klachtencommissie. Soms praatte een cliënt met de cliëntvertrouwenspersoon. Samen losten ze het op.

59 klachten zijn opgelost.

Voor 8 klachten is nog geen oplossing.

Met 6 klachten is niets gebeurd. Bijvoorbeeld omdat de klacht niet duidelijk was opgeschreven.

23 klachten gingen naar een klachtencommissie:

- Naar de KCOZ
- Of naar de klachtencommissie van Trajectum

#### KCOZ

12 klachten gingen naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Want deze klachten gingen over onvrijwillige zorg.

5 klachten daarvan waren 'gegrond'. De commissie snapt dan wat de cliënt bedoelt. En vindt dat de cliënt gelijk heeft.

5 klachten hiervan waren 'ongegrond'. De commissie vindt dan dat de cliënt geen gelijk heeft. Er gebeurt daarna niks.

Over 2 klachten mocht de KCOZ geen uitspraak doen.

#### Klachtencommissie van Trajectum

11 klachten gingen naar de klachtencommissie van Trajectum. Want die gingen over behandeling bij Trajectum. Of over verblijf bij Trajectum.

5 klachten daarvan waren 'gegrond'. De commissie snapt dan wat de cliënt bedoelt. En vindt dat de cliënt gelijk heeft.

5 klachten daarvan waren 'ongegrond'. De commissie vindt dan dat de cliënt geen gelijk heeft. Er gebeurt daarna niks.

Over 1 klacht mocht de klachtencommissie van Trajectum geen uitspraak doen.

De meeste klachten kwamen uit Regio Noord. Van de locaties Boschoord en

Wilhelminaoord.

### **Wat voor klachten?**

In 2021 gingen de klachten bijvoorbeeld over:

- Regels voor corona
- Eten
- Verlof
- Bezoek
- Medicijnen
- Spullen op de kamer

### **Advies**

De klachtencommissie geeft Trajectum advies. Dat doen ze ieder jaar. Zo wordt de zorg beter. In 2021 zeiden ze bijvoorbeeld:

- Moet een cliënt binnenblijven? Door corona? Dan moet Trajectum duidelijk uitleggen waarom. Aan de cliënt. Maar ook aan de contactpersoon. Zoals de mentor of vertegenwoordiger.
- Is een cliënt klaar voor een nieuwe behandeling? Dan gaan er dingen veranderen. En dat moet goed gebeuren. Trajectum moet dan opletten of alles goed gaat. Vooral als de cliënt naar een andere afdeling gaat.
- Trajectum schrijft informatie op over cliënten. Dit moet altijd kloppen. Dan wordt de zorg beter.