



Jaarverslag 2020

Klachtencommissie Trajectum


trajectum

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE Trajectum 2020

1. Inleiding

Het jaar 2020 was in een aantal opzichten een bijzonder jaar: op 1 januari 2020 werd de wet BOPZ vervangen door een nieuwe wet en dit had consequenties voor het werk van de klachtencommissie. Daarnaast werd Nederland getroffen door een pandemie, de coronacrisis. Ook dit had invloed op het werk van de klachtencommissie.

Op 1 januari 2020 is de wetgeving met betrekking tot het behandelen van een deel van de klachten in de zorg veranderd. De wet Bijzondere opnemings in psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ) vervalt en wordt opgevolgd door twee nieuwe wetten nl. de Wet verplichte ggz (Wvvggz) en de Wet zorg en dwang (Wzd). Voor Trajectum betekent dit dat de Wzd gaat gelden naast de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De BOPZ kent een overgangperiode tot 1 juli 2020 (zie bij paragraaf 5).

Wzd-klachten zullen worden behandeld door een externe klachtencommissie.

De overige klachten, die in de praktijk vallen onder de Wkkgz, behandelt de klachtencommissie op dezelfde wijze als de voorgaande jaren.

Door de pandemie kwam het werk vanaf 16 maart 2020 helemaal stil te liggen door een landelijke lockdown. Voor de klachtencommissie betekende dit dat er een tijdlang geen zittingen zijn gehouden. Vanaf juni zijn de zittingen hervat en kon de klacht weer in het bijzijn van de cliënt en de leden van de commissie worden behandeld. Vanaf oktober zijn de klachten op zittingen digitaal behandeld met behulp van het programma Mobilea.

2. Klachtencommissie

De onafhankelijke klachtencommissie is onderverdeeld in regio's. Zo is er een klachtencommissie Noord en een klachtencommissie Oost. Deze commissies hebben beide hun eigen werkgebied. De klachtencommissie Noord behandelt de klachten van de sector Klinisch Behandelen Noord (Boschoord: Beuken en Wold) en de Sector Specialistisch Verblijf Noord (Zeuvenakkers, Streekerhof, Zorgboerderij Ravenswoud). De klachtencommissie Oost behandelt de klachten van de cliënten van de Sector Klinisch Verblijf Oost (Berkelland, Mastler) en de Sector Specialistisch Verblijf Oost (Groot Hungerink, Kapperallee, Buitensingel, Nieuwstad, de Klipper en Sutfene). Als cliënten van het SAZ (Sector Ambulante Zorg, waaronder ook de locaties voor Werk en Activiteiten vallen) een klacht indienen wordt gekeken welke commissie het beste (geografisch) de klacht kan behandelen.

De klachtencommissie behandelde tot nu toe klachten van alle binnen Trajectum verblijvende of onder behandeling zijnde cliënten, ongeacht de rechtspositionele titel. Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat de toegang tot de commissie zeer laagdrempelig moet zijn. Met de komst van de Wzd is dit uitgangspunt dus veranderd nu de Wzd-klachten door een externe commissie worden behandeld.

3. Samenstelling

De klachtencommissie was in 2020 als volgt samengesteld:

Commissie Noord

Voorzitters: mr. M. van der Hoeven
 mr. M. van der Veen

Leden: drs. J. Atema
 drs. J. van Marle

 drs. E. M. Pennings

 drs. E. Reinink

 L. W. Verwoerd

Commissie Oost
Vorzitters: mr. M.S. Bos
mr. S.J.S. Groeneveld-Koekoek
Leden: P.J.M. Hilhorst
drs. J.A.H. Laarberg
J.M.S.H. Vermeer

De commissie werd tot september in 2020 ondersteund door de ambtelijk secretaris, mevr. mr. drs. A.S. Sijbrandij. Per 1 september zijn deze werkzaamheden overgenomen door mevr. mr. A. Tingen. De commissie wordt tevens ondersteund door de secretaresse van de klachtencommissie, mw. T. Krol.

4. Jaarvergadering

De klachtencommissie heeft haar jaarlijkse vergadering gehad op 2 maart 2020. Bij deze jaarvergadering was mevrouw F. van Dijk aanwezig namens de Raad van Bestuur.

De volgende onderwerpen zijn besproken:

- Het jaarverslag van de cliëntvertrouwenspersonen (LSR) is besproken. Net als vorig jaar wordt geconstateerd dat veel aanbevelingen ieder jaar terugkomen, zoals tekort aan personeel, onduidelijkheid over rechten van cliënten en huisregels, onvoldoende duidelijke informatieverstrekking aan cliënten.
- Het proces rond de behandeling van klachten loopt niet goed. Het komt voor dat er geen (tijdig) verweer of een onvolledig verweer wordt aangeleverd. Ook gebeurt het dat er geen reactie komt van Trajectum op de uitspraak van de klachtencommissie richting de cliënt. In 2020 is naar aanleiding hiervan besloten om de regie voor de klachtbehandeling bij de locatiemanagers neer te leggen. Daarnaast is de RvB kritisch op sommige uitspreken en wordt de deskundigheid van de leden van de commissie besproken.
- Het klachtenreglement zal worden aangepast en daarbij wordt de positie van familie/wettelijk vertegenwoordiger in een klachtenprocedure meegenomen.
- De gevolgen van de Wzd voor de werkzaamheden van de klachtencommissie zijn besproken.
- Trajectum is op zoek naar een nieuw lid van de Raad van Bestuur.
- De negatieve publiciteit rond Trajectum in de pers heeft geleid tot een grotere druk op de organisatie. Ook heeft dit geleid tot een nieuw onderzoek van de Inspectie (IGJ).

5. Werkwijze klachten BOPZ-Wzd

Vanaf 1 januari 2020 geldt de Wzd. Om de overgang van de BOPZ naar de Wzd zo goed mogelijk te laten verlopen geldt er een overgangperiode tot 1 juli 2020. Dat betekent dat in die periode de zorgplannen kunnen worden aangepast naar de nieuwe wet. Zolang het zorgplan nog niet is aangepast worden de klachten nog als BOPZ-klacht afgehandeld door de klachtencommissie.

Zodra het zorgplan is aangepast aan de Wzd worden klachten die onder deze wet vallen behandeld door een externe klachtencommissie, de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) en is de klachtencommissie van Trajectum hiertoe niet meer bevoegd. De werkwijze met betrekking tot Wzd klachten is als volgt.

Bij binnenkomst van de klacht beoordeelt de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie of de klacht die is ingediend een Wkkgz of een Wzd klacht is.

Betreft het een klacht die betrekking heeft op de Wzd, dan wordt de cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) ingeschakeld die is aangesteld in het kader van de Wzd. Voor de regio Oost zijn per 1 september 2020 Christel Brunsveld en Peter Bootsman aangesteld. En voor de regio Noord zijn dit Marisca Wesselius en Rob Groot. Deze CVP's hebben als taak om cliënten te ondersteunen als er

sprake is van onvrijwillige zorg. Ook kunnen deze CVP's cliënten helpen bij het indienen van een klacht bij de KCOZ.

Er wordt samen met één van deze CVP's onderzocht of het mogelijk is om in een eventueel driesprek alsnog de klacht op te lossen.

Wanneer het niet lukt de klacht naar tevredenheid op te lossen, wordt dit schriftelijk gemeld aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie van Trajectum. De klacht wordt indien het een klacht ten aanzien van artikel 55 lid 1 Wzd betreft, zo spoedig mogelijk door Trajectum verstuurd aan de externe Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).

Indien het een forensische cliënt betreft die over beheersmaatregelen klaagt, zoals het beperken van het recht op ontvangen van bezoek, het vrij gebruik van communicatie middelen dan wel de bewegingsvrijheid in en om de accommodatie (zoals genoemd in artikel 51 onder a van de Wzd) dan kan de klachtencommissie van Trajectum de klacht wel in behandeling nemen.

Voor zover bekend is er na 1 juli 2020 niet door forensische cliënten geklaagd over beheersmaatregelen.

In 2020 zijn drie zaken aangemerkt als Wzd klachten, waarbij twee zaken na bemiddeling zijn ingetrokken en er is één zaak van Trajectum door de KCOZ afgedaan. Deze zaak is gegrond verklaard.

6. Werkwijze klachten WKKGZ

Zoals eerder gemeld heeft de commissie tot 1 juli 2020 alle klachten die door cliënten zijn ingediend afgedaan omdat die in alle gevallen nog onder de BOPZ vielen. Vanaf 1 juli 2020 zijn alleen de klachten behandeld die onder de Wkkgz vallen. In augustus 2020 is door de Raad van Bestuur een nieuw klachtenreglement voor Trajectum vastgesteld. (Het nieuwe klachtenreglement is op 11 februari 2021 goedgekeurd door de cliëntenraad (CCR)).

Wanneer een cliënt een klacht heeft, is het de bedoeling dat er eerst op de afdeling wordt geprobeerd om het probleem op te lossen. Als dit niet lukt, gaat de klacht naar de klachtencommissie.

Als de klacht binnenkomt bij de klachtencommissie wordt een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) Wkkgz ingeschakeld. Samen met de CVP wordt onderzocht of het mogelijk is om in een eventueel driesprek alsnog de klacht op te lossen. Wanneer het niet lukt de klacht naar tevredenheid op te lossen, wordt de klacht zo spoedig mogelijk voorgelegd aan de commissie. Dit neemt niet weg dat de cliënt zodra hij/ zij een klacht heeft, deze klacht ook zonder een bemiddelingspoging, dan wel bijstand van een CVP, bij de klachtencommissie in kan dienen.

Trajectum maakt gebruik van onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen (CVP Wkkgz), die in dienst zijn van het Landelijk Steunpunt op het gebied van medezeggenschap en zeggenschap (LSR).

Zowel in regio Noord als in regio Oost is een CVP werkzaam. In regio Noord zijn dat mw. M. Kleine en mw. R. van Lieshout (zij treedt ook op als CVP voor de dove cliënten). In regio Oost waren dat in 2020 Jeanette Eijkelenkamp en Ferry Timmerman. In de loop van het jaar zijn de CVP's in Oost vervangen door mw. A. Bijkerk.

Ten aanzien van de verplichting (in het kader van de Wkkgz) om een klachtenfunctionaris in het leven te roepen heeft Trajectum ervoor gekozen om de CVP de rol van klachtenfunctionaris te laten vervullen als het gaat om de volgende taken:

- een klager op diens verzoek gratis van advies dienen m.b.t. het indienen van een klacht;
- een klager bijstaan bij het formuleren van de klacht;
- de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.



Voor de klachtencommissie speelt de CVP een belangrijke rol als het gaat om het verduidelijken van de klacht.

De onderzoekende taak van de klachtenfunctionaris wordt vervuld door de klachtencommissie.

In de meeste gevallen wordt een groot deel van de klachten door bemiddeling opgelost. Wanneer een klacht niet door bemiddeling opgelost kan worden, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.

In 2020 is 62 % van de klachten bemiddeld of na bemiddeling ingetrokken.

7. Zittingen klachtencommissie

De commissie werkt volgens een rooster, waarbij de ene week een zitting is gepland in regio Noord en de andere week in regio Oost. De zitting gaat alleen door wanneer er één of meer klachten zijn binnen gekomen en waarbij de bemiddeling niet heeft geleid tot oplossing van de klacht.

Dit jaar is er 15 keer een zitting gepland. Op 8 juni 2020 is de geplande zitting niet door gegaan omdat beide cliënten op de dag van de zitting hun klachten introkken. Uiteindelijk zijn er 14 zittingen gehouden ten behoeve van 14 verschillende cliënten, waarbij een aantal cliënten meerdere keren heeft geklaagd.

De zittingen hebben op één na allemaal plaatsgevonden met betrekking tot klachten die zijn ingediend in regio Noord, sector klinisch behandelen. Opmerkelijk is dat van de ter zitting behandelde klachten er 6 afkomstig zijn van de afdeling de Kurkeik, waarvan twee klachten gedeeltelijk gegrond zijn verklaard. Uit de gegevens komt naar voren dat er 16 keer door cliënten van de Kurkeik een klachtformulier is ingediend. De afdeling die volgt qua aantallen ingediende klachten is de Wintereik met 9 klachtformulieren. Een zeer voorzichtige verklaring voor het hoge aantal klachtformulieren op de Kurkeik kan zijn een effect dat de genoemde veelklager kan hebben op zijn medecliënten, waardoor ook zij besluiten een klacht in te dienen.

In de regio Noord is 1 keer één klacht gegrond verklaard omdat er door Trajectum geen verweer was gevoerd. Daarnaast is er drie keer een klacht aangehouden omdat het aangeleverde verweer onvoldoende duidelijk was of omdat er stukken ontbraken in het aangeleverde verweer.

Het is opvallend dat er in 2020 slechts één zitting in regio Oost is geweest, terwijl daar in 2019 10 zittingen zijn geweest. De klachtencommissie Oost heeft geen uitspraak gedaan, omdat de klacht ter zitting werd ingetrokken.

Ook is er ten aanzien van de overige locaties in Regio Noord geen enkele klacht ter zitting behandeld.

Op 19 februari 2021 wordt nog een klacht ter zitting behandeld die is ingediend in 2020 met betrekking tot een klacht uit regio Noord. Verder zijn 2 klachten die in 2020 zijn ingediend nog in afwachting van bemiddeling. En er moet nog een rogatoir verhoor plaatsvinden ten aanzien van één cliënt. En er moet nog een zitting plaatsvinden ten aanzien van één cliënt nadat hij in december rogatoir is gehoord.

In 2019 zijn er 27 klachten ter zitting behandeld. Er is ten opzichte van 2019 een afname te zien in het aantal zittingen. Dit zou verklaard kunnen worden door de coronamaatregelen, aangezien het vanwege deze maatregelen tot 1 juni niet mogelijk is geweest om zittingen te organiseren. Tijdens de tweede lockdown zijn zittingen digitaal georganiseerd waarbij gebruik is gemaakt van het programma Mobilea. Er zijn in 2020 in totaal vier zittingen digitaal afgewikkeld. In de loop van 2021 zal dit worden gecontinueerd totdat de coronamaatregelen fysieke zittingen weer mogelijk maken.





8. Overzicht van het aantal ingediende klachten (WKKGZ)

In totaal zijn er in 2020 102 klachtformulieren geregistreerd. Vaak bevat een klachtformulier meerdere klachten en dat leidt er toe dat er namens en door 72 cliënten samen in totaal 468 klachten zijn ingediend. Hierbij moet worden vermeld dat er één cliënt in totaal 301 klachten heeft ingediend, waardoor het aantal klachten behoorlijk wordt vertekend. Voor de overzichtelijkheid worden de klachten van die cliënt buiten de cijfers gehouden. Deze cliënt was in 2019 ook verantwoordelijk voor het indienen van een grote hoeveelheid klachten en klachtonderdelen. Met de cliënt is, samen met zijn advocaat, en in overleg met de klachtencommissie, CVP en het locatiemanagement afgesproken dat er een aparte procedure gehanteerd wordt, om te voorkomen dat er elke keer opnieuw een zitting moet worden belegd. Deze cliënt is in de loop van 2020 uitgeplaatst.

Van de 167 klachten zijn 104 klachten na bemiddeling door de CVP ingetrokken. Daarnaast zijn er vier klachten ter zitting ingetrokken. Elf klachten zijn niet behandeld omdat de cliënten waren uitgeplaatst en hun verblijfplaats onbekend was. Ook bleken er drie klachten te zijn ingediend die onder de Wzd vielen. Deze klachten zijn opgenomen in het klachtenoverzicht en zijn uiteindelijk na bemiddeling ook ingetrokken of doorverwezen naar de KCOZ.

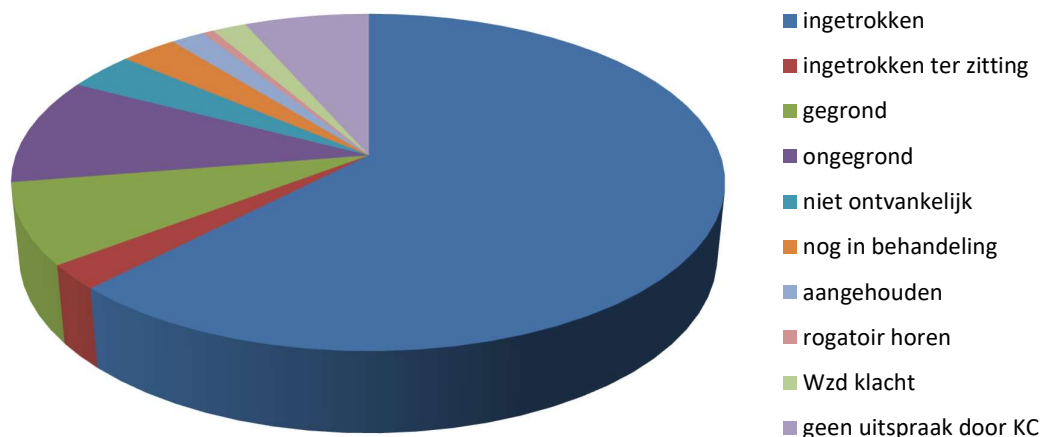
Er zijn zes klachten niet ontvankelijk verklaard, onder andere omdat de klachten zich richtten op medecliënten.

Van de 167 klachten zijn er 13 klachten gegrond verklaard en 17 ongegrond. In vergelijking met vorig jaar zijn er veel minder klachten gegrond of ongegrond verklaard. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er van maart tot juni geen zittingen zijn gepland, omdat dat door de coronamaatregelen niet mogelijk was. Een aantal cliënten heeft in die periode de klachten ingetrokken ondanks het feit dat er in juni wel zittingen waren gepland. Het kan zijn dat door de lange periode tussen het indienen van de klacht en de zitting de urgentie van de klacht niet meer aanwezig was of dat de klacht inmiddels was opgelost.

Van de 102 ingediende klachtformulieren waren er 75 afkomstig van Boschoord, 7 van Zeuvenakkers, 3 van Streekerhof en 2 van Ravenswoud. Uit de regio Oost kwamen 5 formulieren van het Mastler, 4 van Berkelland, 3 van Groot Hungerink en 2 van de locatie Nieuwstad. Ook was er klachtenformulier van een uitgeplaatste cliënt.



overzicht klachten



Tabel 1: Aantal klachten

	Ingetrokken/ opgelost	Ingetrokken ter zitting	gegrond	ongegronnd	niet ontvankelijk	Wzd	In behandeling/ aangehouden	Rogatoir horen	Geen uitspraak door KC
2018	90	15	16	36	2		8	4	
2019	92	11	41	68	6		22 + 9	8	5
2020	104	4	13	17	6	3	5 + 3	1	11

Elk jaar zijn er cliënten die in hun klachtenformulier meerdere klachten indienen. Meestal gaat het om 1 of 2, soms 3 klachten. Dit jaar zijn er 6 cliënten verantwoordelijk voor 52 klachtonderdelen. Eén cliënt heeft dit jaar 2 keer 10 klachten ingediend, die meestal ook nog uit allerlei subonderdelen bleken te bestaan.

Aantal ingediende klachtenformulieren per persoon:

Eén cliënt 5 keer;

Eén cliënt 4 keer;

Vier cliënten 3 keer;

Vijftien cliënten 2 keer.

In tabel 2 is de verdeling van de klachten over de verschillende sectoren te zien.

Trajectum kent de volgende sectoren:

- Sector Klinisch Behandelen

- KBN = Noord: locatie Boschoord en Wilhelminaord

- KBO = Oost: locatie Berkelland en 't Mastler

- Sector Specialistisch Verblijf

- SVN = Noord: Zeuvenakkers, Streekerhof en Ravenswoud

- SVO = Oost: Groot Hungerink, Kapperallee, Buitensingel, Nieuwstad, de Klipper en Sutfene).

- Sector Ambulante Zorg (SAZ).

Met de 102 klachtenformulieren die zijn ingediend is er een verdeling naar sectoren gemaakt.

Tabel 2: Aantal klachten per Sector/RVE in 2020, 2019, 2018

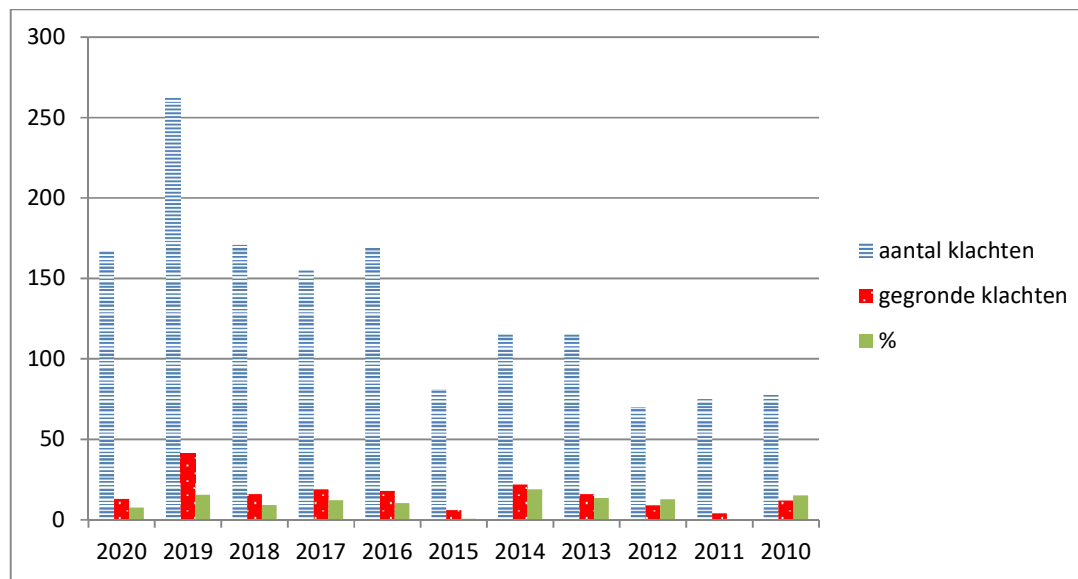
Sectoren	Aantal cliënten	Klachten 2020	Klachten 2019	Klachten 2018
KBN Noord	212	75	70	55
SVN Noord	91	12	9	17
KBO Oost	92	9 Mastler 5 Berkelland 4	20 Mastler 4 Berkelland 16	13 Mastler 1 Berkelland 12
SVO Oost	171	5 Gr. Hungerink 3 Nieuwstad 2	17 Gr. Hungerink 10 Nieuwstad 5 Buitensingel 1 Leeuwerikstraat 1	4 Gr. Hungerink 2 Nieuwstad 2
SAZ		0	0	0
Ex cliënt		1	1	1
		102	117	90

Net als in de afgelopen jaren worden de meeste klachten ingediend bij de sector klinisch behandelen Noord.

Als de juridische status van de cliënt in ogenschouw wordt genomen, komt daaruit naar voren dat gedwongen opgenomen cliënten aanzienlijk meer klagen dan de cliënten die vrijwillig binnen Trajectum verblijven. Dit ligt in de lijn der verwachtingen en past in het historisch beeld.

Forensische cliënten zijn in het algemeen meer bekend met klachtenprocedures en dienen daardoor ook eerder een klacht in.

**Tabel 3: Overzicht aantal klachten per jaar
(totaal aantal en aantal gegronde klachten)**



In 2019 zijn er 262 klachtonderdelen ingediend, terwijl er in 2020 167 klachtonderdelen zijn ingediend. Dit betekent dat het aantal ingediende klachten ten opzichte van het vorige jaar aanzienlijk is gedaald.

Als je naar de tabel kijkt is het jaar 2019 een uitschieter geweest naar boven. Een mogelijke oorzaak hiervoor zou kunnen zijn de onrust die er toen rond Trajectum was, o.a. door negatieve publicaties in de pers en een verscherpt toezicht van de Inspectie. Dit kan gevolgen hebben gehad voor eventuele onvrede van cliënten. Een mogelijke conclusie voor 2020 kan zijn dat het aantal klachten is genormaliseerd naar het niveau van de afgelopen 5 jaar.

In tabel 4 worden de klachten m.b.t. tbs-gestelde cliënten weergegeven. Van de 13 gegrond verklaarde klachten is er 1 klacht gegrond verklaard van een cliënt die volgens het schema vrijwillig is opgenomen.

Hierbij moet de kanttekening gemaakt worden dat het aantal ingediende klachten vertekend wordt door de cliënt die dagelijks meerdere klachten indiende.

Tabel 4: klachten TBS gestelden 2020

	Totaal aantal ingediende klachten	Gegrond	Ongegrond
TBS	369	12	7
PIJ	7		
Tbs voorwaarden	14		1
Totaal	390		



9. Aard van de verschillende klachtonderdelen

Dit jaar gaan de meeste klachten over vrijheidsbeperkende maatregelen, zoals het niet in bezit mogen hebben van een smartphone, het zonder toestemming openen van de post en het niet hebben van bewegingsvrijheid. Tijdens de zittingen is gebleken dat de regels niet voor iedereen even duidelijk zijn. Die onduidelijkheid was er niet alleen voor de cliënt, maar ook voor de medewerkers bijvoorbeeld als het ging om huisregels.

Ook over de bejegening door de medewerkers wordt door cliënten regelmatig geklaagd.

De meeste klachten hadden betrekking op:

- Vrijheidsbeperkende maatregelen, zoals post, bezoek, bewegingsvrijheid, telefoon en internet (28 keer).
 - Bejegening (18 keer).
 - Zoekgeraakte of beschadigde eigendommen, uitlenen van spullen of spullen niet in eigen beheer mogen hebben (14 keer).
 - Medicatie, medische zorg (11 keer).
 - Middelen en Maatregelen, zoals separatie, afzondering, fixatie, dwangmedicatie (10 keer).
 - Verlof, zowel tbs als bopz (7 keer).
 - Coronamaatregelen (6 keer).
 - Behandelaar/ psychiater (6 keer).
 - Te weinig personeel aanwezig (6 keer).
 - Financiële zaken, waaronder de reiskosten(regeling) (5 keer).
 - Niet nakomen afspraken door Trajectum (5 keer).
 - Mag niet met advocaat bellen of prive in gesprek (5 keer).
 - Medebewoners (5 keer).
 - Overplaatsing/ wachtlijst: zowel intern als extern (5 keer).
 - Kamercontroles (2 keer).
 - Eten (2 keer).
 - Geen schriftelijke bevestiging van beslissing (2 keer).
 - Drugsbeleid (1 keer).
- 



10. Gegronde klachten

In 2020 zijn er 13 klachten gegrond verklaard.

De klachtonderdelen die gegrond zijn verklaard hadden betrekking op:

- Een kamer die na een kamercontrole overhoop gehaald is achtergelaten.
- De post die zonder toestemming van de cliënt is opengemaakt.
- De slechte communicatie van de Gezondheidsdienst rondom medicatiegebruik.
- Een dove klager, die op een afdeling is geplaatst die niet is ingericht op dove cliënten, waardoor hij niet goed kan communiceren en zich daardoor heel eenzaam voelt.
- De inname van agenda's stond ten onrechte niet op het formulier waarop de in beslag genomen spullen bij een controle worden vermeld.
- Er wordt nog steeds geen duidelijke beschrijving vermeld bij de afschrijvingen van de reiskosten.
- De reiskostenregeling zoals neergelegd in de Regeling Cliëntenvervoer Trajectum is nog steeds onduidelijk.
- Het stilliggen van afspraken voor de angststandarts.
- Klaagster mag haar zoontje niet bezoeken in de coronatijd. Trajectum had moeten onderzoeken of en onder welke omstandigheden een bezoek van klager's zoontje aan de instelling wellicht toch mogelijk zou zijn geweest.
- Klaagster had bezoek mogen ontvangen voor haar verjaardag, hetgeen ten onrechte is geweigerd.
- Trajectum heeft informatie verstrekt die geen betrekking heeft op de klacht en dit schendt de privacy van de cliënt.
- De toezegging dat klager binnen twee weken overgeplaatst zou worden naar een andere afdeling wordt niet nagekomen.
- Ten onrechte geen schriftelijke verklaring opgesteld met betrekking tot het intrekken van vrijheden.



De gegrond verklaarde klachten hebben op 1 na allemaal betrekking op cliënten met een tbs-maatregel.

Een aantal van deze gegronde klachtonderdelen kunnen mogelijk verklaard worden door onduidelijkheden ten aanzien van de uitvoering van de coronaregels dan wel de directe gevolgen van de coronapandemie. Enkele voorbeelden daarvan zijn de moeizame doorstroommogelijkheden naar andere afdelingen, bezoeksregelingen waarin terughoudend wordt gehandeld en het stilliggen van afspraken voor de angststandarts.

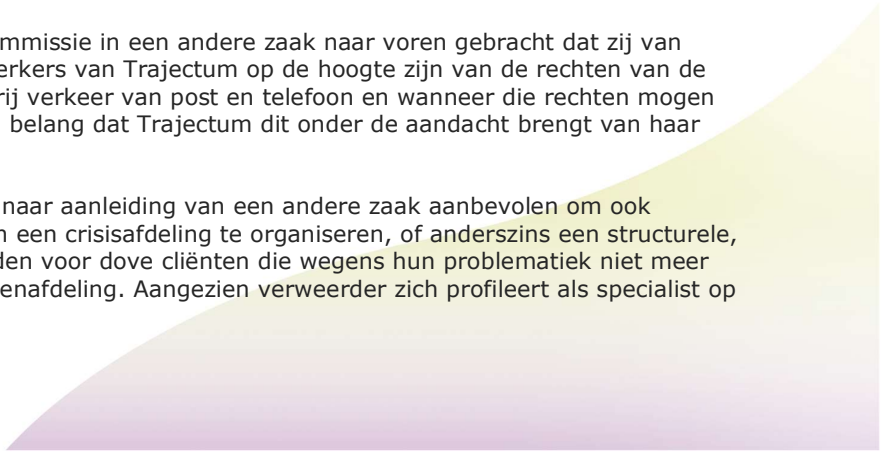
Voorts is de klachtencommissie met betrekking tot één klacht niet aan een inhoudelijke behandeling van de klacht toegekomen, omdat er geen verweerschrift is ingediend en Trajectum niet in staat was om mondeling verweer ter zitting te voeren. Het niet (voldoende) voeren van verweer door Trajectum is een ongewenste gang van zaken. Desalniettemin is in de loop van het jaar gebleken dat Trajectum ten opzichte van 2019 op dit punt een duidelijke verbetering heeft laten zien.

Verder blijken, net als in 2019, de klachten ten aanzien van de onduidelijke vermelding van de reiskostenvergoeding een punt van aandacht. In 2020 heeft dit geleid tot een (gedeeltelijke) gegrondverklaring van één klacht en tot het doen van een aanbeveling ten aanzien van een ongegrond verklaarde klacht. Trajectum heeft aangegeven dit te zullen gaan oppakken.

Tot slot wordt geconstateerd dat alle klagers die een gegronde klacht hebben ingesteld, een terugkoppeling hebben ontvangen van het locatiemanagement dan wel van de Raad van bestuur. Het locatiemanagement heeft hiermee ten opzichte van 2019 duidelijk een kwaliteitsslag weten te maken.

11. Aanbevelingen

De klachtencommissie heeft in 2020 in totaal vier keer een algemene aanbeveling aan Trajectum gedaan die hieronder worden uitgewerkt.

- Het facturatie systeem blijft een punt van aandacht. De klachtencommissie beveelt dan ook aan verweerder aan om te kijken naar een duidelijkere uitleg van het factureringssysteem en ook waarom bedragen soms veel later pas in rekening worden gebracht. Zeker bij de specifieke doelgroep, waarvoor de instelling zorgdraagt, mag van de instelling worden verwacht dat deze cliënten op een wijze informeert die aansluit bij hun bevattingsniveau.
 - In een andere zaak doet de klachtencommissie de volgende aanbevelingen ten aanzien van het administratieve systeem:
 - Het Reglement vervoer wordt verduidelijkt door specifieker te maken onder welke categorieën welk vervoer valt, waarbij in ieder geval vervoer naar de rechtbank wordt vermeld en de mogelijkheid om op cliëntniveau afwijkende afspraken te maken;
 - Op de afschriften voor de reiskosten wordt vermeld om wat voor soort kosten het precies gaat, door behalve datum en bestemming ook doel en/of inhoud van de reis te vermelden;
 - Bij betalingsherinneringen wordt een kopie van de factuur gevoegd.
 - Verder heeft de klachtencommissie in een andere zaak naar voren gebracht dat zij van belang achten dat medewerkers van Trajectum op de hoogte zijn van de rechten van de cliënt, zoals bijvoorbeeld vrij verkeer van post en telefoon en wanneer die rechten mogen worden beperkt. Het is van belang dat Trajectum dit onder de aandacht brengt van haar medewerkers.
 - Voorts heeft de commissie naar aanleiding van een andere zaak aanbevolen om ook specifiek voor dove cliënten een crisisafdeling te organiseren, of anderszins een structurele, duurzame oplossing te bieden voor dove cliënten die wegens hun problematiek niet meer passen op de reguliere dovenafdeling. Aangezien verweerder zich profileert als specialist op
- 



het gebied van het verlenen van (forensische) zorg aan dove cliënten mag meer inspanning op dit punt worden verwacht.

Er zijn eveneens een drietal zaak specifieke aanbevelingen gedaan die niet in het jaarverslag uitgewerkt zullen worden, nu reeds is toegezegd hier opvolging aan te geven.

Ondanks eerdere afspraken heeft de klachtencommissie geen terugkoppelingen van Trajectum ontvangen over het al dan niet opvolgen van de aanbevelingen.

12. Termijnen

Een uitgebreid onderzoek van de gehanteerde termijnen zoals dat de afgelopen jaren is gedaan heeft in 2020 niet plaatsgevonden. Mede door de coronacrisis is 2020 een ander jaar geweest. Omdat het werk van de klachtencommissie 2 ½ maand heeft stilgelegen zijn de termijnen van klachtbehandeling om die reden behoorlijk overschreden. Een vergelijking met andere jaren kan daarom niet worden gemaakt.

Globaal kan worden aangegeven dat ten aanzien van de ter zitting behandelde zaken de tijdspanne tussen het indienen van de klacht en de behandeling zitting als volgt is:

Binnen 42 dagen: 9 klachten
Binnen 70 dagen: 2 klachten
Na 70 dagen: 4 klachten

Ten aanzien van zaken die zijn ingetrokken, terwijl wel een zitting is gepland, kan het volgende gezegd worden over de tijdspanne tussen het indienen van de klacht en de zittingsdatum:

Binnen 42 dagen: 1 klacht
Binnen 70 dagen: 1 klacht
Na 70 dagen: 3 klacht, waarvan er twee rogatoir gehoord worden.

13. Conclusie

In 2020 zijn er in relatie tot 2019 minder klachten ingediend, door minder cliënten. Er zijn eveneens minder klachtonderdelen geregistreerd en er hebben minder zittingen plaatsgevonden. Zoals hierboven is aangegeven lijkt het jaar 2019 een uitschieter te zijn geweest in het aantal klachten en is in 2020 het aantal klachten weer op het oude niveau. Er zijn minder klachten gegrond verklaard dan in de jaren daarvoor. Het kan zijn dat corona en de daarbij horende maatregelen hierbij van invloed zijn. Maar ten opzichte van de cijfers van 2016 t/m 2018 zijn er in 2020 geen grote verschillen in percentage gegronde klachten. Aldus door de klachtencommissie vastgesteld en ondertekend door de voorzitters op 15 maart 2021

Was getekend,

Mr. M. Bos
Voorzitter

Mr. M. van der Veen
Voorzitter

Mr. M. van der Hoeven
Voorzitter

Mr. S.J.S. Groeneveld
Voorzitter

