

# **JAARVERSLAG**

**2020**

**COMMISSIE VAN TOEZICHT BIJ DE  
POMPESTICHTING TE NIJMEGEN**

**COMMISSIE VAN TOEZICHT**  
**bij de**  
**POMPESTICHTING te NIJMEGEN**

**INHOUDSOPGAVE**

1. Inrichting .....	3
2. Cijfers .....	4
3. De toezichhoudende taak .....	5
4. De adviestaak .....	10
5. De bemiddelingstaak .....	11
6. De rechtsprekende taak .....	12
7. Overige vermeldenswaardige activiteiten en gebeurtenissen .....	16
8. Algemene conclusie en aandachtspunten .....	17

**Bijlagen:**

- 1) overzicht soorten klachten per onderwerp
- 2) totaaloverzicht uit Klaver
- 3) managementoverzicht m.b.t. locaties Nijmegen, Vught en Zeeland

## 1. Inrichting

De Pompestichting is een particuliere instelling voor forensische psychiatrie. De voornaamste doelstelling van de stichting is het bijdragen aan de veiligheid van de maatschappij. De stichting richt zich op het voorkomen van delicten en op het bieden van behandeling en zorg aan mensen, die als gevolg van psychische problemen in aanraking zijn gekomen of dreigen te komen met justitie. De Pompestichting kent onderdelen voor klinische en ambulante behandeling. Sinds 1 januari 2009 is de Pompestichting onderdeel van Pro Persona. Het overgrote deel van de patiënten betreft ter beschikking gestelden als bedoeld in de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden (Bvt). De Pompestichting is gevestigd op drie locaties, namelijk de Pompekliniek te Nijmegen bestaande uit een behandelkliniek en twee locaties voor Langdurig Forensische Psychiatrische Zorg (LFPZ), namelijk de locatie Zeeland (Noord-Brabant) en een afdeling voor Zeer intensieve Specialistische Zorg (ZISZ) te Vught op het terrein van Penitentiaire Inrichting Vught. Op deze afdeling verblijven zes bewoners met een longstaystatus.

Op 1 januari 2020 was de Commissie van Toezicht als volgt samengesteld:

- voorzitter, mr. T.C. Henniphof (rechter bij rechtbank Gelderland), lid sinds 1 september 2016;
- drs. E.J.M. Harmelink (klachtenfunctionaris algemeen ziekenhuis), lid sinds 1 januari 2006;
- drs. H.P. Zweers (GZ-psycholoog), lid sinds 1 januari 2006;
- prof. dr. E.J. 's-Gravenmade (emeritus-hoogleraar, neurofysicus), lid sinds 1 januari 2006;
- G.G. Dirks (stafjurist rechtbank Oost-Brabant), lid sinds 1 juni 2006;
- dr. J.A. van Vliet (zelfstandig onderzoeker en adviseur, bekend met de TBS-sector), lid sinds 1 september 2007;
- mr. A.H. Staring, (advocaat), lid sinds 1 januari 2009;
- dr. W.J.M. van Hezewijk (psychiater en voormalig bestuurder GGZ-Breburg), lid sinds 1 oktober 2014;
- mr. J.A.P. Bakker (rechter bij rechtbank Gelderland), lid sinds 1 januari 2018;
- drs. C.W. van Verseveld (voormalig arts en manager van een Hbo-instelling), lid sinds 1 januari 2018;
- mr. C.A.M. Wentholt, stafjurist rechtbank Oost-Brabant), lid sinds 1 januari 2020;
- drs. A.L.W. van Loenen, voormalig geestelijk verzorger, lid sinds 1 januari 2020;
- mr. J.A.W. Lensing, raadsheer bij hof Arnhem-Leeuwarden, (tijdelijk) lid sinds 1 januari 2020.

Het secretariaat van de Commissie van Toezicht (hierna: de Commissie) werd in het verslagjaar uitgevoerd door mr. N. Lont, verbonden aan de rechtbank Gelderland te Arnhem.

Per 1 januari 2020 zijn de leden mevr. van der Lande-Mersman en mevr. Peek afgetreden. Per diezelfde datum zijn als nieuwe leden toegetreden mevr. Wentholt en dhr. van Loenen. Verder is – na instemming van de directeur – dhr. Lensing tijdelijk als lid (en beklagrechter) toegetreden vanwege langdurige afwezigheid van één van de leden die tevens als beklagrechter optreedt.

De Commissie is zich ervan bewust dat per 1 januari 2021 de benoemingstermijn van drie leden zal aflopen. De Commissie is bezig geweest om in hun opvolging te voorzien, zodat de continuïteit en de samenstelling van gewaarborgd blijft. Zoals in het vorige verslag is gemeld zullen twee kandidaten per 1 januari 2021 toetreden. Gedurende het verslagjaar heeft door omstandigheden één kandidaat zich teruggetrokken. Vervolgens zijn succesvol twee nieuwe leden geworven via een vacature op de site van het Kenniscentrum.

Als gevolg van de ingezette Coronamaatregelen is het inwerken van de aankomende leden anders verlopen dan normaal. Zij konden niet meegelopen met een maandcommissaris en het was ook niet mogelijk om een beklagzitting bij te wonen. In het komende jaar zal dit - daar waar kan - worden opgepakt.

Met betrekking tot de deskundigheidsbevordering van de leden zijn gedurende het verslagjaar helaas geen cursussen dan wel trainingen gevolgd gelet op de ingezette Corona-maatregelen. Zo is een geplande cursus voor de voltallige Commissie over "Bemiddeling" tot nader orde uitgesteld.

Ook een aantal relevante bijeenkomsten is vanwege Corona-maatregelen afgelast, zoals de Landelijke Dag voor de Commissies van Toezicht van zowel het gevangeniswezen als TBS-klinieken en jeugdinstellingen.

Naar aanleiding van de ontvangen handreiking vanuit de Klankbordgroep medio maart 2020 als gevolg van de ontwikkelingen door de Coronapandemie en de beperkte toegang voor de Commissie van Toezicht binnen de instelling is naar alle afzonderlijke locaties een brief gestuurd over de wijze waarop de Commissie voor patiënten/bewoners bereikbaar is per post, mail en telefonisch.

## **2. Enkele cijfers**

- 1) Het aantal (meervoudige) beklagzittingen in 2020 bedraagt:  
Nijmegen : 7 (op locatie)  
Vught : 4 (waarvan 2 telefonisch en 1 via beeldverbinding)  
Zeeland : 4 (op locatie)
- 2) Het aantal patiënten/bewoners per 31 december 2020 bedraagt 269.
- 3) Diverse leden hebben vergaderingen van de patiëntenraad en de bewonersraden van de verschillende locaties (digitaal) bijgewoond.
- 4) Het aantal medische klachten van organisatorische aard en het aantal klachten van medisch inhoudelijke aard is niet afzonderlijk bijgehouden. In totaal zijn 14 klachten ingediend die betrekking hebben op de medische verzorging.

### **3. Toezichthoudende taak**

#### **3.1 Contacten met de directie**

De opstelling van directie werd door de leden van de Commissie als open en constructief ervaren. De directie in de persoon van de heer De Vries trad in het verslagjaar op als vaste vertegenwoordiger van de directie bij de commissievergaderingen. Bij verhindering trad mevrouw Brouns, directeur patiëntenzorg, op. Tijdens de vergadering van juni 2020 is door hen samen teruggeblikt op de afgelopen periode. Daarbij is met name aandacht besteed aan de gevolgen van de Coronapandemie voor de drie afzonderlijke locaties.

De Commissie vergadert in principe maandelijks. In de maanden maart 2020, april 2020 en mei 2020 zijn gelet op de ingezette coronamaatregelen geen commissievergaderingen gehouden. Gedurende die maanden is door de directeur een schriftelijke terugkoppeling gegeven over de ontwikkelingen binnen de drie locaties als gevolg van Corona, (onder meer) besmettingen van patiënten/personeel op de afzonderlijke locaties, stilleggen van verlof en bezoek en een andere invulling van de dagbesteding.

Verder heeft de Commissie in de maanden juni 2020 en juli 2020 op een externe locatie vergaderd. De vergadering van september 2020 vond plaats binnen de instelling. De vergaderingen van oktober 2020 en november 2020 zijn digitaal gehouden en in december 2020 is wederom op een externe locatie vergaderd.

Tot de vaste agendapunten van de vergaderingen behoorden:

- mededelingen van de algemeen directeur;
- maatregelenoverzicht;
- beleidsontwikkelingen ten aanzien van patiënten/bewoners binnen de inrichting, waaronder beheer media- en middelenbeleid en beheer patiënten financiën;
- het verslag van de laatste vergadering van de patiëntenraad;
- de schriftelijke verslagen van de maandcommissarissen over de voorbije maand per locatie;
- uitspraken van de beklagcommissie en beroepscommissie van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ).

Met de directie is overleg gevoerd over actuele aandachtspunten in de inrichting en de wijze waarop die punten doorwerken.

De volgende onderwerpen zijn in dit kader gedurende het verslagjaar aan de orde geweest in de commissievergaderingen:

1) Als gevolg van de Coronapandemie zijn de verblijfsomstandigheden voor patiënten en bewoners maar ook de werkomstandigheden van de medewerkers binnen de instelling drastisch veranderd. Dit kwam mede voort uit de ingezette landelijke maatregelen vanuit DJI. Per maart 2020 kwamen het verlof en bezoek plotseling in het geheel te vervallen. Ook werd er aanzienlijk minder dagbesteding aangeboden. De patiënten/bewoners hebben wel steeds hun reguliere beloning ontvangen. Verder zijn binnen de instellingen maatregelen genomen om onderling (passend) afstand te bewaren en zijn afdelingen meer afzonderlijk van elkaar gaan functioneren. Bij duo-afdelingen is ervoor gekozen om deze afdelingen een bubbel te laten vormen. De Commissie is voorts steeds geïnformeerd over de

ontwikkelingen van (mogelijke) besmettingen onder patiënten/bewoners en medewerkers op de verschillende locaties. De Commissie is verder geïnformeerd over de wijze van inzet van beschermingsmiddelen, de beschikbare testcapaciteit en ingezette quarantainemaatregelen bij een mogelijke verdenking van besmetting van een patiënt/bewoner. Bij verdenking van besmetting werd de betreffende patiënt in afzondering geplaatst tot de uitslag er was en de overige patiënten/bewoners op de afdeling kregen een maatregel van afdelingsarrest opgelegd. Daarnaast zijn er binnen de kliniek verschillende ruimtes vrijgemaakt om besmette patiënten/bewoners te kunnen verzorgen zoals een kliniekkapartement en een vrijstaande afdeling op de locatie Nijmegen. Vanwege de ligging van de locatie Zeeland en de aldaar verblijvende kwetsbare doelgroep was in de beginperiode van de pandemie de vrees dat het virus daar makkelijk zou kunnen toeslaan. Uit de informatie van de directie blijkt dat de patiënten/bewoners zich over het algemeen goed hebben gedragen en de genomen maatregelen goed hebben begrepen. In de loop van juni 2020 zijn verloven en bezoek weer geleidelijk opgestart. Verloven eerst begeleid, bezoek eerst achter plexiglas en niet meer op de kamer van de patiënt. Vervolgens is medio oktober 2020 gemeld dat onbegeleid verlof alleen mogelijk werd richting werk/scholing. Verder is bij verschillende activiteiten steeds kritisch gekeken naar de grootte van de ruimte in verhouding tot het aantal personen dat aanwezig kan zijn. Verder was het uitgangspunt steeds zoveel mogelijk dat de rechtsgang van patiënten niet mocht worden belemmerd. Bij voorkeur had een patiënt contact met zijn advocaat via beeldbellen. Indien nodig kon binnen de kliniek een gesprek worden gehouden. De Commissie is verder geïnformeerd over toekenning van een bepaald geldbedrag aan patiënten voor telefonisch contact ter compensatie van de beperking van bezoek.

2) De Commissie is gedurende het verslagjaar geïnformeerd over een wijziging in het beheer van patiënten rekeningen. De instelling wil dat alle patiënten/bewoners op naam een eigen leef- en beheerrekening hebben in verband met financiële verantwoordelijkheid en risico's. Bovendien kunnen patiënten met de nieuwe werkwijze, na hun resocialisatie hun leef- en beheerrekening meenemen. Op termijn is het verder de bedoeling dat patiënten via Telio inzage kunnen hebben in hun eigen rekeningen. De instelling is vervroegd overgegaan tot invoer van deze nieuwe werkwijze, omdat er problemen ontstonden bij het gebruik van het huidige systeem. Bij het invoeren van de nieuwe werkwijze, liep de kliniek aan tegen een aantal problemen. Ten eerste moesten sommige patiënten eerst een legitimatiebewijs aanvragen, voordat ze een nieuwe bankrekening konden openen en een bankpas op naam konden aanvragen. Ten tweede kunnen patiënten/bewoners, die al een buitenrekening bij deze specifieke bank hebben, nog geen rekening openen. Ten derde kunnen patiënten die als vreemdeling in de instelling verblijven geen legitimatiebewijs aanvragen. Voor deze laatste groep zal naar een oplossing worden gezocht. Op vragen van de Commissie of patiënten/bewoners op de hoogte zijn van deze wijzigingen is gemeld dat Maatschappelijk Werk de patiënten/bewoners de gehele situatie goed heeft uitgelegd.

Een tweede punt op financieel gebied dat aan de orde is geweest betreft het feit dat er problemen waren bij de uitbetaling van gelden aan patiënten, in het bijzonder bij dagbesteding. Er waren problemen in het administratieve proces. De kliniek zet in op meer automatisering zodat aan patiënten/bewoners de juiste betalingen kunnen worden gedaan. Patiënten en bewoners zijn door de directie hierover geïnformeerd. Op directieniveau is dit proces voortvarend opgepakt.

3) Zoals in voorgaande jaarverslagen reeds is opgemerkt is ook in dit jaar diverse malen gesproken over de lange verblijfsduur van een aantal bewoners op de ZISZ-afdeling te Vught. Met name het feit dat de bewoners onderling nauwelijks contact met elkaar kunnen hebben als gevolg van hun individuele problematiek en stoornis en het gegeven dat zij gedurende lange perioden opvolgende maatregelen van afzondering ondergaan, baart de Commissie zorgen en is een voortdurend punt van aandacht. De directie geeft aan te blijven streven naar uitbreiding van vrijheden en mogelijkheden, waaronder onderling contact tussen medebewoners. In dat opzicht wordt de bewoners perspectief geboden. Gezien wordt dat dit op het gebied van activiteiten inderdaad tot creatieve oplossingen en mogelijkheden leidt, zoals het organiseren van een moestuin, sportactiviteiten en koken. Deze activiteiten worden echter steeds door bewoners alleen of samen met personeel uitgevoerd. Zoals ook in het vorige verslagjaar is gemeld is één bewoner in de gelegenheid gesteld om contact te hebben met gedetineerden van PI Vught.

De betrokken maandcommissarissen bezoeken indien gewenst de afdeling, maar vanwege de (psychische) conditie van de bewoners is direct contact niet altijd mogelijk en/of wenselijk.

4) In diverse vergaderingen is melding gemaakt van (heftige) incidenten, zowel binnen de instelling als ook landelijk bij andere Tbs-instellingen. Indien daar aanleiding voor was is namens de Commissie een nadere toelichting gevraagd. Gedurende het verslagjaar is de Commissie geïnformeerd over de uitkomsten van de afzonderlijk ingestelde (onafhankelijke) onderzoeken en zijn delen van deze onderzoeken met de Commissie gedeeld. Dit naar aanleiding van de in het vorige jaarverslag gemelde incidenten die zich in de maanden augustus/september 2019 voordeden op de locatie Nijmegen, onder meer een suïcide van een patiënt, een ontsnapping vanuit de kliniek en twee onttrekkingen tijdens begeleid verlof. Verder is de Commissie geïnformeerd over de ingezette verbeterpunten naar aanleiding van deze onderzoeken. De Commissie heeft naar aanleiding van deze stukken geen verdere actie ondernomen.

5) Gedurende het verslagjaar is de Commissie geïnformeerd over het inzetten van strengere controles, zowel toegang- als ook kamercontroles en meer inzet van speurhonden en technische middelen.

6) De Commissie is gedurende het verslagjaar niet gebleken dat er structurele problemen waren met de personele bezetting op de verschillende locaties, ook niet als gevolg van Corona. De directie heeft aangegeven dat er voortdurend wordt geïnvesteerd in het aantrekken en behouden van personeel. In tegenstelling tot voorgaande jaren was er in het verslagjaar gedurende de zomerperiode veel minder inzet van noodscenario's als gevolg van personeelsproblemen. Als een noodscenario werd ingezet dan vloeide dit voort uit ziekte van personeelsleden of was het gevolg van het afwachten van een testuitslag vanwege een vermoeden van Corona. De Commissie zal de inzet van noodscenario's het komende verslagjaar blijven monitoren. De Commissie is verder geïnformeerd over gewijzigde uitsluituren in het weekend op de locatie Zeeland gedurende de zomerperiode. De directie is na overleg met de bewonersraad tot deze wijziging gekomen omdat op deze wijze onverwachte noodscenario's beter kunnen worden voorkomen.

7) Gedurende het verslagjaar is (wederom) aandacht besteed aan de regeling van de dwangbehandeling. Bij het secretariaat is gedurende het verslagjaar vijfmaal een voorgenomen melding ontvangen voor een a-dwangbehandeling. Tegen de voorgenomen meldingen is door de Commissie geen bezwaar gemaakt. Het secretariaat werd vooraf op de hoogte gesteld van een voornemen en de maandcommissaris was telkens in de gelegenheid om de patiënt onverwijld te bezoeken. De voorzitter reageerde schriftelijk binnen de gestelde termijn. Gedurende het verslagjaar is voor zeven patiënten/bewoners een melding ontvangen voor de verlenging van een reeds lopende a-dwangbehandeling. Op grond van de wettelijke bepalingen kan worden volstaan met een melding aan de Commissie. Tijdens het verslagjaar zijn geen beëindigingen ontvangen van een reeds lopende a-dwangbehandeling. In het verslagjaar zijn voor vijf patiënten/bewoners (maandelijks) meldingen voor een b-dwangbehandeling ontvangen. Gedurende het verslagjaar is verder met belangstelling kennisgenomen van uitspraken van de RSJ die zien op a- en b-dwangbehandeling.

8) De Commissie heeft gedurende het verslagjaar alsnog een afschrift ontvangen van het jaarverslag “Incidenten 2018”, zoals in het vorige jaarverslag is opgemerkt. Verder is gedurende het verslagjaar het jaarverslag “Incidenten 2019” besproken. Onder meer is in dit verslag opgevallen dat veel fouten zich voordoen bij medicatieverstrekking maar ook incidenten door ‘risico onveiligheid’. De instelling heeft gemeld dat verstrekking van medicatie wordt gedigitaliseerd en dat hopelijk daarmee het aantal fouten zal afnemen. Voorts vraagt de kliniek blijvend aandacht voor de forensische scherpste. Op basis van het jaarverslag zijn speerpunten bepaald die in een verbeterregister zijn opgenomen. De Commissie heeft de suggestie gedaan om in het komende verslag ook de foutpercentages op te nemen, omdat dit een beter beeld geeft van het relatieve aantal fouten. De Commissie heeft gedurende het verslagjaar geen jaarverslag “Middelen en Maatregelen 2019” ontvangen. De Commissie vraagt dit alsnog op en hoopt dit en het verslag van 2020 komend verslagjaar weer te ontvangen.

9) Gedurende het verslagjaar is als gevolg van het feit dat een groot aantal vergaderingen uitviel door Corona en omdat de aandacht gericht was op alle gevolgen die de Coronapandemie heeft voor de inrichting en de patiënten/bewoners, geen aandacht besteed aan de Lange Termijnvisie van de Pompestichting. De Commissie heeft het voornemen om dit in het komende verslagjaar weer op te pakken. De Commissie is in grote lijnen wel geïnformeerd over de druk op de tbs-capaciteit. In het bijzonder wordt meer specifiek gekeken naar LFPZ-mogelijkheden, waaronder de mogelijkheid om een uitstroom-afdeling op de locatie Nijmegen te realiseren, in de vorm van een long-care verblijf.

10) Gedurende het verslagjaar is de Commissie naar aanleiding van bemiddelingen door een maandcommissaris nader geïnformeerd over de brandveiligheid binnen de locatie Nijmegen, de hoogte van de gehanteerde telefoontarieven voor Telio en de hoogte van de tarieven voor het leveren van boodschappen voor patiënten op de locatie Nijmegen. De directie heeft deze punten vervolgens opgepakt en actie ondernomen.



### 3.2 Verslagen maandcommissaris

In verslagen van de maandcommissarissen wordt op vragen en klachten van de patiënten/bewoners ingegaan. Voorts besteedt de maandcommissaris aandacht aan algemene problemen en aan de sfeer op de afdeling. De maandcommissarissen hebben regelmatig overleg met de zorgmanagers. De verslagen van de maandcommissaris worden in de commissievergadering besproken.

### 3.3 Afdelingsbezoek

In het verslagjaar heeft de Commissie een bezoek gebracht aan het magazijn van de instelling voor (onder meer) opslag van goederen van patiënten op de locatie Nijmegen. Het bezoek aan dit magazijn is mede ingegeven door eerdere beklagzaken over uitvoer/vernietiging van opgeslagen eigendommen van patiënten. In de afgelopen jaren is het magazijn overzichtelijk geworden, doordat er meer sturing is op de duur van de opslag en doordat meer spullen door patiënten (al dan niet via een netwerk) worden uitgevoerd. De instelling is bezig om voor die gevallen waar uitvoer niet mogelijk is, beleid op te stellen. Verder staan in het magazijn goederen van net overgeplaatste dan wel over te plaatsen patiënten.

Alle maandcommissarissen zijn gekoppeld aan ofwel één of twee afdelingen in Nijmegen ofwel aan de locatie Zeeland ofwel aan de locatie Vught. Zoals in het vorige jaarverslag is gemeld is voor de locatie Nijmegen besloten om te onderzoeken of de rol van de maandcommissaris op de locatie Nijmegen anders kon worden ingevuld. Echter gelet op de ingezette Corona maatregelen heeft dit niet kunnen plaatsvinden. In het komende verslagjaar zal dit zeker - daar waar mogelijk - weer worden opgepakt.

Als gevolg van de ingezette coronamaatregelen hebben de maandcommissarissen gedurende het verslagjaar zich veel minder op de afdelingen kunnen begeven.

### 3.4 Contacten met de patiëntenraad/bewonersraad

De commissie heeft met belangstelling kennisgenomen van de verslagen van de vergaderingen van de patiëntenraad en de bewonersraad.

Gedurende het verslagjaar hebben leden vergaderingen (digitaal) bijgewoond van zowel de bewoners- en patiëntenraad.

### 3.5 Bijwonen overleg zorgmanagers

De maandcommissarissen op de locaties Zeeland en Vught hebben daar waar kon overleg met zorgmanagers gevoerd. Dit overleg acht de Commissie zinvol in het kader van de bemiddelingen omdat de zorgmanager het eerste aanspreekpunt is.

Op de locatie Nijmegen stond voor 9 april 2020 een overleg gepland om een bedrijfsvoerdersoverleg (zorgmanagers) bij te wonen. Gelet op de ingezette coronamaatregelen is dit tot nader orde uitgesteld. Tijdens dit overleg zou worden gesproken over een voorstel voor een gewijzigde opzet van de invulling van de functie van de maandcommissaris op de locatie Nijmegen. In het komende verslagjaar zal dit – indien mogelijk - weer worden opgepakt.

Gedurende het verslagjaar zijn gelet op de ingezette coronamaatregelen geen zorgmanagers uitgenodigd om een commissievergadering bij te wonen. In het komende verslagjaar zal dit mogelijk weer worden opgepakt.

#### **4. De adviestaak**

De Commissie heeft met belangstelling kennisgenomen van de door het RSJ opgestelde adviezen over:

- enkele wijzigingen inzake de regelgeving omtrent geestelijke verzorging van gedetineerden, tbs-gestelden en jeugdigen in justitiële jeugdinrichtingen;
- knelpunten zorgen voor stagnatie in de door- en uitstroom van tbs-gestelden;
- coronamaatregelen DJI.

De Commissie heeft geen aanleiding gezien te reageren op deze adviezen.

Voor het overige werden in het verslagjaar door de Commissie geen expliciete adviezen uitgebracht aan het Ministerie van Veiligheid en Justitie, de RSJ of andere instanties en personen.

Wel is op 16 oktober 2020 aan de Afdeling Advisering van de RSJ een brief gestuurd om aandacht te vragen over mogelijke consequenties van invoering van een plan van aanpak met betrekking tot geestelijke verzorging in particuliere inrichtingen. Dit naar aanleiding van een ingekomen bericht afkomstig van een geestelijk verzorger werkzaam bij de Pompestichting.

Op 18 december 2020 is vanuit de Afdeling Advisering van de RSJ een uitgebreide reactie ontvangen. Op grond van de signalen uit de brief van de Commissie en de verkregen achtergrondinformatie ziet de Afdeling Advisering op dit moment geen directe aanleiding voor een advies. Wel zal de RSJ naar aanleiding van de brief van de Commissie de ontwikkelingen met betrekking tot de geestelijke verzorging als aandachtspunt opnemen in de overleggen met het veld.

Tot slot is kennisgenomen van een rapport “Geen kant meer op kunnen” van Inspectie Justitie en Veiligheid.

#### **5. De bemiddelingstaak**

Net zoals in voorgaande jaren traden de meeste leden van de Commissie bij toerbeurt op als maandcommissaris. In verband met hun rol tijdens de beklagcommissie waren de voorzitters daarvan vrijgesteld. Op deze manier wordt de bemiddelings- en de rechtspraakfunctie van de Commissie duidelijk van elkaar gescheiden. De Commissie heeft ook gevolg gegeven aan het, in de Bvt neergelegde uitgangspunt, dat bij klachtafwikkeling aan bemiddeling zo mogelijk prioriteit wordt gegeven. De patiënten en bewoners werden doorgaans gewezen op de mogelijkheid van een gesprek met en bemiddeling door de maandcommissaris. Doorverwijzing naar de maandcommissaris volgde indien mogelijk en ook tijdens beklagzittingen wordt waar mogelijk onderzocht of bemiddeling mogelijk is.

Voor de locatie Nijmegen traden in het verslagjaar zeven maandcommissarissen op aan de hand van een rooster. Voor de locaties Vught en Zeeland traden in het verslagjaar beurtelings twee leden op als maandcommissaris, eveneens volgens een

rooster. Evenals in eerdere jaren handelden de maandcommissarissen de klachten en bemiddelingsverzoeken zelfstandig af. Zij hadden daarbij in beginsel contact met de zorgmanagers van de afdelingen en soms met de behandelcoördinator. In sommige gevallen werd zelfs een gesprek gehouden met de patiënt, zorgmanager en maandcommissaris.

Daarnaast is er de mogelijkheid dat patiënten spontaan naar het spreekuur komen (alleen opname- en behandelafdelingen locatie Nijmegen) of door middel van spreekbriefjes aangeven de maandcommissaris te willen spreken (LFPZ-afdeling Nijmegen en de locaties Vught en Zeeland).

Per medio maart 2020 is als gevolg van de ingezette Coronamaatregelen de werkwijze voor de maandcommissaris drastisch gewijzigd. De toegang voor de maandcommissaris op alle locaties werd tijdelijk stopgezet. In overleg met de instelling is vervolgens een mogelijkheid gecreëerd dat patiënten/bewoners zonder extra kosten op een vast moment in de week telefonisch contact met de maandcommissaris konden leggen dan wel dat de maandcommissaris telefonisch contact zocht met de patiënt/bewoner. In het kader van de bemiddeling is het jammer dat geen persoonlijk contact mogelijk was met patiënten/bewoners. Het is mogelijk een drempel voor patiënten om op deze nieuwe wijze contact te zoeken. Per medio juli 2020 was het weer beperkt mogelijk voor maandcommissarissen om de locaties te bezoeken, zij het dat alleen in een vaste ruimte met een patiënt/bewoner kon worden gesproken.

In een overgroot deel van de klachten die bij het secretariaat binnenkwamen werd niet verzocht om bemiddeling maar werd direct beklag ingediend. De klachten werden – waar mogelijk – na registratie veelal doorgestuurd naar de maandcommissaris met het verzoek te bemiddelen.

In het verslagjaar is in totaal 170 maal (van de in totaal 357 bij het secretariaat binnengekomen klachten) bemiddeld (zie de tabellen in hoofdstuk 6). Voor de locatie Nijmegen gaat het om 100 verzoeken tot bemiddeling. Voor de locatie Vught betreft het 1 bemiddeling en voor de locatie Zeeland betreft het 69 (geregistreerde) verzoeken tot bemiddeling.

Dit leidde in 86 gevallen tot intrekking van het beklag na bemiddeling (zie bijlage 2, totaaloverzicht Klaver 2020). Daarbij wordt opgemerkt dat bij de categorie `ingetrokken` ook klachten kunnen zijn opgenomen die zijn ingetrokken na bemiddeling. In totaal zijn 155 klachten ingetrokken.

In het algemeen kan worden opgemerkt dat de maandcommissaris met regelmaat vragen te beantwoorden kreeg met betrekking tot de problemen rondom persoonlijke voorwerpen (in het bijzonder rond kamercontroles dan wel na overplaatsing), bewegingsvrijheid binnen de inrichting, controle (in het bijzonder kamer- en urinecontroles) en meer in het algemeen over bejegening, behandeling en verzorging. Verder is in het verslagjaar aandacht besteed aan de wijze waarop ingezette coronamaatregelen binnen de instelling worden nageleefd, zowel door personeel maar ook patiënten onderling maar ook de kans op besmetting van patiënten door personeel.

Wat de wijze van afhandeling door de maandcommissarissen aangaat, is in veel gevallen door de maandcommissaris contact opgenomen met de zorgmanager, uitleg gegeven aan de patiënt/bewoner en advies gegeven, bijvoorbeeld om nog eens met de zorgmanager van de afdeling de zaken te bespreken en aldus mogelijk

tot een oplossing te komen. Na afloop van een bemiddeling wordt door de maandcommissaris doorgaans schriftelijk bericht gezonden aan de patiënt en de zorgmanager. Daarnaast wordt door de maandcommissaris een algemeen verslag opgemaakt aangaande de bevindingen. Dit verslag wordt tijdens de commissievergadering besproken.

## 6. De rechtsprekende taak

In het verslagjaar werd de beklagcommissie voorgezeten door mevrouw Henniphof of dhr. Dirks en incidenteel door dhr. Lensing. Aan de hand van een rooster namen bij toerbeurt andere commissieleden deel aan de beklagcommissie.

Gelet op de ingezette coronamaatregelen zijn diverse meervoudige beklagzittingen komen te vervallen. Er is soms gekozen voor een schriftelijke afhandeling, dan wel via een enkelvoudige beklagzitting dan wel een telefonische/beeldbel zitting.

Mevrouw Lont is secretaris van de beklagcommissie.

In onderstaande tabel is het aantal binnengekomen beklagzaken en het aantal afzonderlijke klagers voor zowel het verslagjaar als 2019 aangegeven.

Locatie	Nijmegen	Vught	Zeeland	Totaal
<b>Aantal klachten 2020</b>	180	35	142	<b>357</b>
<b>Aantal klagers 2020*</b>	46	4	26	<b>76</b>
<b>Aantal klachten 2019</b>	235	33	78	<b>346</b>
<b>Aantal klagers 2019 *</b>	49	6	16	<b>71</b>

\* Doordat patiënten/bewoners intern overgeplaatst kunnen worden is het mogelijk dat zij op verschillende locaties klachten hebben ingediend.

Het totaal aantal ingediende klachten is ten opzichte van vorig jaar licht gestegen, in het bijzonder op de locatie Zeeland. Een mogelijke verklaring is dat per eind mei 2019 de gehele afdeling Niers (LFPZ-afdeling bestaande uit 8 bewoners) is overgegaan naar de locatie Zeeland. Op deze afdeling verbleven een aantal bewoners die regelmatig klaagden. Een andere oorzaak kan liggen bij de opname van nieuwe bewoners. De grote afname van het aantal klachten op de locatie Nijmegen vloeit mogelijk ook voort uit deze interne overplaatsing van bewoners tussen afdeling Niers (Nijmegen) en de locatie Zeeland. Voor de locatie Vught is het aantal klachten ongeveer gelijk gebleven.

Ook is in een tabel het aantal klachten, het aantal klagers en het totaal aantal patiënten/bewoners per locatie aangegeven over de jaren 2016-2020.

Locatie	Nijmegen	Vught	Zeeland	Totaal
<b>Aantal klachten 2020</b>	180	35	142	<b>357</b>
<b>Aantal klachten 2019</b>	235	33	78	<b>346</b>
<b>Aantal klachten 2018</b>	246	30	35	<b>311</b>
<b>Aantal klachten 2017</b>	240	56	33	<b>329</b>
<b>Aantal klachten 2016</b>	181	44	36	<b>261</b>
<b>Aantal klagers 2020</b>	46	4	26	<b>76</b>
<b>Aantal klagers 2019</b>	49	6	16	<b>71</b>
<b>Aantal klagers 2018</b>	52	4	12	<b>68</b>
<b>Aantal klagers 2017</b>	57	5	15	<b>77</b>
<b>Aantal klagers 2016</b>	59	11*	13	<b>83</b>

<b>Totaal aantal patiënten /bewoners 2020 **</b>	172	6	91	<b>269</b>
<b>Totaal aantal patiënten /bewoners 2019 **</b>	170	6	89	<b>265</b>
<b>Totaal aantal patiënten /bewoners 2018 **</b>	170	6	86	<b>262</b>
<b>Totaal aantal patiënten /bewoners 2017**</b>	170	6	90	<b>266</b>
<b>Totaal aantal patiënten /bewoners 2016**</b>	167	6	92	<b>265</b>

\* gedurende het jaar is het aantal plaatsen afgenomen van 22 naar 6

\*\* per 31 december van dat jaar

De beklagcommissie heeft in het verslagjaar de beklagzaken als volgt afgehandeld\*:

<b>Soort afdoening</b>	<b>Nijmegen</b>	<b>Vught</b>	<b>Zeeland</b>	<b>TOTAAL</b>
Ingetrokken	102	4	49	<b>155</b>
Niet-ontvankelijk	42	2	26	<b>70</b>
Ongegrond	34	20	35	<b>89</b>
(Deels) gegrond	18	1	7	<b>26</b>
Rogatoir verzoek	4	0	1	<b>5</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>200</b>	<b>27</b>	<b>118</b>	<b>345</b>
Bemiddeling	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>170</b>

\*ziet op uitstroom, dus zowel openstaande klachten uit 2019 als ook binnengekomen klachten in 2020.

De onderdelen waarover in de locatie Nijmegen het meest werd geklaagd hadden betrekking op bewegingsvrijheid (zoals opgelegde maatregelen van afzondering, afdelingsarrest en separatie), controle (waaronder kamercontrole dan wel urinecontrole) en persoonlijke voorwerpen.

Voor de locatie Vught werd vooral geklaagd over opgelegde maatregelen betreffende de bewegingsvrijheid. Zoals eerder opgemerkt betreft dit bewoners van de ZISZ-afdeling. Deze klachten hebben betrekking op oplegging van een maatregel van afzondering alsmede op de verlengingen van deze maatregel. Verder is geklaagd over plaatsing op deze ZISZ-afdeling dan wel voortzetting van deze plaatsing. Daarnaast is op deze locatie tweemaal geklaagd over voortzetting dwangbehandeling (a-behandeling).

Voor de locatie Zeeland geldt dat veelal is geklaagd over bejegening, bewegingsvrijheid (onder meer afdelingsarrest en afzondering), rekening courant en verzorging (persoonlijk).

Verwezen wordt naar bijlage 1 van dit jaarverslag, het overzicht soorten klachten per onderwerp per locatie.

Diverse klagers laten zich in hun beklagzaak bijstaan door een advocaat, dit kan zijn bij het indienen van een klaagschrift als ook ter zitting van de beklagcommissie. Daarnaast is diverse malen van een advocaat een schriftelijke reactie ontvangen indien een advocaat verhinderd was ter zitting te verschijnen. Gelet op de ingezette coronamaatregelen is diverse malen door advocaten telefonische bijstand verleend en eenmalig via een videoverbinding. Indien mogelijk wordt in overleg met de advocaat een datum voor de zitting gepland.

Diverse malen werd een geldbedrag toegekend als compensatie na een (geheel of gedeeltelijk) gegrond verklaard beklag. Deze compensatie wordt uitbetaald als de beslissing van de beklagcommissie onherroepelijk is. In de meeste beklagzaken handelde het om een formele gegrondverklaring en werd in de uitspraak al een compensatie opgenomen. Verder zagen de toegekende tegemoetkomingen op gemiste luchtmomenten en schade aan eigendommen.

De beklagcommissie heeft geen verzoek om rogatoir verhoor gedaan. In het verslagjaar zijn 7 verzoeken ontvangen en in behandeling genomen van andere commissies van toezicht om een patiënt rogatoir te horen.

De door de beklagcommissie (deels) gegrond verklaarde klaagschriften hadden onder meer betrekking op:

- niet tijdige verlenging maatregel voortzetting plaatsing op ZISZ-afdeling;
- schending privacy, nu een lijst met nieuwe namen van mentoren en bewoners zichtbaar op de stafkamer was opgehangen;
- niet luchten (diverse afzonderlijke klachten);
- schending privacy, in het bijzonder nu de definitieve wettelijke aantekeningen aan een andere bewoner zijn uitgereikt;
- ingesteld belschema, voor zover dat ziet op contact met advocaat;
- niet tijdig verlenen van medische zorg (tandarts) bij hevige pijnklachten;
- aanbieden Chinese maaltijd aan alle patiënten op dag van een incident in de inrichting. Beroep op gelijkheidsbeginsel slaagt, nu van de instelling had mogen worden verwacht meer alternatieven aan te bieden vanwege geloofsovertuiging van klager;
- urinecontrole, nu naar aanleiding van een nieuw soort drugs (aangetroffen in een urinecontrole) is besloten om met terugwerkende kracht twee eerder afgenomen urinecontroles ook op die stof alsnog te onderzoeken;
- maatregel van afzondering, nu grondslag voor de maatregel (bezit MP4-speler) niet aannemelijk is geworden;
- uitvoering van het Protocol Urineonderzoek met als gevolg beperking van bewegingsvrijheid, het had op de weg van de instelling gelegen om klager eerder te wijzen op de mogelijkheid om via zijn huisarts te bezien of een aanpassing op het Protocol Urineonderzoek mogelijk is;
- maatregel van afzondering, formele gebreken;
- tijdelijk niet kunnen bestellen bij Bol.com is op grond van de zorgplicht ontvankelijk en gegrond verklaard (door toedoen van de instelling zijn er betalingsproblemen ontstaan).

Gedurende het verslagjaar zijn geen klachten ingediend door meerdere klagers over één bepaald onderwerp. Wel is een (groeps)klacht ontvangen, ondertekend door meerdere klagers, die ziet op de financiën in Nijmegen, in het bijzonder op onjuiste uitbetaling van dagbesteding aan patiënten. Ten tijde van het opstellen van

verslag is dit niet nog niet afgehandeld. Zoals hiervoor al beschreven (hoofdstuk 3.1) is dit onderwerp tijdens diverse vergaderingen van de Commissie aan de orde gesteld en is door de directie aangegeven dat dit probleem op directieniveau is opgepakt.

Door de beklagcommissie is gedurende het beklagjaar uitspraak gedaan in drie klachten die betrekking hadden op voortzetting van een a-dwangbehandeling. De klachten zijn ongegrond verklaard. Verder zijn vier klachten ingediend tegen een b-behandeling. Eén klager is in zijn klacht niet-ontvankelijk verklaard. Van een andere klager zijn drie klachten ongegrond verklaard.

De afwikkeling van het merendeel van de beklagzaken heeft langer geduurd dan de wettelijke termijn van twee keer vier weken. Het niet halen van de wettelijke termijn heeft diverse oorzaken, waaronder vertraging in de ontvangst van de reacties van de directie, het rouleren per locatie voor een beklagzitting (vooral voor de locaties Zeeland en Vught), verhinderdata van advocaten, het na afloop van een zitting ontvangen van nadere informatie en de tijd die gemoeid is met het schriftelijk uitwerken van de uitspraak. Als gevolg van het tijdelijk niet meer kunnen houden van fysieke zittingen op de afzonderlijke locaties is in sommige gevallen gekozen voor een extra schriftelijke ronde.

De Commissie merkt op dat in beginsel de beklagzittingen (meestal) meervoudig worden gehouden en dat schriftelijk uitspraak wordt gedaan. Als gevolg van aanscherping van coronamaatregelen trad de beklagrechter vaker dan normaal enkelvoudig op. Daar waar mogelijk werd een klaagschrift zonder zitting afgehandeld en werd afgezien van het opvragen van een schriftelijke reactie bij de directie.

Gedurende het verslagjaar is een verzoek tot wraking van een beklagrechter in behandeling genomen. De afhandeling van dit verzoek is door omstandigheden vertraagd. Ten tijde van het opstellen van het verslag is op het verzoek beslist. Het verzoek is deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond verklaard.

In totaal zijn gedurende het verslagjaar 60 beroepen ingediend bij de RSJ tegen beslissingen van de beklagcommissie, namelijk 2 beroepen namens de directie en 58 beroepen namens de klagers.

Op de locatie Nijmegen is tweemaal door de directie beroep ingesteld en 26 maal door de klagers. Voor de locatie Vught geldt dat 19 maal beroep is ingesteld door de klagers. Door de directie is geen beroep ingesteld. Op de locatie Zeeland is 13 maal beroep ingesteld door de klagers. Door de directie is geen beroep ingesteld.

In het verslagjaar zijn 2 uitspraken ontvangen waarin het beroep gegrond is verklaard, zijn 26 beroepen ongegrond verklaard, zijn 15 beroepen ingetrokken en in 8 beroepen werd de appellant niet-ontvankelijk verklaard.

De Commissie heeft de indruk dat – mogelijk als gevolg van Corona-maatregelen – de afhandelingen van beroepszaken is vertraagd.

Gedurende het verslagjaar heeft de Commissie met belangstelling kennisgenomen van uitspraken van de RSJ alsmede het jurisprudentiebulletin, in het bijzonder de bulletins naar aanleiding van Corona.

Over het aantal ingediende schorsingsverzoeken bij de voorzitter van de beroepscommissie van de RSJ zijn geen cijfers beschikbaar nu deze niet

afzonderlijk door het secretariaat zijn geregistreerd. Wel kan worden geconstateerd dat het merendeel van deze schorsingsverzoeken betrekking heeft op het verzoek om opheffing van opgelegde maatregelen zoals afdelingsarrest, afzondering en separatie. De meeste schorsingsverzoeken zijn afgewezen. Overigens wordt een schorsingsverzoek door de beklagcommissie tevens aangemerkt als een klaagschrift.

## **7. Overige vermeldenswaardige activiteiten en gebeurtenissen**

Tijdens de vergadering in december 2020 is op gepaste wijze afscheid genomen van mevr. Harmelink, dhr. 's-Gravenmade en dhr. Zweers. Sinds hun aantreden hebben zij zich vijftien jaar lang met veel inzet en energie ingezet voor beklagzittingen, vergaderingen en in het bijzonder als maandcommissaris opgetreden voor de diverse locaties.



## 8. Algemene conclusie en aandachtspunten

Het is een bijzonder jaar geweest. Als gevolg van de Coronapandemie heeft het werk van de Commissie en dus ook het toezicht er op veel punten anders uitgezien dan anders. Zo was het een groot deel van het jaar niet mogelijk om de locaties te bezoeken. Als gevolg hiervan was het voor maandcommissarissen moeilijker om toezicht uit te oefenen, contact te onderhouden met patiënten en bewoners, gingen een aantal zittingen niet door, vonden zittingen grotendeels enkelvoudig en telefonisch of schriftelijk plaats en moesten vergaderingen extern of digitaal worden gedaan.

Gedurende het verslagjaar heeft de directie de commissie steeds zo goed mogelijk op de hoogte gehouden. In ieder geval maandelijks werd informatie gedeeld over de gevolgen die Coronamaatregelen hadden voor patiënten en bewoners, de sfeer in de kliniek en de mogelijkheden en onmogelijkheden om behandelingen voort te zetten. De directie heeft zich ingespannen om vergaderingen van de Commissie zo goed mogelijk door te laten gaan, om telefonisch contact tussen patiënten en maandcommissaris laagdrempelig mogelijk te maken en zittingen door te laten gaan.

Er zijn in korte tijd veel wisselingen geweest onder de maandcommissarissen. Aan het eind van 2019 zijn twee leden gestopt en aan het eind van 2020 drie, omdat zij alle vijf vijftien jaar lid waren geweest van de Commissie. Begin 2020 jaar zijn twee nieuwe leden begonnen en ook begin 2021 verwelkomen we weer nieuwe leden. Door alle Corona-maatregelen is het moeilijk om nieuwe leden goed in te werken en kennis te laten maken met alle facetten van het lidmaatschap en de kliniek.

Patiënten en bewoners lijken redelijk goed om te gaan met alle gevolgen van de Corona-maatregelen. Gelukkig is het tot op heden meegevallen met het aantal besmettingen onder patiënten en medewerkers.

Ondanks alles heeft de Commissie de indruk dat er meer rust binnen de kliniek is en minder spanningen. De keuze om de patiënten van afdeling Niers naar andere groepen/andere locatie te verplaatsen lijkt blijvend positief.

Een punt van zorg blijft de situatie op de afdeling ZISZ in Vught. Doordat er weinig bewoners op die afdeling zitten, met ieder voor zich grote individuele problematiek, is onderling contact tussen medebewoners over het algemeen niet haalbaar. Dit betekent dat bewoners, als gevolg van het feit dat alleen de ZISZ-afdeling gevestigd is in Vught, enkel contact hebben met medewerkers, maandcommissaris en (sporadisch) familie/vrienden. De directie en medewerkers zetten zich in om dit zoveel mogelijk te compenseren, door creatief naar activiteiten te zoeken die realiseerbaar zijn in de omgeving en door contact met gedetineerden van PI Vught te organiseren. De mogelijkheden hiertoe zijn echter beperkt en het kost meer moeite en energie dan wanneer dit binnen de eigen organisatie geregeld zou kunnen worden.

Dit jaarverslag 2020 is vastgesteld op 10 maart 2021.

mr. N. Lont, secretaris

mr. T.C. Henniphof, voorzitter



# **BIJLAGE 1**

Overzicht soorten klachten per onderwerp

<b>2020</b>	<b>Nijmegen</b>	<b>Zeeland</b>	<b>Vught</b>	<b>TOTAAL</b>
Activiteiten (arbeid)	5	5	0	10
Activiteiten (diversen)	0	0	0	0
Activiteiten (luchten)	8	2	0	10
Activiteiten (sport)	0	1	0	1
Behandeling	18	11	0	29
Bejegening	15	23	0	38
Bewegingsvrijheid (o.a. afdelingsarrest, separatie, afzondering en plaatsing afdeling intensieve zorg)	22	20	32	74
Compensatie	0	1	0	1
Contact buitenwereld (bellen)	3	2	0	5
Contact buitenwereld (bezoek)	8	8	0	16
Contact buitenwereld (post)	9	7	0	16
Controle (o.a. urineonderzoek & onderzoek persoonlijke verblijfsruimte)	19	5	0	24
Dwangbehandeling	0	5	2	7
Eisen verblijfsruimte	2	1	0	3
Geweld	0	0	0	0
Informatie / procedure	0	0	0	0
Persoonlijke voorwerpen	20	9	0	29
Rekening courant/ zak- en kleedgeld	13	10	0	23
Rogatoir verzoek	4	3	0	7
Schadeverhaal	4	1	0	5
Selectieoverplaatsing (extern/intern)	5	4	0	9
Transport	1	1	0	2
Verlaten inrichting	4	3	0	7
Verzorging (diversen)	0	2	0	2
Verzorging (godsdienst, levensovertuiging)	0	2	0	2
Verzorging (medische)	8	6	0	14
Verzorging (persoonlijke)	12	10	1	23
	<b>180</b>	<b>142</b>	<b>35</b>	<b>357</b>
<b>TOTAAL</b>				

## **BIJLAGE 2**

**Totaaloverzicht KLAVER 2020**

	Doorloop termijnen in dagen								Beslissingen							
	Instroom aantal klachten	Uitstroom aantal klachten	0-10	11-30	31-40	41-50	51-60	> 60	Geground	Ongegrond	Deels geground	Niet ontvankelijk	Ingetrokken	Ingetrokken na bemiddeling	Ingetrokken ter zitting	Afdoening na rogatoir verzoek
Nijmegen	180	200	2	23	12	18	13	132	11	34	7	42	35	60	7	4
Zeeland	142	118	3	24	11	9	7	64	3	35	4	26	22	25	2	1
Vught	35	27	1	3	3	2	3	15	0	20	1	2	2	1	1	0
<b>Totaal</b>	<b>357</b>	<b>345</b>	<b>6</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>211</b>	<b>14</b>	<b>89</b>	<b>12</b>	<b>70</b>	<b>59</b>	<b>86</b>	<b>10</b>	<b>5</b>

**KLAVER: KLachten Verwerken En Rapporteren**

# **BIJLAGE 3**

**Managementoverzicht KLAVER 2020 locatie Nijmegen (per kwartaal)**

	Beginvoorraad	Instroom	Uitstroom	Doorlooptijd (in dagen)	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond	Niet ontvankelijk	Ingetrokken	Ingetrokken na	Ingetrokken zitting	Afdoening rogatoir	Eindvoorraad
Kw 1	55	50	61	71	4	12	1	13	3	25	2	1	44
Kw 2	44	57	43	67	1	9	2	14	14	3	0	0	58
Kw 3	58	39	44	62	1	5	3	5	4	24	0	2	53
Kw 4	53	34	52	124	5	8	1	10	14	8	5	1	35
<b>Totaal</b>		<b>180</b>	<b>200</b>		<b>11</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>60</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	

**Managementoverzicht KLAVER 2020 locatie Vught (per kwartaal)**

	Beginvoorraad	Instroom	Uitstroom	Doorlooptijd (in dagen)	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond	Niet ontvankelijk	Ingetrokken	Ingetrokken na	Ingetrokken zitting	Afdoening rogatoir	Eindvoorraad
Kw 1	5	9	7	69	0	3	1	2	1	0	0	0	7
Kw 2	7	10	8	89	0	7	0	0	1	0	0	0	9
Kw 3	9	9	12	54	0	10	0	0	0	1	1	0	6
Kw 4	6	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
<b>Totaal</b>		<b>35</b>	<b>27</b>		<b>0</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	

**Managementoverzicht KLAVER 2020 locatie Zeeland (per kwartaal)**

	Beginvoorraad	Instroom	Uitstroom	Doorlooptijd (in dagen)	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond	Niet ontvankelijk	Ingetrokken	Ingetrokken na	Ingetrokken zitting	Afdoening rogatoir	Eindvoorraad
Kw 1	29	28	28	77	2	14	1	3	3	5	0	0	29
Kw 2	29	18	29	87	0	11	1	10	3	3	0	1	18
Kw 3	18	38	28	41	1	3	1	4	10	9	0	0	19
Kw 4	28	58	33	71	0	7	1	9	6	8	2	0	53
<b>Totaal</b>		<b>142</b>	<b>118</b>		<b>3</b>	<b>35</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	