

# Jaarverslag 2020

Commissie van Toezicht bij  
Justitiële Jeugdinrichting  
Lelystad



Utrecht, juni 2021

## INHOUDSOPGAVE

|             |   |       |
|-------------|---|-------|
| Voorwoord   |   | p. 3  |
| Hoofdstuk 1 | Inrichtingsgegevens en commissiegegevens                              | p. 4  |
|             | 1.1 De inrichting   | p. 4  |
|             | 1.2 De Commissie van Toezicht   | p. 4  |
|             | 1.3. Deskundigheidsbevordering  | p. 5  |
| Hoofdstuk 2 | Cijfers   | p. 5  |
| Hoofdstuk 3 | Algemeen  | p. 5  |
|             | 3.1 Digitaal en veilig werken CvT                                     | p. 6  |
|             | 3.2 Calamiteiten  | p. 7  |
| Hoofdstuk 4 | Activiteiten in het kader van de advies- en toezichthoudende taak     | p. 7  |
| Hoofdstuk 5 | Activiteiten in het kader van de bemiddelings- en rechtsprekende taak | p. 7  |
|             | 5.1 Bemiddelingstaak  | p. 7  |
|             | 5.2 Rechtsprekende taak   | p. 8  |
|             | 5.2.1 Cijfers   | p. 9  |
|             | 5.2.2 Doorlooptijden klachten   | p. 10 |
|             | 5.3 Interessante uitspraak  | p. 10 |
|             | 5.4 Beroepszaken  | p. 11 |
| Hoofdstuk 6 | Samenwerking commissie en inrichting                                  | p. 11 |
| Hoofdstuk 7 | Totaal- en managementoverzicht KLAVER                                 | p. 11 |

---

## Voorwoord

---

Hierbij treft u het jaarverslag 2020 aan van de Commissie van Toezicht bij de Justitiële Jeugdinrichting Lelystad. Het jaar 2020 was een bijzonder jaar dat zich kenmerkte door de coronacrisis en alle gevolgen die dit heeft gehad voor de jongeren en het personeel in de inrichting.

Voor de Commissie van Toezicht hield dit in dat de maandcommissarissen niet altijd de jongeren persoonlijk op de groepen konden bezoeken. Zij waren wel altijd welkom in de inrichting, maar afhankelijk van de situatie is er in persoon, telefonisch of via een beeldverbinding met de jongeren gesproken. Ook de vergaderingen van de Commissie van Toezicht met de directie zijn op een bepaald moment via beeldverbinding gaan plaatsvinden. Het is wenselijk om, zodra de maatregelen dit toelaten, weer binnen de inrichting te vergaderen.

Op 6 januari 2020 is de inrichting begonnen met de opening van een nieuwe uitstroomgroep, terwijl vlak daarvoor in november 2019 uitbreiding heeft plaatsgevonden door de overname van de ITA-groepen van RJJ Het Keerpunt.

Per 1 maart 2020 is mw. T. Wieringa aangesteld als nieuwe directeur bedrijfsvoering en is afscheid genomen van haar voorganger dhr. V. Batelaan.

In het verslagjaar is een grote toename van het aantal klachten waargenomen, van 91 klachten in 2019 naar 264 klachten in 2020, wat een stijging inhoudt van 290%. Een deel van deze stijging is te wijten aan de opgelegde coronamaatregelen. Daarnaast is een substantieel deel van de klachten afkomstig van groep Pisa. Dit is een groep met LVB-jongeren die veel extra begeleiding nodig hebben. Verder heeft het afgelopen jaar personeelstekort binnen de inrichting en de aanwezigheid van een aantal veelklagers een rol gespeeld. Hoewel de inrichting haar best heeft gedaan het gesprek met de jongeren aan te gaan en oplossingsgericht te denken, kan niet worden voorkomen dat jongeren klachten indienen. Wel is opvallend dat er dit verslagjaar veel klachten zijn ingetrokken. Dit komt deels door de actieve houding van de inrichting om het gesprek aan te gaan, maar ook door de inzet van de maandcommissarissen.

mevr. mr. M.A. Pot  
voorzitter

## **1 Inrichtings- en commissiegegevens**

### **1.1 De inrichting**

JJI Lelystad, onderdeel van Pluryn, is een particuliere justitiële jeugdinstelling in Lelystad en expert op het gebied van Licht Verstandelijk Beperkte (LVB-) jongeren met complexe psychische en psychiatrische stoornissen. In JJI Lelystad verblijven uitsluitend jongens op strafrechtelijke titel op basis van voorlopige hechtenis, jeugddetentie of een PIJ-maatregel (plaatsing in een inrichting voor jeugdigen).

Per 1 november 2019 is de inrichting uitgebreid met een Individuele Traject Afdeling (ITA-afdeling). De ITA is bestemd voor groepsongeschikte jeugdigen die door hun houding en gedrag het groepsklimaat dusdanig verstoren dat het veilige leefklimaat op de groep in het geding is. Deze jeugdigen zijn gebaat bij een individuele aanpak met een aangepast dagprogramma. Dat betekent dat er een 1-op-1 benadering is. De inzet is erop gericht om ook deze jeugdigen uiteindelijk veilig terug te laten keren in de maatschappij.

### **1.2 De Commissie van Toezicht**

#### Voorzitter

mw. mr. M.A. Pot, rechter;

#### Leden:

mw. A. Blum, docent;

dhr. mr. M.E. Companjen, wethouder gemeente Harderwijk;

dhr. mr. G.J.J.M. Essink, rechter;

dhr. E. Koreman, teammanager huisartsenzorg;

dhr. mr. M. Landsman, advocaat;

mw. mr. S.G.B.M. Schönhage, advocaat;

mw. T.M. Van Slooten-Honing, manager Veilig Thuis;

dhr. R. Smit, beleidsmedewerker Jeugd en onderwijs;

mw. drs. M.E. Verkuijlen, bestuurder Onderwijsgroep Amstelland (tot 1 juli 2020);

dhr. J. Veenstra, thema wijkagent instellingen regio Oost-Nederland (vanaf 1 december 2020)

Op grond van artikel 14 van het Reglement justitiële jeugdinstellingen (Rjj) bestaat de commissie uit ten minste zes leden waarbij van elke commissie in elk geval deel uit maken een met rechtspraak belast lid van de rechterlijke macht, een advocaat, een deskundige op het gebied van de gedragswetenschappen en een deskundige op het gebied van de pedagogische hulpverlening. De commissie voldoet niet aan deze eisen omdat het nog niet is gelukt een deskundige op het gebied van gedragswetenschappen aan te trekken.

Gedurende het verslagjaar heeft mw. drs. M.E. Verkuijlen de commissie verlaten. Voor de werving is een sollicitatieprocedure gestart via plaatsing van de vacature op de site van het Kenniscentrum

commissies van toezicht en via LinkedIn. Hieruit is een geschikt nieuw lid gekomen en benoemd: dhr. J. Veenstra.

In artikel 14, vierde lid Rjj is bepaald dat, indien de commissie toezicht houdt op een afdeling waar geneeskundige behandeling als bedoeld in de artikelen 51a tot en met 51e van de wet wordt verricht, ook een psychiater deel van de commissie dient uit te maken.

Nadat in 2019 de functie van psychiater in de commissie is open gevallen is er, ondanks diverse wervingspogingen online en via LinkedIn, tot op heden nog geen geschikte kandidaat gevonden. De commissie zal zich in het komende verslagjaar blijven inzetten om tot invulling van deze functie te komen.

#### Ambtelijke ondersteuning

Het gehele verslagjaar is de commissie administratief en juridisch ondersteund door het Bureau Commissies van Toezicht, gevestigd in de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

Mw. H.A.M. Gill-Blom is als secretaris aan de commissie verbonden.

### **1.3 Deskundigheidsbevordering**

In het kader van de deskundigheidsbevordering hebben de commissieleden en/of de secretaris in verschillende samenstellingen verscheidene bijeenkomsten bijgewoond:

- De secretaris heeft op 12 oktober 2020 een voorlichting gegeven aan behandelcoördinatoren en unitmanagers in JJI Lelystad met bespreking van recente wetgeving van de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen en actuele casussen.
- Op 10 november 2020 heeft de secretaris het digitaal RSJ-congres “De rechtspositie van jongeren in geslotenheid” bijgewoond.

Van deze bijeenkomsten is in de vergaderingen verslag gedaan. Verder worden elke vergadering relevante jurisprudentie en artikelen bij de vergaderstukken gevoegd en geagendeerd.

## **2 Cijfers**

- Aantal beklagzittingen 2020: 15
- Aantal bezette detentieplaatsen per 30 juni 2020: 90 jongeren
- Bezetting per 31 december 2020: 87 jongeren
- Aantal contacten met de jongerenraad: 1
- Aantal medische klachten: 11 klachten (10 klachten medisch organisatorisch en 1 klacht deels medisch organisatorisch en deels medisch inhoudelijk)

## **3. Algemeen**

De commissie is dit verslagjaar vijfmaal in vergadering bijeen geweest, in eerste instantie in de inrichting en daarna vanwege de coronapandemie digitaal via Skype for business. De vergaderingen werden bijgewoond door locatiedirecteur dhr. V. Batelaan en/of directeur bedrijfsvoering mw. T. Wieringa en/of hoofd behandeling mw. S. Hillege en/of mw. A. Doves, kwaliteitsadviseur.

Op 29 juli 2020 hebben de voorzitter en secretaris van de Commissie van Toezicht (hierna: CvT) samen met mw. Wieringa en mw. Doves om tafel gezeten om diverse onderwerpen te bespreken en de samenwerking te zoeken. Na afloop is afgesproken om tweemaal per jaar bij elkaar te komen om te evalueren.

Het verslagjaar kenmerkt zich verder door verandering in het management. Mw. Wieringa is per 1 maart 2020 aangesteld als directeur bedrijfsvoering en dhr. Batelaan heeft de inrichting per 1 april 2020 verlaten als locatiedirecteur. Daarnaast heeft hoofd behandeling mw. S. Hillege besloten per 1 september 2020 haar functie neer te leggen. Per 1 september 2020 is mw. T. Pultrum als waarnemend hoofd behandeling aangesteld. Mw. Hillege zal bij de inrichting betrokken blijven ten behoeve van het project Vrijheidsbeneming op maat (VOM).

Voor de behandeling van klachten heeft de beklagcommissie, voorafgaand aan de vergadering en zo nodig wanneer het aantal klachten dit vroeg, beklagzitting gehouden. In het verslagjaar hebben 15 beklagzittingen plaatsgevonden, zowel meervoudig als enkelvoudig.

De agenda van de reguliere vergadering bevat een aantal terugkomende agendapunten, waaronder mededelingen voorzitter, mededelingen directie, notulen vorige vergadering, ingekomen stukken, klachtenoverzicht, verslag maandcommissaris, verslag beklagcommissie, jurisprudentie RSJ en rondvraag.

In het algemeen bestonden de vergaderingen uit het bespreken van en mededelingen over onder andere:

- het functioneren van de inrichting en haar populatie;
- incidenten binnen de inrichting;
- wijzigingen binnen het managementteam;
- ziekteverzuimcijfers onder personeel;
- de toekomstige verandering van JJI naar een Forensisch Centrum Jeugd;
- het project vrijheidsbeneming op maat (VOM);
- de viermaandelijke rapportage over de opgelegde straffen/maatregelen en time-outs;
- de ontwikkelingen binnen de uitstroom- en ITA-groepen.
- de incidentenanalyse 2019;
- de jongerenraad;
- mededelingen en verzoeken vanuit de Landelijke Klankbordgroep Commissies van Toezicht.

### **3.1 Coronapandemie**

De coronapandemie heeft gezorgd voor onrust en onzekerheid in de inrichting, zowel bij de jongeren als bij het personeel en management. Eerst zijn de verloven en het bezoek stopgezet, waarna deze in juni 2020 zijn hervat. Wel mochten er maximaal twee personen uit één gezin op bezoek komen, waarbij het bezoek plaats vond achter plexiglas.

Vanaf het begin van de coronapandemie heeft mw. Wieringa elke paar weken een email rondgestuurd aan medewerkers, leidinggevend en de CvT, waarin de laatste stand van zaken omtrent de coronamaatregelen wordt meegedeeld. Tevens is de voorzitter ingelicht indien er bijzondere zaken speelden. De corona-update email is als zeer constructief en prettig van toon ervaren.

### **3.2 Calamiteiten**

Gedurende het jaar hebben diverse (ernstige) incidenten plaatsgevonden, waarvan een deel de media heeft gehaald. De CvT is op de hoogte gehouden van de resultaten van de calamiteitenonderzoeken en de beklagcommissie heeft ook enkele klachten behandeld die betrekking op deze calamiteiten hadden.

## **4. Activiteiten in het kader van de advies- en toezichthoudende taak**

De CvT heeft in 2020 voor bepaalde onderwerpen aandacht gevraagd en op meer of minder directe wijze geadviseerd dan wel haar toezichttaak uitgevoerd.

### **- Jongerenraad**

Een commissielid woont normaal gesproken diverse keren per jaar bijeenkomsten van de jongerenraad bij. Echter door de coronacrisis heeft het commissielid geen jongerenraad bijgewoond. Vanuit de inrichting is vernomen dat de samenstelling van de jongerenraad in die tijd beperkt is tot maximaal drie jongeren. De inrichting heeft getracht de jongerenraad op afstand te organiseren, maar de animo hiervoor was erg laag ondanks acties die de inrichting heeft ondernomen om dit wel door te laten gaan. In 2021 zal worden getracht de jongerenraad weer actief te laten plaatsvinden.

### **- ITA-afdeling**

Vanaf 1 november 2019 zijn de eerste ITA-jongeren ingestroomd. Verwacht werd dat deze instroom zou zorgen voor een toename van het aantal klachten, maar gebleken is dat er gedurende het verslagjaar weinig klachten zijn ontvangen van de ITA-afdeling.

## **5. Activiteiten in het kader van de bemiddelings- en rechtsprekende taak**

### **5.1 Bemiddelingstaak**

De CvT vindt haar taken in het kader van de klachtenbemiddeling erg belangrijk. Het maandcommissariaat wordt volgens een rooster door één van de leden van de CvT uitgevoerd. De maandcommissaris ontvangt de te bemiddelen klachten via de elektronische omgeving (eSWF) van het secretariaat van de CvT. De maandcommissaris bezoekt de inrichting tweemaal per maand op (in principe) woensdag door middel van een vastgesteld en binnen de inrichting bekend spreekuur. De ingeplande jeugdigen worden voorafgaand aan het spreekuur ook schriftelijk op de hoogte gesteld van de komst van de maandcommissaris. Tijdens dit spreekuur worden de ingediende grieven en klachten met de jeugdigen, groepsleiders en eventueel op een later tijdstip met afdelingshoofden besproken en wordt gekeken of er bemiddeld kan worden, al dan niet door toekenning van een tegemoetkoming. Als

dit lukt, dan wordt de klacht ingetrokken na bemiddeling. Ook kan het zijn dat de maandcommissaris de jongere adviseert met iemand van de inrichting in gesprek te gaan om alsnog een antwoord te krijgen.

Gedurende dit verslagjaar is het aantal klachten met 290% toegenomen. Daardoor is het een enkele keer voorgekomen dat er twee maandcommissarissen moesten worden ingezet of dat een maandcommissaris meer dan tweemaal naar de inrichting is gegaan. Tijdens de coronapandemie heeft de maandcommissaris zelf kunnen bepalen of hij naar de inrichting kwam of de jongeren via (beeld)bellen sprak. Indien de maandcommissaris naar de inrichting kwam, dan werd verzocht om maximaal twee groepen te bezoeken. De maandcommissarisbezoeken zijn naar tevredenheid verlopen.

De maandcommissaris maakt van zijn spreekuur per klacht een schriftelijk verslag op. Deze load hij op in de eSWF, waarna het secretariaat het verslag download en een afschrift aan de jeugdige stuurt. Het schriftelijk verslag wordt altijd ook aan de directie gestuurd. Bij gehandhaafde klachten wordt na ontvangst van het maandcommissarisverslag direct verweer opgevraagd bij de directie, zodat de doorlooptijden beperkt blijven. De maandcommissarisverslagen worden telkens in de tweemaandelijks vergadering mondeling toegelicht.

Gedurende het verslagjaar zijn er 264 klachten, waaronder 2 klachten door ouders bij het Bureau Commissies van Toezicht (het secretariaat) binnengekomen. De maandcommissaris heeft in 28 klachten kunnen bemiddelen (ingetrokken na bemiddeling). Verder zijn 123 klachten ingetrokken, al dan niet na een gesprek met de maandcommissaris. Een deel van de intrekkingen vond plaats nadat het afdelingshoofd (vaak op advies van de maandcommissaris) met klager heeft gesproken na handhaving van de klacht bij de maandcommissaris. In veel gevallen is er ook door de inrichting een tegemoetkoming aan de klagers aangeboden. Ter zitting is 1 klacht ingetrokken.

Gedurende dit verslagjaar was er sprake van vier veelklagers die samen verantwoordelijk waren voor 80 klachten.

De onderwerpen van de ingekomen en aan de maandcommissaris gestuurde klachten waren zeer uiteenlopend van aard. De top vier onderwerpen waarover dit jaar werd geklaagd waren: ordemaatregel (49), activiteiten lucht (26), info/procedure (18) en bejegening (17).

De CvT heeft geconstateerd dat gedurende de verslagperiode de werkzaamheden van de maandcommissaris een waardevolle bijdrage leveren aan het oplossen van klachten en aan de oordeelsvorming van de commissie over het klimaat in de inrichting.

## **5.2 Rechtsprekende taak**

De beklagcommissie uit de CvT heeft alle niet bemiddelde, gehandhaafde klachten in behandeling genomen. De beklagcommissie bestaat uit een wisselende voorzitter, bijgestaan door telkens twee leden of uit een alleensprekende beklagrechter.



Gedurende het verslagjaar hebben 15 beklagzittingen plaatsgevonden, zowel in de inrichting als via de telefoon en Skype for Business. Daarnaast zijn eenvoudige klachten buiten zitting afgedaan. In een deel van de gevallen is onmiddellijk ter zitting uitspraak gedaan en bij ingewikkelder klachten is schriftelijk uitspraak gedaan. In totaal heeft de beklagcommissie op 75 klachten beslist. Daarnaast is er op verzoek van andere inrichtingen 9 maal rogatoir gehoord.

De beklagzittingen hebben telkens plaatsgevonden in aanwezigheid van (in ieder geval) een afdelingshoofd. De procedure rond de behandeling van de klachten is naar tevredenheid verlopen. Gedurende het verslagjaar heeft de kwaliteitsmedewerker/beleidsmedewerker de afdelingshoofden aangestuurd op het tijdig aanleveren van de juiste en volledige informatie en zijn de aanlevertijden verbeterd. Op verzoeken van de secretaris om aanvullende informatie wordt vlot gereageerd en het contact tussen de secretaris, de managementassistente van de inrichting en de kwaliteitsmedewerker/beleidsmedewerker verloopt plezierig en naar tevredenheid.

De beslissingen van de beklagcommissie en de uitspraken van de beroepscommissie worden ter informatie en lering bij de tweemaandelijks vergaderstukken gevoegd.

### 5.2.1 Cijfers

| Overzicht alle afgedane klachten van 2020 | 2020       |
|---|------------|
| Ingetrokken                               | 123        |
| Ingetrokken na bemiddeling                | 28         |
| Ingetrokken ter zitting                   | 01         |
| Gegronnd                                  | 18         |
| Deels gegronnd                            | 12         |
| Ongegronnd                                | 27         |
| Niet ontvankelijk                         | 18         |
| Rogatoir                                  | 09         |
| Overgedragen                              | 01         |
| Openstaande klachten                      | 27         |
| <b>Totaal</b>                             | <b>264</b> |

| Overzicht in 2020 afgedane klachten van 2019 |            |
|--|------------|
| Ingetrokken                                  | 01         |
| Ingetrokken na bemiddeling                   | 01         |
| Gegronnd                                     | 01         |
| Ongegronnd                                   | 04         |
| Rogatoir                                     | 03         |
| <b>Totaal</b>                                | <b>10</b>  |
| Totaal aantal klachten                       |            |
| Ingekomen klachten 2020                      | 264        |
| In 2020 afgedane klachten van 2019           | 10         |
| <b>Totaal</b>                                | <b>274</b> |

### 5.2.2 Doorlooptijd klachten

De doorlooptijd vanaf het moment van de ontvangst tot het afboeken van de klacht, ziet er deze verslagperiode als volgt uit:

- 09 klachten binnen 10 dagen;
- 75 klachten tussen de 11 en 30 dagen;
- 40 klachten tussen de 31 en 40 dagen;
- 15 klachten tussen de 41 en 50 dagen;
- 20 klachten tussen de 51 en 60 dagen;
- 78 klachten langer dan 60 dagen.

De gemiddelde doorlooptijd bedraagt 60 dagen. Ten opzichte van het verslagjaar 2019 is de gemiddelde doorlooptijd gestegen. De categorie “langer dan 60 dagen” scoort hoog. Redenen dat deze klachten langer dan 60 dagen hebben gewacht op afdoening zijn onder andere: afwachten van een intern onderzoek cq aangifte, agenda van een advocaat, het uitblijven van een reactie van de inrichting of een maandcommissaris, het wachten op aanvullende info – al dan niet na aanhouding ter zitting.

### 5.3 Interessante uitspraak

De alleensprekende beklagrechtster heeft een interessante uitspraak gedaan, waarvan een verkorte weergave wordt opgenomen.

**RE2019/73:** Klager beklagt zich over de afwijzingsbeslissing van de unitmanager op klagers verzoek voor het aankopen en houden van een parkiet op kamer, omdat klager geen ongebegeleide verlofstatus heeft.

In de inrichting is het beleid voor het hebben van een vogel op de kamer vastgelegd in het document “Beleid Vogel op kamer”, waarbij een jongere voorafgaand aan de aanschaf allerlei opdrachten moet uitvoeren en voldoende geld moet hebben voor de verzorgingskosten. Tenslotte moet de jongere het “Vogelcontract” ondertekenen met onder andere regels daarin over de grootte van de kooi, het niet op de groep loslaten van de vogel, wie de vogel verzorgt als de jongere dat niet kan doen en naar wie de vogel gaat als er problemen ontstaan.

De beklagrechtster constateerde dat klager al langer binnen de inrichting verbleef, dat men hem op de vorige groep kende en dat de groepsleiding van de vorige groep volgens klager al wist of hij voor een parkiet zou kunnen zorgen en of zijn gedrag daartoe voldoende voor zou zijn. Daarom levert het verweer van de directeur dat men klager op de nieuwe groep nog moet leren kennen, onvoldoende grondslag op het verzoek voor de aanschaf van een parkiet af te wijzen. De afwijzingsbeslissing is dan ook onvoldoende gemotiveerd.

De beklagrechtster heeft de klacht gegrond verklaard. Toch betekent dit niet dat klager sowieso toestemming zal krijgen voor het hebben van een parkiet, want hij moet namelijk voldoen aan de

gestelde voorwaarden genoemd in het document “Beleid Vogel op kamer”. De beklagrechtster gaf dan ook opdracht aan de directeur om binnen een maand na de beslissing een nieuwe gemotiveerde beslissing te nemen op het verzoek van klager.

#### 5.4 Beroepszaken

In het verslagjaar is er tegen 19 beslissingen beroep ingesteld bij de Raad voor de Strafrechtstoepassing en jeugdbescherming (hierna: RSJ), waarvan 18 keer door een veelklager. Op deze beroepen heeft de RSJ dit verslagjaar nog niet beslist.

### 6 Samenwerking commissie en inrichting

Gedurende deze verslagperiode is de samenwerking en de communicatie tussen de commissie en de inrichting goed verlopen. De incidenten zijn gemeld aan de voorzitter en de commissie is op de hoogte gehouden van de stand van zaken binnen de inrichting met betrekking tot zowel de jeugdigen als het personeel. Daarnaast is de voorzitter ook ingelicht door de directeur omtrent belangrijke actualiteiten en zijn er korte lijnen tussen de secretaris van de commissie en het secretariaat van de inrichting.

### 7. Totaal- en managementoverzicht KLAVER

Met ingang van 2012 verzoekt de Dienst Justitiële Inrichtingen aan de CvT om bij haar jaarverslag het totaaloverzicht en managementoverzicht uit het registratiesysteem **Klachten Verwerken en Rapporteren Commissies van Toezicht** (hierna: KLAVER) te voegen. De CvT zal aan dit verzoek voldoen. Bij de interpretatie van de cijfers moet een kanttekening worden geplaatst.

KLAVER baseert de berekeningen op alle klachten waarin enige activiteit is geweest in de verslagperiode. Dit betekent dat in de gevraagde overzichten ook gegevens worden meegenomen van klachten met een kenmerk uit het voorgaande jaar.

De afdoening in het Totaaloverzicht betreft de cumulatie van de cijfers van in 2020 afgedane klachten uit 2019 plus de in 2020 ingekomen en afgedane klachten, zoals onder 5.2.1 vermeld.

Totaaloverzicht CvT Bureau Midden-Nederland 01-01-2020 t/m 31-12-2020 - Beklagcommissie

| Inrichting   | Doorloop termijnen in dagen |                   |                  |                   |                  |                    |                   |      |       |       |       | Beslissingen |     |         |           |               |              |                   |             |                            |                         |                               |                |
|--------------|-----------------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|--------------------|-------------------|------|-------|-------|-------|--------------|-----|---------|-----------|---------------|--------------|-------------------|-------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------------|----------------|
|              | Totaal Instroom             | Instroom Klachten | Instroom grieven | Grief naar klacht | Totaal uitstroom | Uitstroom Klachten | Uitstroom grieven | 0-10 | 11-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60        | >60 | Gegrond | Ongegrond | Deels gegrond | Overgedragen | Niet ontvankelijk | Ingetrokken | Ingetrokken na bemiddeling | Ingetrokken ter zitting | Afdoening na rogatoir verzoek | Grief afgedaan |
| JJI Lelystad | 264                         | 264               | 0                | 0                 | 237              | 237                | 0                 | 9    | 75    | 40    | 15    | 20           | 78  | 18      | 27        | 12            | 1            | 18                | 123         | 28                         | 1                       |                               | 9              |

## Managementoverzichten 2020

CvT Bureau Midden-Nederland - JJI Lelystad <Totaal>

| 2020        | begin<br>voorraad | totaal<br>instroom | instroom<br>klacht | instroom<br>grief | grief naar<br>klacht | Uitstroom          |                    |                   |                  |         |           |               |             |            |             |                |                            |                                    |                | eind<br>voorraad |
|-------------|-------------------|--------------------|--------------------|-------------------|----------------------|--------------------|--------------------|-------------------|------------------|---------|-----------|---------------|-------------|------------|-------------|----------------|----------------------------|------------------------------------|----------------|------------------|
|             |                   |                    |                    |                   |                      | totaal<br>uittroom | uittroom<br>klacht | uittroom<br>grief | doorloop<br>tijd | gegrond | ongegrond | deels gegrond | overgevoerd | niet omvat | ingetrokken | ingetrokken na | ingetrokken ter<br>zitting | afbreking na<br>rogator<br>verzoek | grief afgedaan |                  |
| januari     | 10                | 19                 | 19                 | 0                 | 0                    | 9                  | 9                  | 0                 | 35               |         | 4         |               |             |            |             | 2              |                            | 3                                  |                | 20               |
| februari    | 20                | 29                 | 29                 | 0                 | 0                    | 10                 | 10                 | 0                 | 33               | 3       |           |               | 1           |            | 3           |                |                            | 3                                  |                | 39               |
| maart       | 39                | 50                 | 50                 | 0                 | 0                    | 32                 | 32                 | 0                 | 27               | 1       | 6         |               |             | 5          | 19          | 1              |                            |                                    |                | 57               |
| 1e kwartaal | 10                | 98                 | 98                 | 0                 | 0                    | 51                 | 51                 | 0                 | 32               | 4       | 10        |               | 1           | 5          | 22          | 3              |                            |                                    | 6              | 57               |
| april       | 57                | 11                 | 11                 | 0                 | 0                    | 10                 | 10                 | 0                 | 26               |         |           |               |             |            | 3           | 7              |                            |                                    |                | 58               |
| mei         | 58                | 5                  | 5                  | 0                 | 0                    | 27                 | 27                 | 0                 | 72               | 5       | 2         | 1             |             | 2          | 17          |                |                            |                                    |                | 36               |
| juni        | 36                | 24                 | 24                 | 0                 | 0                    | 16                 | 16                 | 0                 | 63               | 4       | 2         | 2             |             |            | 6           | 2              |                            |                                    |                | 44               |
| 2e kwartaal | 57                | 40                 | 40                 | 0                 | 0                    | 53                 | 53                 | 0                 | 54               | 9       | 4         | 3             |             | 2          | 26          | 9              |                            |                                    |                | 44               |
| juli        | 44                | 20                 | 20                 | 0                 | 0                    | 21                 | 21                 | 0                 | 79               | 1       | 7         |               |             | 3          | 6           | 3              |                            |                                    | 1              | 43               |
| augustus    | 43                | 10                 | 10                 | 0                 | 0                    | 25                 | 25                 | 0                 | 44               | 1       | 1         |               |             |            | 15          | 7              |                            |                                    | 1              | 28               |
| september   | 28                | 16                 | 16                 | 0                 | 0                    | 11                 | 11                 | 0                 | 66               |         | 1         | 1             |             | 4          | 5           |                |                            |                                    |                | 33               |
| 3e kwartaal | 44                | 46                 | 46                 | 0                 | 0                    | 57                 | 57                 | 0                 | 63               | 2       | 9         | 1             |             | 7          | 26          | 10             |                            |                                    | 2              | 33               |
| oktober     | 33                | 47                 | 47                 | 0                 | 0                    | 16                 | 16                 | 0                 | 160              |         | 1         | 7             |             | 1          | 3           | 2              | 1                          | 1                                  |                | 64               |
| november    | 64                | 28                 | 28                 | 0                 | 0                    | 39                 | 39                 | 0                 | 43               |         |           |               |             | 2          | 33          | 4              |                            |                                    |                | 53               |
| december    | 53                | 5                  | 5                  | 0                 | 0                    | 21                 | 21                 | 0                 | 77               | 3       | 3         | 1             |             | 1          | 13          |                |                            |                                    |                | 37               |
| 4e kwartaal | 33                | 80                 | 80                 | 0                 | 0                    | 76                 | 76                 | 0                 | 93               | 3       | 4         | 8             |             | 4          | 49          | 6              | 1                          | 1                                  |                | 37               |
| Totaal      | 10                | 264                | 264                | 0                 | 0                    | 237                | 237                | 0                 | 60               | 18      | 27        | 12            | 1           | 18         | 123         | 28             | 1                          | 9                                  |                | 37               |

Voor akkoord, 8 juli 2021

de secretaris,

de voorzitter,



