

Jaarverslag 2022

Commissie van toezicht bij de Van der Hoeven Kliniek



Klachtencommissie bij locaties De Voorde, De Wierde en De Waag

Voorwoord voorzitter

Namens de commissie van toezicht en klachtencommissie bied ik u hierbij het jaarverslag over 2022 aan. In dit voorwoord stip ik een paar aandachtspunten van dit jaarverslag aan.

Na alle perikelen als gevolg van de coronapandemie die in het vorige jaarverslag zijn omschreven, was er gelukkig slechts in het begin van het jaar een hele kleine nasleep van de coronamaatregelen, hetgeen leidde tot één online vergadering. De zittingen konden op reguliere wijze in de kliniek doorgang vinden.

In 2022 was bij de kliniek en de commissie van toezicht veel aandacht voor de wijze van gebruik, en daarnaast het voortbestaan, van het ochtendbulletin en de middageditie op de verschillende locaties. Dit was naar aanleiding van een klacht en een daaropvolgende beslissing van de Autoriteit Persoonsgegevens. In dit (deels juridische) debat kwam het spanningsveld aan de orde tussen het vigerend (en beoogde) behandelklimaat enerzijds en de bescherming van de privacy van de patiënten anderzijds. Uiteindelijk heeft dit debat tot het besluit van de kliniek geleid om in de Wierde en de Voorde, die onder de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg vallen, het ochtendbulletin en de middageditie af te schaffen. In de Van der Hoevenkliniek, onder regime van de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden, is alleen de middageditie afgeschaft. De feitelijke informatie in het ochtendbulletin wordt nu, mede naar aanleiding van het oordeel van de Autoriteit Persoonsgegevens en eerdere beslissingen van de beklagcommissie, wat betreft inhoud nog zorgvuldiger getoetst op relevantie en juistheid.

Een aantal verbeteringen en opvallende zaken naar aanleiding van de werkzaamheden van de commissie van toezicht, worden in het jaarverslag nader toegelicht. Bijvoorbeeld de aandacht die door de commissie van toezicht is gevraagd voor het betrachten van nog meer zorgvuldigheid bij de medewerkers van de kliniek bij het invullen van de formulieren en het schriftelijk, maar ook mondeling, toelichten aan de patiënten van de reden en aard van de gekozen maatregelen.

Er is wat betreft het aantal klachten, in numerieke zin, een grote stijging waarneembaar sinds vorig jaar. Het valt daarbij ook op dat daarvan een groot deel van de klachten niet-ontvankelijk zijn verklaard, maar dat er ook een aanzienlijk deel van de klachten wordt ingetrokken. Door de maandcommissarissen wordt steeds meer geïnvesteerd in de bemiddelingsfase om tot een oplossing te komen waar de patiënt mee kan instemmen. Hierdoor is de dialoog voorafgaande aan het (handhaven van) een beklagzitting ook kennelijk verbeterd. Het kwam ook vaker voor dat klachten alsnog, na een goed gesprek, ter zitting door de klager werden ingetrokken. Het is hierbij ook goed om op te merken dat de kliniek, waar mogelijk, in veel gevallen tot een passend voorstel voor een oplossing probeert te komen.

Ter afsluiting wil ik graag namens de commissie van toezicht/klachtencommissie wederom grote waardering uitspreken voor de uitstekende secretariële ondersteuning geboden door het bureau commissies van toezicht, en in het bijzonder aan haar secretaris mevr. mr. S.E. Braam-van Toll.

Mw. mr. H.A. Gerritse

Voorzitter commissie van toezicht/klachtencommissie

Inhoudsopgave

	Pagina
Voorwoord	
1. Inrichting	01
2. Algemeen	03
3. Activiteiten in het kader van de advies- en toezichthoudende taak	04
4. Activiteiten in het kader van de bemiddelingstaak en de rechtsprekende taak	08
4.1 Bemiddelingstaak	08
4.2 Rechtsprekende taak	09
5. Overige vermeldenswaardige activiteiten en gebeurtenissen	11
6. Management- en totaaloverzicht KLAVER	14

Bijlagen

Klachtenoverzicht 2022	Bijlage 1
Managementoverzicht 2022	Bijlage 2
Totaaloverzicht 2022	Bijlage 3

1. Inrichting

De Van der Hoeven Kliniek maakt onderdeel uit van 'De Forensische Zorgspecialisten' en is een gespecialiseerd ziekenhuis voor klinische forensische psychiatrie.

De Van der Hoeven Kliniek bestaat uit drie locaties:

- Van der Hoeven Kliniek (te Utrecht): hier verblijven voornamelijk ter beschikking gestelden op wie de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden (Bvt) van toepassing is;
- De Wierde (te Utrecht): hier verblijven ter beschikking gestelden of patiënten met een ggz zorgmachtiging. In deze locatie is ook de Kliniek voor Klinisch Intensieve Behandeling (KIB) ondergebracht. Hier geldt het wettelijk kader van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz);
- De Voorde (te Amersfoort): hier verblijven zowel ter beschikking gestelden als patiënten met een ggz zorgmachtiging. Ook voor deze locatie geldt het wettelijk kader van de Wvggz.

Leden van de commissie van toezicht fungeren eveneens als **leden van de klachtencommissie** op de locaties De Wierde, De Voorde en De Waag in het kader van de Wvggz. Dit is ongeacht de verblijfstitel, want niet de verblijfstitel maar het veiligheidsniveau van de betreffende locatie is bepalend voor het wettelijk kader. Alleen de locatie Van der Hoeven Kliniek valt nog onder de Bvt – en dus de commissie van toezicht - vanwege het vereiste beveiligingsniveau 4.

De klachtencommissie kan een oordeel geven over de in artikel 10:3 Wvggz opgesomde beslissingen. Voor de overige klachten zal de patiënt zich tot de klachtenfunctionaris, de patiëntvertrouwenspersoon of de (externe) geschillencommissie kunnen wenden.

De commissie van toezicht/klachtencommissie

Voorzitter: mw. mr. H.A. Gerritse, senior rechter bij Rechtbank Midden-Nederland en tevens voorzitter van de beklagcommissie/klachtencommissie, lid sinds 1 oktober 2008 en voorzitter sinds 1 juni 2013.

Leden, te weten:

*mw. mr. drs. A.M.A. Canta, advocate, lid sinds 1 maart 2008.

*mw. drs. H. van der Klok, voormalig directeur Perspectief Herstelbemiddeling en vervolgens verschillende interim werkzaamheden, lid sinds 1 januari 2012.

*dhr. mr. dr. J.R. Niemantsverdriet, jurist-criminoloog, gepensioneerd, voormalig staf lid Van der Hoeven Stichting, lid sinds 1 januari 2012.

*dhr. ds. R.H.L. Fechner, predikant, lid sinds 1 april 2015.

*dhr. mr. E.J.C. de Jong, advocaat, lid sinds 1 april 2015.

*dhr. drs. R.J.P. Hazewinkel, psychiater, lid sinds 1 mei 2019.

*dhr. drs. B. Koevoet, psychiater, niet praktiserend, lid sinds 1 mei 2019.

*mw. drs. H. Heddema, gepensioneerd, voorheen verschillende (directie)functies bij GGZ, Ministerie van Veiligheid en Justitie en Onderwijs, lid sinds 1 juli 2022.

*mw. drs. P.H.P.M. Rollé-de Leeuw, verpleegkundig specialist GGZ – Criminoloog, lid sinds 1 september 2022.

Van de commissie van toezicht maakten in ieder geval deel uit een met rechtspraak belast lid van de rechterlijke macht, een advocaat, een psychiater en een gedragsdeskundige met kennis van de intramurale zorg voor geestelijk gestoorden.

Mw. mr. S.E. Braam-van Toll heeft gedurende de verslagperiode de werkzaamheden van (ambtelijk) secretaris van de commissie van toezicht en de klachtencommissie uitgevoerd.

In het kader van de deskundigheidsbevordering van de commissie van toezicht hebben de voorzitter, diverse leden en de secretaris de Landelijk Themadag bezocht op 16 mei 2022. De ochtend was plenair met verschillende sprekers en de middag bestond uit workshops.

De voorzitter van de commissie van toezicht heeft ook een deel van 2022 als vicevoorzitter deel uitgemaakt van de **Klankbordgroep voor de commissies van toezicht**. De Klankbordgroep bestaat uit voorzitters en plaatsvervangend voorzitters van commissies van toezicht die op landelijk niveau vergaderen en overleggen met ketenpartners. De voorzitter vertegenwoordigt daarin de sector forensische zorg. Vanwege het verstrijken van de volledige benoemingstermijn is haar deelname beëindigd.

2. Algemeen

De commissie van toezicht heeft in 2022 twaalf maal vergaderd. De vergaderingen werden gehouden in een van de vergaderzalen van de Van der Hoeven Kliniek te Utrecht. De eerste vergadering heeft nog digitaal via een videoverbinding met MS Teams plaats gevonden.

Bij alle vergaderingen waren als vertegenwoordiger van de directie het plaatsvervangend hoofd van de kliniek en/of een jurist van de Van der Hoeven Kliniek aanwezig.

De agenda van de vergadering bestond uit de volgende vaste agendapunten:

1. Opening
2. Mededelingen
3. Notulen van de vorige vergadering
4. Ingekomen stukken
5. Verslag van de directie
6. Verslag van de maandcommissaris
7. Beklagcommissie / Klachtencommissie
8. Rondvraag
9. Sluiting

In het algemeen bestond de bijdrage van de directie aan de vergaderingen uit mededelingen over onder andere:

- Het functioneren van de kliniek en haar populatie;
- Personele aangelegenheden;
- Capaciteit, bezetting;
- Incidenten (suïcide(s), sterfgevallen, dwangbehandeling, geweldsincidenten, onttrekkingen).

Op 29 november 2022 is de Inspectie Justitie en Veiligheid (Inspectie J&V) op bezoek geweest bij de kliniek. In eerste instantie was dit bezoek gepland op 6 oktober 2022 samen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) maar dit is gecancelled vanwege de drukte bij de IGJ. Vervolgens heeft de Inspectie J&V besloten dit bezoek dan alleen te doen. Tijdens dit bezoek is ook gesproken met de voorzitter, een lid en de secretaris.

3. Activiteiten in het kader van de advies- en toezichthoudende taak

In dit hoofdstuk wordt een aantal onderwerpen besproken waar de commissie van toezicht zich in 2022 mee heeft beziggehouden en aandacht voor heeft gevraagd. Ten aanzien van deze onderwerpen heeft de commissie van toezicht in meer of minder directe wijze geadviseerd dan wel haar toezichtstaak uitgevoerd.

Corona

In 2022 speelde corona nog een, zij het, kleine rol. Slechts de eerste vergadering in januari heeft digitaal moeten plaatsvinden. Alle zittingen hebben fysiek plaatsgevonden. In het begin van het jaar zijn de boosterprikken gegeven. De besmettingen onder de patiënten is laag gebleven. Wel was begin van het jaar een toename van besmettingen onder het personeel waar te nemen. Dit heeft geen gevolgen gehad voor de patiënten in de zin van inperkingen van behandelprogramma's of andere beperkingen. Er zijn ook geen klachten hierover ontvangen.

Privacy en Beslissing Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

In de kliniek wordt gewerkt met de ochtendbulletins (OB) en middagedities (ME). Hierin is informatie opgenomen die beschikbaar is voor zowel de personeelsleden als de patiënten die in de kliniek verblijven. Deze mededelingen worden gedaan in het kader van de behandelfilosofie en de orde en veiligheid in de kliniek. Hier werden in het verleden veel klachten over ingediend, waardoor er gaandeweg jurisprudentie is ontstaan over hoe deze mededelingen getoetst moeten worden:

Het bij naam en toenaam noemen van een patiënt in het OB vormt een inbreuk op de privacy. Die schending kan echter gerechtvaardigd zijn, mits (a) die mededeling gezien in het licht van de behandelfilosofie van de inrichting noodzakelijk is met het oog op het belang van de handhaving van de orde en veiligheid in de inrichting en (b) de gegevens die in de mededeling staan actuele, concrete en objectieve vaststellingen betreffen en in redelijkheid niet kunnen leiden tot speculaties.

In 2021 heeft een patiënt het gebruik van de OB's en ME's voorgelegd aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De AP heeft diens klacht in eerste instantie niet in behandeling genomen en klager verwezen naar de beklagcommissie. Omdat klager niet over een specifieke melding heeft geklaagd, maar over het gebruik van deze mededelingen in zijn algemeenheid, heeft de beklagcommissie klager niet-ontvankelijk verklaard.

Klager heeft vervolgens bij de AP bezwaar gemaakt tegen de beslissing dat zijn klacht niet in behandeling is genomen en er geen verder onderzoek is gedaan. In het kader van de bezwaarprocedure heeft er een hoorzitting plaatsgevonden en is het vraagstuk van de patiënt gejuridiseerd en losgemaakt van de concrete klacht. De kliniek heeft van de AP een aanvullende vragenlijst gekregen. De vraag die beantwoord moet worden is of het beroepsgeheim mag worden doorbroken en namen van patiënten gedeeld mogen worden met medepatiënten. Hier dient eigenlijk concrete toestemming voor te worden gegeven, maar dat strookt weer niet met de behandelfilosofie. De kliniek heeft de pleitnota die zij heeft geschreven ook aan de commissie overgelegd. Hoewel de bezwaarprocedure dus enkel nog betrekking

heeft op de vraag of de AP de klacht toch in behandeling zal nemen, heeft de AP zich feitelijk al uitgelaten over inhoudelijke aspecten.

Op 19 augustus 2022 heeft de AP een beslissing genomen in de bezwaarprocedure. In de beslissing is uitgebreid ingegaan op de twee bezwaren van de patiënt. Bezwaar één spitst zich toe op het verstrekken van persoonsgegevens aan medepatiënten door de kliniek door middel van de OB's en bezwaar twee heeft betrekking op het feit dat het ook voor personen van buiten de kliniek mogelijk is om kennis te nemen van de in het OB opgenomen gegevens als zij in de kliniek zijn. Met betrekking tot het tweede bezwaar is eerder al besloten om de klacht af te wijzen en geen nader onderzoek te doen. In dit besluit wordt geoordeeld dat de afwijzing terecht is geweest en die conclusie blijft staan.

Met name de conclusie van de AP op bezwaar één heeft veel impact op de algemene werkwijze van de kliniek als onderdeel van de behandelfilosofie. Kort gezegd is geconcludeerd dat alleen 'gewone' persoonsgegevens, en geen 'bijzondere' persoonsgegevens, verwerkt kunnen worden in het kader van de handhaving van de orde en veiligheid nu dat een in de wet erkend belang is, en dus een gerechtvaardigd belang van de inrichting. De verwerking moet wel voldoen aan de voorwaarden van artikel 6, eerste lid aanhef en onder f, AVG. Of het noodzakelijk is zal op basis van de feiten en omstandigheden van het geval beoordeeld moeten worden, waarna een belangenafweging dient plaats te vinden. Op de kliniek rust een verantwoordingsplicht en de kliniek dient de toets van het gerechtvaardigd belang in het concrete geval uit te werken.

Op de locatie De Wierde en De Voorde heeft dit besluit van de AP geleid tot het afschaffen van het gebruik van de OB's en ME's per 1 oktober 2022, omdat op die locaties het wettelijke kader van de Wvggz geldt. In die wet zijn geen aanknopingspunten voor deze werkwijze. Voor wat betreft de locatie Van der Hoeven Kliniek worden wellicht nog mogelijkheden gezien.

De commissie is gevraagd hierover mee te denken. Eén van de leden (jurist) heeft daarvoor een notitie gemaakt om de behandelfilosofie goed uiteen te zetten op papier. Ook zijn er op advies van één van de leden externe advocaten bij betrokken om mee te denken over de mogelijkheden van handhaving van de bestaande werkwijze en het gebruik van het OB. Dit heeft ook geleid tot een breed intern onderzoek in de kliniek naar de waarde van de OB's in combinatie met het belang van de veiligheid. De Algemeen Coördinatoren hebben hier een notitie over opgesteld. Het gaat dan alleen nog over het OB en het kliniekradverslag. Het nachtrapport en de ME zijn afgeschaft.

De mogelijke handhaving van het gebruik van het OB en de manier waarop, is nog niet helder geworden in het verslagjaar 2022. Dit zal pas in de loop van 2023 meer vorm krijgen.

Zorgvuldigheid processen

De commissie van toezicht heeft in voorgaande jaarverslagen reeds geconstateerd dat sommige processen binnen de kliniek in individuele gevallen niet altijd zorgvuldig verlopen of worden uitgevoerd. Voor de patiënten – die zich in een afhankelijke positie bevinden – is het zorgvuldig uitvoeren van de processen van groot belang.

De volgende aandachtspunten waren (eerder) geconstateerd en spelen nog steeds een grote rol bij de toezichthoudende en rechtsprekende taak van de commissie van toezicht:

- Het wordt bij de behandeling van klachten regelmatig gezien dat er niet zorgvuldig wordt omgegaan met de ondertekening en/of datering en het invullen van namen bij mededelingen/meldingen;
- Bij de behandeling van klachten wordt regelmatig gezien dat de motivering van de schriftelijke mededelingen erg summier/onvoldoende concreet is, of dat er sprake is van te formeel en ingewikkeld taalgebruik. Ook wordt het document nog regelmatig niet tijdig – dat wil zeggen binnen 24 uur – uitgereikt. Dit levert ook in het verslagjaar veel formele gegrondverklaringen op.
- Er dient scherper zicht te zijn op de duur van de maatregelen. Vaak wordt er bij het opleggen van de ordemaatregel openheid van een patiënt verwacht over een bepaald incident of over een positieve urinecontrole. Het is lastig om het moment te bepalen waarop het niet zinvol meer is om de maatregel voort te laten duren en dus op te heffen. De maatregel kan niet eindeloos worden voortgezet, omdat het dan meer als een repressiemaatregel kan gaan fungeren en/of ook zo kan worden ervaren door de betrokken patiënt. De Algemeen Coördinator dient dit scherp in de gaten te houden. De indruk van de commissie is dat maatregelen soms te lang duren, terwijl niet meer onderbouwd kan worden wat de noodzaak van voortdurende van die maatregel is. Dit is ook terug te zien in een aantal (deels) gegrondverklaringen betreffende de duur van de maatregel.

Het proces van informatieverstrekking aan patiënten is vorig jaar door de kliniek opgepakt, zoals de afspraak dat er een vast uitgiftepunt is voor die informatie. Begin 2022 heeft de commissie input kunnen leveren op de concept Huisregels. Na vaststelling zijn de Huisregels aan alle patiënten verstrekt. Nieuwe patiënten krijgen de Huisregels uitgereikt bij binnenkomst. Ook zijn de Huisregels altijd te raadplegen in de bibliotheek.

De commissie wil in het kader van de zorgvuldigheid ook kritisch kijken naar de begrijpelijkheid van de beslissingen van de beklagcommissie. Hiermee is al wat geëxperimenteerd, maar dit is nog een lopend proces.

Dwangbehandeling

In 2023 was er sprake van drie voorgenomen beslissingen tot a-dwangbehandeling. De betreffende patiënten zijn volgens het protocol bezocht door de maandcommissaris, die verslag heeft gedaan van de bevindingen en dit aan de voorzitter heeft gestuurd. De voorzitter heeft steeds binnen vijf werkdagen de conclusie naar de kliniek gestuurd.

In alle gevallen van de voorgenomen beslissing was de conclusie dat zorgvuldig is gewerkt aan besluitvorming over toepassing van a-dwangbehandeling, en dat er na onderzoek om die reden geen bezwaren zijn gebleken tegen het toepassen van de voorgenomen dwangbehandeling.

Bij de voorgenomen a-dwangbehandeling dient altijd tevens een “niet bij de behandeling betrokken” psychiater betrokken te worden. Deze term wordt door de commissie zo opgevat als een persoon die

de patiënt niet heeft behandeld, geen medicatie heeft voorgeschreven, geen gesprekken heeft gevoerd en niet betrokken is geweest bij therapieën van de patiënt. Psychiaters die wel in de kliniek werken kunnen nog steeds onafhankelijk zijn, als zij voor minimaal een jaar niet betrokken zijn geweest bij de behandeling. Dit is door de RSJ ook bevestigd.

In het jaar 2022 was een voorgenomen a-dwangbehandeling uiteindelijk gestart, maar te krap geformuleerd met betrekking tot de dosering van de medicatie. Een verhoging van de dosering van de medicatie viel daardoor niet binnen de reeds lopende a-dwangbehandeling. De kliniek heeft dit in overleg gebracht met de CvT. De vraag was of er een nieuw voornemen tot a-dwangbehandeling diende te worden aangekondigd, met de daarbij behorende procedure, of dat er alleen een nieuwe beslissing a-dwangbehandeling genomen zou moeten worden met de wijziging van de medicatie en dosering. Voor dat laatste is gekozen. De commissie vond dit ook de juiste weg nu de hele procedure van het voornemen van de a-dwangbehandeling immers kort daarvoor was doorlopen en geen bezwaren waren geconstateerd. Bovendien gaat de commissie niet over de soort medicatie of dosering daarvan. Deze werkwijze van het nemen van een nieuwe beslissing binnen de lopende a-dwangbehandeling is later door de RSJ bevestigd.

Met betrekking tot alle lopende dwangbehandelingen ontvangt de commissie de notulen van de tweewekelijkse kliniekbesprekingen over de dwangbehandelingen. Deze worden besproken tijdens de maandelijkse vergadering van de CvT. Deze informatie wordt door de commissie als heel nuttig ervaren.

4. Activiteiten in het kader van de bemiddelingstaak en de rechtsprekende taak

In 2022 zijn er in het totaal **173 klachten** bij het secretariaat van de commissie van toezicht en de klachtencommissie binnengekomen, waarvan 48 klachten bestemd voor de klachtencommissie.

De klachtencommissie kan een oordeel geven over de in artikel 10:3 Wvvgz opgesomde beslissingen. Voor de overige klachten wijst de raad van bestuur een klachtenfunctionaris aan om de klacht te onderzoeken. Artikel 8.2 van het (interne) Klachtenreglement Wkkgz/Wvvgz/Jeugdwet bepaalt dat in bijzondere omstandigheden en na akkoord van de raad van bestuur, de klager en de klachtencommissie, dit soort klachten toch kunnen worden behandeld door de klachtencommissie. In dat geval, zo bepaalt artikel 8.3 van het Klachtenreglement, formuleert de klachtencommissie een advies aan de raad van bestuur op zodanige wijze dat de raad van bestuur een gemotiveerd oordeel kan vormen.

Een overzicht van de binnengekomen klachten en de wijze van afhandeling is te zien in **bijlage 1**.

4.1 Bemiddelingstaak

Het maandcommissariaat werd beurtelings gedurende een maand door een lid van de commissie van toezicht verzorgd – meestal fysiek en een enkele keer ook telefonisch. In verband met de werkzaamheden als voorzitter van de beklagcommissie heeft de voorzitter niet als maandcommissaris gefungeerd. Door de maandcommissaris werd tweemaal in de maand spreekuur gehouden op een vastgesteld tijdstip, te weten iedere eerste en derde woensdag van de maand. Tijdens het spreekuur heeft de maandcommissaris zich op de hoogte gesteld van de sfeer en de gang van zaken in de kliniek, klachten besproken met de patiënten, informatie gegeven en waar mogelijk klachten bemiddeld. Hiervan werd schriftelijk verslag gedaan, zowel aan de commissie als aan de kliniek. Deze verslaglegging werd in de vergadering mondeling toegelicht. Er is, naast de maandcommissarisverslagen, geen aparte administratie bijgehouden over hoe vaak en door wie de spreekuren zijn bezocht.

De werkzaamheden van de maandcommissaris leverden een bijdrage aan de oordeelsvorming van de commissie van toezicht over het klimaat in de kliniek. Ook is het de maandcommissaris regelmatig gelukt een bijdrage te leveren aan de oplossing van problemen van patiënten, alsmede aan de beantwoording van vragen. Regelmatig heeft de maandcommissaris kunnen bemiddelen ('ingetrokken na bemiddeling'). Het komt ook voor dat patiënten hun klachten intrekken, al dan niet, nadat zij met de maandcommissaris hebben gesproken ('ingetrokken'). Er zijn 17 formele klachten door de maandcommissaris bemiddeld ('ingetrokken na bemiddeling'). Er zijn uiteraard door de gesprekken met de maandcommissaris ook formele klachten voorkomen.

De rol van de maandcommissaris op de locaties De Wierde en De Voorde is per 1 mei 2020 komen te vervallen op het moment dat de interne rechtspositie van de daar verblijvende patiënten is gewijzigd. Daar werden dus geen spreekuren meer gehouden. De mogelijkheid van bemiddeling door een lid van de klachtencommissie bestaat nog wel.

4.2 Rechtsprekende taak

Op de eerste woensdag en de derde donderdag van de maand zijn de beklagzittingen/klachtzittingen gepland. De zittingen werden voorgezeten door de voorzitter of door een van de jurist-leden van de commissie. De zittingen vonden standaard plaats in de Van der Hoeven Kliniek en indien nodig, in verband met het verblijf van de betreffende patiënt, op De Wierde. Daarnaast zijn er ad hoc zittingen gepland op de locatie De Voorde wanneer dat nodig was. Er hebben totaal 18 beklagzittingen plaatsgevonden, waarvan vier op De Voorde.

Er wordt steeds door de commissie van toezicht/klachtencommissie kritisch gekeken naar de wijze van afdoening van de klachten. Zo is er indien daartoe aanleiding was besloten om de klachten enkelvoudig, of zonder een beklagzitting af te doen. Klachten die eenvoudig van aard zijn kunnen eventueel enkelvoudig worden afgedaan. Alleen klachten die kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk (on)gegrond zijn kunnen eventueel afgedaan worden zonder beklagzitting.

De beklagcommissie/klachtencommissie heeft de klachten telkens zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. Tijdens de beklagzittingen/klachtzittingen werden zowel het hoofd van de inrichting en de juridisch medewerker, en de desbetreffende klagers, eventueel met bijstand van een advocaat, gehoord. De leden van de commissie van toezicht/klachtencommissie ontvingen steeds afschriften van de schriftelijke beslissingen.

Het tijdig leveren van verweerschriften namens de directie is redelijk goed verlopen. Zowel voor de klager als voor de beklagcommissie is het van belang dat de behandeling van een klacht goed kan worden voorbereid en tijdig kan worden behandeld. In samenspraak met de beklagcommissie zet de directie zich in om tijdig verweerschriften te leveren.

De klachten die bij het secretariaat zijn binnengekomen waren van zeer uiteenlopende aard. Onderwerpen (zoals deze in KLAVER¹ worden geregistreerd) die in de klachten aan de orde kwamen, waren:

Onderwerpen	Aantal 2022
Activiteiten (arbeid)	2
Activiteiten (luchten)	4
Activiteiten (sport)	1
Activiteiten (diversen)	4
Behandeling	13
Bejegening	10
Bewegingsvrijheid (= afdelingsarrest)	31
Compensatie	0
Contact buitenwereld (bezoek)	3
Contact buitenwereld (post)	3
Contact buitenwereld (bellen)	4
Controle	6
Dwangbehandeling	9

¹ Staat voor **KL**Achten **Ver**werken **En** **R**apporteren en is het klachtenregistratiesysteem van de commissies van toezicht.

Informatie/procedure	2
Eisen verblijfsruimte	2
Nog onbekend	8
Ordemaatregel (= afzondering/separatie)	30
Persoonlijke voorwerpen	7
Regime	0
Rekening courant/zak- en kleedgeld	5
Rogatoir verzoek	3
Selectie/overplaatsing (extern)	1
Selectie/overplaatsing (intern)	5
Time-out	0
Verlaten inrichting	6
Verzorging (diversen)	3
Verzorging (godsdiens)	0
Verzorging (medische)	8
Verzorging (persoonlijke)	3
Totaal	173

In **2022** zijn 17 klachten ingetrokken na bemiddeling, 11 klachten gegrond verklaard, waarvan 11 met compensatie ter hoogte van 5 tot 190 euro, 10 klachten deels gegrond verklaard, waarvan 5 met compensatie ter hoogte van 12,50 euro tot 57,50 euro en 50 klachten ongegrond verklaard. Verder is in 36 klachten klager niet-ontvankelijk verklaard en zijn er 35 klachten ingetrokken, waarvan 2 ter zitting. Er zijn 3 klachten afgedaan naar aanleiding van een rogatoir verzoek van een andere beklagcommissie en 11 klachten overgedragen. Alle klachten zijn afgedaan.

In vergelijking met voorgaande jaren levert dit het volgende beeld op:

Beklagcommissie	2022	2021	2020	2019
Afdoening na rogatoir verzoek	3	2	22	11
Deels gegrond	10	9	6	14
Gegrond	11	9	5	5
Ingetrokken	33	9	19	16
Ingetrokken na bemiddeling	17	8	10	10
Ingetrokken ter zitting	2	3	1	5
Niet ontvankelijk	36	30	21	57
Ongegrond	50	24	27	31
Overgedragen	11	4	5	3
Openstaand	0	0	2	0
Totaal	173	98	118	152

In **bijlage 1** is bij de kolom 'status' te zien in welke zaken hoger beroep is ingesteld bij de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ).

In **2022** is er inzake 7 klachten door de klager hoger beroep ingesteld. In 3 van deze beroepszaken heeft de RSJ nog geen uitspraak gedaan. Voor het overige zijn er 4 beroepszaken ongegrond verklaard.

5. Overige vermeldenswaardige activiteiten en gebeurtenissen

In dit hoofdstuk wordt een aantal activiteiten en gebeurtenissen besproken die vermeldenswaardig zijn, maar niet onder een van de voorgaande hoofdstukken vallen.

Interventie op locatie Van der Hoeven Kliniek

Begin 2022 was de situatie op locatie Van der Hoeven Kliniek niet veilig en verantwoord, want er was sprake van veel illegale activiteiten, zoals bezit van telefoons en gebruik van en handel in drugs. In die periode werd ook gemerkt dat in het hele 'huis' meer patiënten drugs gebruikten, ook de kwetsbare patiënten die daar erg van kunnen ontregelen. Er zijn verschillende stafvergaderingen geweest om te bespreken hoe de situatie weer veilig en verantwoord kon worden. Uiteindelijk is besloten om de bewegingsvrijheid van alle patiënten op de locatie Van der Hoeven Kliniek te beperken. De patiënten konden tot 16.15 uur onbegeleid hun programma volgen, maar daarna mochten zij alleen nog op hun eigen leefgroep verblijven of naar instuiven, totdat er weer een veilig behandelklimaat kon worden gecreëerd. Patiënten werden dus allemaal beperkt en aan iedereen diende een schriftelijke mededeling uitgereikt te worden. Daarnaast waren alleen de gerichte verloven nog toegestaan. Bezoek mocht wel, maar geen flatgebruik. Deze situatie werd drie keer per week in de stafvergadering besproken. Aan alle patiënten is een brief uitgereikt waarin de maatregelen zijn uitgelegd.

De patiënten en personeel moesten met elkaar kijken naar hoe de situatie kon verbeteren en hoe ze tot een betere samenwerking kunnen komen. De conclusie die daar onder andere uit naar voren kwam is dat er te weinig is geïnvesteerd in de cultuuroverdracht aan de patiënten. De vrijheden van de patiënten zijn daarna langzaam weer wat uitgebreid en de beperkingen zijn uiteindelijk beëindigd. Er lijkt daarna meer sprake te zijn van gezamenlijkheid en verbetering van de veiligheid en het leefklimaat in de kliniek.

Uiteraard heeft de commissie een aantal klachten ontvangen over deze beperkingen, waarbij de algemene overweging van de beklagcommissie als volgt is geweest:

De beklagcommissie begrijpt wat de bedoeling is geweest van deze beperkende maatregel ten aanzien van alle patiënten. Nadat vele gesprekken met patiënten niet hebben kunnen leiden tot een herstel van de orde en veiligheid en een veilig behandelklimaat, diende er een interventie plaats te vinden om de situatie te doorbreken. Wanneer niet goed duidelijk is waar de onrust en onveiligheid precies vandaan komt, is het ook niet mogelijk om gericht aan bepaalde personen maatregelen op te leggen. Daarom is gekozen voor deze maatregel van beperking in de bewegingsvrijheid voor alle patiënten op grond van artikel 33 Bvt, die inhoudt dat alle patiënten na programmatijd vanaf 16.15 uur op de eigen afdeling zijn, en dat vanuit daar verder gewerkt wordt aan het herstel van deze situatie, zowel door de patiënten als door de medewerkers. De beklagcommissie ziet dat de gekozen beslissing zijn oorsprong vindt in het behandelingsconcept waarin de gezamenlijk gedragen verantwoordelijkheid voor de orde en veiligheid in de kliniek een belangrijk uitgangspunt is. De kliniek heeft in casu op goede grond kunnen besluiten van de wettelijke mogelijkheid van artikel 33 Bvt gebruik te maken, ook in het geval er geen klager betreffende concrete gedragingen aan ten grondslag lagen. Wel dient er sprake te blijven van een individuele belangenafweging. Dat is in dit geval ook gebeurd door per patiënt te kijken wat de interventies betekenen en eventueel specifieke beslissingen te nemen voor die beperkingen. In de

schriftelijke mededeling voor de desbetreffende patiënt is dan gemotiveerd waarom die beslissing wordt opgelegd, naast de aanwijzingen in de algemene brief van 12 januari 2022 die alle patiënten hebben ontvangen. Voor de meeste patiënten zijn de maatregelen weer opgeheven op 26 januari 2022 (14 dagen), zo ook in het geval van klager. De beklagcommissie is van oordeel dat de kliniek voldoende heeft onderbouwd waarom zij vond dat deze collectief gerichte interventie noodzakelijk was. De programma's van de patiënten zijn verder ook niet ingeperkt. De beslissing is naar het oordeel van de beklagcommissie dan ook niet in strijd met de wet, dan wel de redelijkheid en billijkheid geweest en het beklag zal ongegrond worden verklaard.

Werven personeel

In de loop van 2022 wordt het werven van personeel een groot aandachtspunt. Dit gaat om groepsleiders, teamleiders en netwerkbegeleiders. Er worden meerdere dingen bedacht om personeel te werven. Zo is er bijvoorbeeld een "meet & greet" georganiseerd in de binnentuin van de Van der Hoeven Kliniek en De Voorde, waar ook patiënten wat konden vertellen. Ook werd nagedacht over hoe er meer starters aangetrokken zouden kunnen worden.

Dit personeelsprobleem speelde niet alleen in deze kliniek maar ook elders, dus er moest ook aandacht zijn voor het behoud van personeel. Het huidige personeel werd namelijk ook benaderd via LinkedIn of er kwamen aanbiedingen van buiten.

In het slechtste geval kan het personeelstekort ook gevolgen hebben voor de patiënten, bijvoorbeeld verkorting van het programma ("weekenddiensten"). Dit is in 2022, ondanks de personeelstekorten, niet gebeurd. Alle programma's hebben door kunnen draaien.

Initiatief oprichten Patiëntenraad (PR)

Twee patiënten hebben het initiatief genomen om een PR op te richten, wat volgens hen ook een wettelijke verplichting is. Hierover zijn brieven gestuurd naar de Kliniekraad en het plaatsvervangend hoofd van de inrichting, op briefpapier met al een logo voor de nieuwe PR. Ook de commissie werd hierover ingelicht door de patiënten doordat zij zich hebben gemeld bij de maandcommissaris.

In de kliniek bestaat al een Kliniekraad, bestaande uit stafleden en patiënten. In de Huisregels van de kliniek is opgenomen dat de kliniekraad de mogelijkheid heeft om twee uur per maand zonder stafleden te vergaderen. Het apart oprichten van een PR is niet nodig, en zelfs onwenselijk omdat er dan een 'schaduwraad' ontstaat.

De commissie heeft de patiënten een brief gestuurd waarin bovenstaande is vermeld dat zij aansluiting moeten zoeken met de KR. Bij de KR worden geen andere dingen besproken dan in een PR.

Financiën/Mando rekening

In het belang van het professionaliseren en digitaliseren van het financiële beheer is in 2021 besloten om de administratieve kant van de financiën van de patiënten uit te besteden (via de Stichting Mando). Ook wordt de situatie veiliger en inzichtelijker omdat het geld van de patiënten anders onder een faillissement van de kliniek zou kunnen vallen.

In 2022 is door de kliniek besloten dat er helemaal geen contant geld meer in de kliniek mag zijn, ook om handel te voorkomen. De patiënten mochten in eerste instantie nog 20 euro cash bezitten. Vanaf september 2022 is op locatie Van der Hoeven Kliniek cash geld niet meer toegestaan.

Klachtencommissie Wvggz

De leden van de commissie van toezicht vormen ook de klachtencommissie voor de Wvggz-klachten. In de Wvggz zijn strakke termijnen neergelegd voor de uitspraken. Er dient bij een klacht over een lopende maatregel binnen twee weken na indiening van de klacht een schriftelijk gemotiveerde beslissing te liggen en bij een maatregel die al beëindigd is binnen vier weken. De klachtencommissie is er eigenlijk niet op ingericht om op deze korte termijn deze uitspraken te doen. Er is tweemaal per maand een zitting. Er zijn totaal drie locaties, waarvan twee locaties onder het Wvggz-kader vallen. Ook dient er voor de Wvggz-klachten altijd een psychiater in de klachtencommissie te zitten. Naast de klachtbehandeling, kunnen er ook schorsingsverzoeken worden ingediend, waarop binnen vier werkdagen moet worden beslist door de klachtencommissie. Dit brengt al met al een behoorlijke werklast met zich mee, en de termijnen van klachtbehandeling worden dan ook regelmatig overschreden. Hierbij komt dat er ook sprake is van een toename van het aantal Wvggz-klachten. Sinds 1 juli 2022 zijn twee nieuwe patiëntvertrouwenspersonen (PVP's) gestart, waarna ook een duidelijke toename van klachten is opgemerkt ten opzichte van de periode daarvoor.

Het punt van het niet halen van de termijnen is ook voorgelegd aan de geneesheer-directeur en de bestuurder van de kliniek, met de vraag of het wenselijk is dat de leden van de commissie van toezicht ook de klachtencommissie vormen. Vanuit de kliniek is aangegeven dat men graag deze werkwijze wil handhaven. Er wordt daarmee ook geaccepteerd dat soms de termijnen niet gehaald worden. Vooralsnog is besloten aan te blijven als klachtencommissie en te kijken naar hoe het zich ontwikkelt. Dit blijft onderwerp van gesprek.

6. Management- en totaaloverzicht KLAVER

Met ingang van 2012 verzoekt de Dienst Justitiële Inrichtingen aan de commissie van toezicht om bij haar jaarverslag het managementoverzicht en totaaloverzicht uit KLAVER te voegen. De commissie van toezicht zal aan dit verzoek tegemoetkomen maar plaatst daarbij wel een kanttekening.

KLAVER baseert de berekeningen op alle klachten waarin enige activiteit is geweest in het verslagjaar, in casu 2022. Dit betekent dat in de gevraagde overzichten ook gegevens worden meegenomen van klachten met een kenmerk uit het voorgaande jaar. En dat klachten met een kenmerk uit het verslagjaar die in het huidige kalenderjaar maar vóór het schrijven van dit verslag zijn afgedaan niet worden meegenomen.

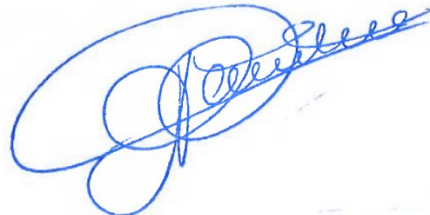
De commissie van toezicht baseert de berekeningen en gegevens in haar verslag uitsluitend op klachten die zijn aangemaakt in het verslagjaar. Dit betekent dat de verzochte overzichten aantoonbaar afwijkend zullen zijn van hetgeen in andere hoofdstukken van dit verslag is te lezen.

Desalniettemin worden het managementoverzicht en het totaaloverzicht van 2022 als **bijlage 2 en 3** aan dit verslag gehecht.

Utrecht, 6 oktober 2023



De secretaris



De voorzitter

Klachtenoverzicht 2022

Bijlage 1

Klachtnummer	Adv.	Ontvangst	Afdoening	Dagen	Categorie	Hoger beroep	Beslissing	Schriftelijk	Bijzonderheden
Hk-2022-000001		03-01-2022	11-02-2022	39	Persoonlijke voorwerpen		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000002		03-01-2022	08-02-2022	36	Rekening courant/zak- en kleedgeld		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000003		03-01-2022	18-01-2022	15	Rekening courant/zak- en kleedgeld		Ingetrokken		
Hk-2022-000004		05-01-2022	24-02-2022	50	Dwangbehandeling		Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000005		05-01-2022	24-02-2022	50	Dwangbehandeling		Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000006		05-01-2022	24-02-2022	50	Dwangbehandeling		Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000007		13-01-2022	29-03-2022	75	Controle		Ongegrond	x	
Hk-2022-000008		13-01-2022	29-03-2022	75	Verzorging (diversen)		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000009		13-01-2022	29-03-2022	75	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000010		13-01-2022	29-03-2022	75	Controle		Ongegrond	x	
Hk-2022-000011	x	14-01-2022	24-02-2022	41	Ordemaatregel		Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000012		14-01-2022	04-07-2022	171	Persoonlijke voorwerpen		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000013		14-01-2022	04-07-2022	171	Bejegening		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000014	x	18-01-2022	14-03-2022	55	Ordemaatregel		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000015	x	18-01-2022	14-03-2022	55	Ordemaatregel	Hoger beroep op 21-03-2022	Deels gegrond	x	
Hk-2022-000016	x	18-01-2022	14-03-2022	55	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting	Hoger beroep op 21-03-2022	Deels gegrond	x	
Hk-2022-000017		18-01-2022	25-01-2022	7	Verlaten inrichting		Ingetrokken		
Hk-2022-000018		18-01-2022	21-09-2022	246	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ongegrond	x	
Hk-2022-000019		18-01-2022	19-01-2022	1	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ingetrokken		
Hk-2022-000020		18-01-2022	19-01-2022	1	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ingetrokken		
Hk-2022-000021	x	18-01-2022	14-03-2022	55	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ongegrond	x	
Hk-2022-000022		18-01-2022	19-01-2022	1	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ingetrokken		
Hk-2022-000023		18-01-2022	19-01-2022	1	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ingetrokken		
Hk-2022-000024		19-01-2022	29-03-2022	69	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Deels gegrond	x	
Hk-2022-000025		19-01-2022	08-02-2022	20	Bejegening		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000026		20-01-2022	08-02-2022	19	Bejegening		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000027		20-01-2022	08-02-2022	19	Activiteiten (arbeid)		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000028		20-01-2022	08-02-2022	19	Bejegening		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000029		20-01-2022	08-02-2022	19	Bejegening		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000030	x	20-01-2022	29-03-2022	68	Ordemaatregel		Ongegrond	x	
Hk-2022-000031	x	20-01-2022	29-03-2022	68	Eisen verblijfsruimte		Ongegrond	x	
Hk-2022-000032	x	20-01-2022	29-03-2022	68	Verzorging (medische)		Ongegrond	x	
Hk-2022-000033	x	20-01-2022	14-04-2022	84	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Gegrond Comp: 190 euro	x	
Hk-2022-000034	x	21-01-2022	29-03-2022	67	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ongegrond	x	
Hk-2022-000035	x	24-01-2022	19-05-2022	115	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ongegrond	x	
Hk-2022-000036		26-01-2022	07-03-2022	40	Activiteiten (luchten)		Ingetrokken		
Hk-2022-000037	x	31-01-2022	24-03-2022	52	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ingetrokken ter zitting		
Hk-2022-000038	x	01-02-2022	20-04-2022	78	Dwangbehandeling		Ongegrond	x	
Hk-2022-000039	x	01-02-2022	20-04-2022	78	Ordemaatregel		Deels gegrond Comp: 12,50 euro	x	
Hk-2022-000040		02-02-2022	04-07-2022	152	Behandeling		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000041		02-02-2022	29-03-2022	55	Verzorging (medische)		Ongegrond	x	
Hk-2022-000042		02-02-2022	29-03-2022	55	Verzorging (medische)		Gegrond Comp: 5 euro	x	
Hk-2022-000043		02-02-2022	29-03-2022	55	Verzorging (persoonlijke)		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000044		02-02-2022	29-03-2022	55	Verzorging (persoonlijke)		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000045		18-02-2022	20-04-2022	61	Ordemaatregel	Hoger beroep op 12-05-2022	Ongegrond	x	Nog geen beslissing RSJ

Hk-2022-000046	30-01-2022	04-07-2022	155	Bejegening		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000047	02-03-2022	28-04-2022	57	Rogatoir verzoek		Afdoening na rogatoir verzoek	x	
Hk-2022-000048	03-03-2022	20-04-2022	48	Ordemaatregel	Hoger beroep op 12-05-2022	Ongegrond	x	Nog geen beslissing RSJ
Hk-2022-000049	10-03-2022	15-06-2022	97	Selectie/overpl. (intern)		Ingetrokken		
Hk-2022-000050	10-03-2022	04-07-2022	116	Verzorging (persoonlijke)		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000051	x	10-03-2022	04-05-2022	55	Ordemaatregel	Ongegrond	x	klachtencommissie De Voorde
Hk-2022-000052	x	10-03-2022	04-05-2022	55	Ordemaatregel	Ongegrond	x	klachtencommissie De Voorde
Hk-2022-000053	15-03-2022	05-04-2022	21	Contact buitenwereld (bellen)		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000054	x	18-03-2022	28-03-2022	10	Dwangbehandeling	Ingetrokken		klachtencommissie De Voorde
Hk-2022-000055	x	30-03-2022	08-12-2022	253	Ordemaatregel	Ongegrond	x	
Hk-2022-000056	x	13-04-2022	03-05-2022	20	Verlaten inrichting	Ingetrokken		
Hk-2022-000057	19-04-2022	20-06-2022	62	Verzorging (medische)		Gegronnd Comp: 50 euro	x	
Hk-2022-000058	x	22-04-2022	08-12-2022	230	Ordemaatregel	Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000059	x	02-05-2022	04-07-2022	63	Ordemaatregel	Ongegrond	x	klachtencommissie De Voorde
Hk-2022-000060	06-05-2022	04-07-2022	59	Ordemaatregel		Ongegrond	x	klachtencommissie De Voorde
Hk-2022-000061	11-05-2022	20-06-2022	40	Controle		Ongegrond	x	
Hk-2022-000062	08-06-2022	24-06-2022	16	Ordemaatregel		Ingetrokken		
Hk-2022-000063	09-06-2022	23-08-2022	75	Ordemaatregel		Deels gegrond Comp: 31,25 euro	x	verkorte usp verzonden
Hk-2022-000064	14-06-2022	28-06-2022	14	Selectie/overpl. (intern)		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000065	x	14-06-2022	23-08-2022	70	Ordemaatregel	Deels gegrond Comp: 57,50 euro	x	
Hk-2022-000066	22-06-2022	06-07-2022	14	Verlaten inrichting		Ingetrokken		
Hk-2022-000067	x	27-06-2022	03-08-2022	37	Ordemaatregel	Ingetrokken		
Hk-2022-000068	29-06-2022	06-07-2022	7	Rekening courant/zak- en kleedgeld		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000069	05-07-2022	15-09-2022	72	Contact buitenwereld (bellen)		Ongegrond	x	
Hk-2022-000070	05-07-2022	15-09-2022	72	Contact buitenwereld (bezoek)		Ongegrond	x	
Hk-2022-000071	05-07-2022	06-07-2022	1	Ordemaatregel		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000072	07-07-2022	08-08-2022	32	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ingetrokken		
Hk-2022-000073	18-07-2022	05-10-2022	79	Nog onbekend		Ingetrokken		
Hk-2022-000074	22-07-2022	05-10-2022	75	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ingetrokken		
Hk-2022-000075	22-07-2022	21-09-2022	61	Ordemaatregel		Gegronnd Comp: 100 euro	x	
Hk-2022-000076	x	08-08-2022	08-12-2022	122	Selectie/overpl. (intern)	Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000077	x	08-08-2022	08-12-2022	122	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting	Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000078	x	08-08-2022	08-12-2022	122	Persoonlijke voorwerpen	Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000079	16-08-2022	21-09-2022	36	Contact buitenwereld (bezoek)		Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000080	x	17-08-2022	08-12-2022	113	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting	Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000081	16-08-2022	26-09-2022	41	Persoonlijke voorwerpen		Overgedragen		klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000082	x	25-08-2022	22-11-2022	89	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting	Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000083	29-08-2022	23-09-2022	25	Dwangbehandeling		Ongegrond	x	klachtencommissie De Voorde
Hk-2022-000084	29-08-2022	20-09-2022	22	Verlaten inrichting		Ingetrokken		klachtencommissie De Voorde
Hk-2022-000085	29-08-2022	15-12-2022	108	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ongegrond	x	klachtencommissie De Voorde
Hk-2022-000086	x	30-08-2022	08-12-2022	100	Ordemaatregel	Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000087	x	01-09-2022	20-10-2022	49	Ordemaatregel	Ongegrond	x	
Hk-2022-000088	x	01-09-2022	20-10-2022	49	Controle	Deels gegrond	x	
Hk-2022-000089	08-09-2022	22-11-2022	75	Controle		Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000090	08-09-2022	22-11-2022	75	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000091	08-09-2022	22-11-2022	75	Contact buitenwereld (bellen)		Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000092	19-09-2022	07-10-2022	18	Selectie/overpl. (extern)		Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie De Voorde

Hk-2022-000093	x	26-09-2022	08-12-2022	73	Ordemaatregel		Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000094	x	27-09-2022	21-11-2022	55	Behandeling		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000095		08-09-2022	22-11-2022	75	Selectie/overpl. (intern)		Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000096		29-09-2022	22-11-2022	54	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000097		29-09-2022	22-11-2022	54	Behandeling		Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000098	x	30-09-2022	08-12-2022	69	Behandeling		Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000099	x	30-09-2022	08-12-2022	69	Contact buitenwereld (post)		Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000100	x	30-09-2022	08-12-2022	69	Contact buitenwereld (post)		Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000101	x	30-09-2022	08-12-2022	69	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000102		03-10-2022	03-10-2022	0	Persoonlijke voorwerpen		Overgedragen		klachtencommissie De Voorde
Hk-2022-000103	x	04-10-2022	31-01-2023	119	Verzorging (medische)		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000104	x	08-10-2022	31-01-2023	115	Selectie/overpl. (intern)		Ongegrond	x	
Hk-2022-000105		11-10-2022	11-11-2022	31	Activiteiten (sport)		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000106	x	17-10-2022	15-12-2022	59	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ongegrond	x	klachtencommissie De Voorde
Hk-2022-000107		19-10-2022	08-12-2022	50	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Deels gegrond Comp: 25 euro	x	
Hk-2022-000108	x	25-10-2022	08-05-2023	195	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ingetrokken		klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000109	x	25-10-2022	20-02-2023	118	Informatie/procedure		Ongegrond	x	
Hk-2022-000110	x	25-10-2022	20-02-2023	118	Activiteiten (luchten)		Ongegrond	x	
Hk-2022-000111	x	25-10-2022	20-02-2023	118	Eisen verblijfsruimte		Ongegrond	x	
Hk-2022-000112		25-10-2022	17-01-2023	84	Ordemaatregel		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000113		25-10-2022	21-11-2022	27	Contact buitenwereld (bellen)		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000114	x	25-10-2022	31-01-2023	98	Dwangbehandeling	hoger beroep op 12-02-2023	Ongegrond	X	Nog geen beslissing RSJ
Hk-2022-000115	x	31-10-2022	31-01-2023	92	Ordemaatregel	hoger beroep op 12-02-2023	Ongegrond	x	
Hk-2022-000116		01-11-2022	20-02-2023	111	Ordemaatregel		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000117		02-11-2022	01-12-2022	29	Activiteiten (arbeid)		Ingetrokken		
Hk-2022-000118		02-11-2022	01-12-2022	29	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ingetrokken		
Hk-2022-000119		02-11-2022	13-12-2022	41	Activiteiten (diversen)		Ingetrokken		
Hk-2022-000120		02-11-2022	13-12-2022	41	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ingetrokken		
Hk-2022-000121		02-11-2022	26-05-2023	205	Persoonlijke voorwerpen		Gegrond Comp: 29,99 euro	x	
Hk-2022-000122	x	03-11-2022	05-01-2023	63	Ordemaatregel		Ingetrokken		
Hk-2022-000123		04-11-2022	01-12-2022	27	Behandeling		Ingetrokken		
Hk-2022-000124		04-11-2022	01-12-2022	27	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ingetrokken		
Hk-2022-000125		04-11-2022	01-12-2022	27	Verlaten inrichting		Ingetrokken		
Hk-2022-000126		07-11-2022	15-12-2022	38	Dwangbehandeling		Ongegrond	x	klachtencommissie De Voorde
Hk-2022-000127	x	07-11-2022	31-01-2023	85	Ordemaatregel	hoger beroep op 12-02-2023	Gegrond Comp: 12,50 euro	x	
Hk-2022-000128		08-11-2022	08-11-2022	0	Verzorging (diversen)		Overgedragen		klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000129	x	08-11-2022	20-02-2023	104	Ordemaatregel		Ongegrond	x	
Hk-2022-000130	x	08-11-2022	20-02-2023	104	Activiteiten (luchten)		Gegrond Comp: 12,50 euro	x	
Hk-2022-000131	x	09-11-2022	11-01-2023	63	Informatie/procedure		Ingetrokken ter zitting		
Hk-2022-000132	x	09-11-2022	20-02-2023	103	Verzorging (medische)		Gegrond Comp: 20 euro	x	
Hk-2022-000133		09-11-2022	28-11-2022	19	Behandeling		Ingetrokken		
Hk-2022-000134		11-11-2022	11-07-2023	242	Nog onbekend		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000135		11-11-2022	11-07-2023	242	Nog onbekend		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000136		11-11-2022	11-07-2023	242	Nog onbekend		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000137		11-11-2022	11-07-2023	242	Nog onbekend		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000138		11-11-2022	11-07-2023	242	Nog onbekend		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000139		11-11-2022	11-07-2023	242	Nog onbekend		Niet ontvankelijk	x	

Hk-2022-000140		11-11-2022	20-02-2023	101 Activiteiten (luchten)	Gegronnd Comp: 12,50 euro	x	
Hk-2022-000141		11-11-2022	13-12-2022	32 Activiteiten (diversen)	Ingetrokken		
Hk-2022-000142		11-11-2022	13-12-2022	32 Activiteiten (diversen)	Ingetrokken		
Hk-2022-000143		14-11-2022	11-07-2023	239 Behandeling	Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000144		15-11-2022	11-07-2023	238 Nog onbekend	Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000145		15-11-2022	01-12-2022	16 Bewegingsvrijheid binnen de inrichting	Ingetrokken		
Hk-2022-000146		15-11-2022	01-12-2022	16 Behandeling	Ingetrokken		
Hk-2022-000147	x	15-11-2022	18-05-2023	184 Verlaten inrichting	Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000148		16-11-2022	28-02-2023	104 Bewegingsvrijheid binnen de inrichting	Deels gegronnd Comp: 15 euro	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000149		16-11-2022	28-02-2023	104 Behandeling	Ongegrond	x	klachtencommissie (De Wierde)
Hk-2022-000150		17-11-2022	13-12-2022	26 Activiteiten (diversen)	Ingetrokken		
Hk-2022-000151		23-11-2022	13-01-2023	51 Controle	Ongegrond	x	
Hk-2022-000152		23-11-2022	13-01-2023	51 Behandeling	Gegronnd Comp: 7,50 euro	x	
Hk-2022-000153		20-11-2022	13-12-2022	23 Bewegingsvrijheid binnen de inrichting	Ingetrokken		
Hk-2022-000154		22-11-2022	13-01-2023	52 Bejegening	Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000155		22-11-2022	13-01-2023	52 Behandeling	Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000156		22-11-2022	13-01-2023	52 Ordemaatregel	Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000157	x	23-11-2022	05-01-2023	43 Dwangbehandeling	Ingetrokken		
Hk-2022-000158		24-11-2022	09-02-2023	77 Ordemaatregel	Deels gegronnd	x	klachtencommissie De Voorde
Hk-2022-000159		05-12-2022	11-07-2023	218 Contact buitenwereld (bezoek)	Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000160		07-12-2022	20-02-2023	75 Contact buitenwereld (post)	Ongegrond	x	
Hk-2022-000161	x	07-12-2022	21-12-2022	14 Rogatoir verzoek	Afdoening na rogatoir verzoek		
Hk-2022-000162	x	07-12-2022	21-12-2022	14 Rogatoir verzoek	Afdoening na rogatoir verzoek		
Hk-2022-000163		12-12-2022	13-01-2023	32 Persoonlijke voorwerpen	Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2022-000164		15-12-2022	24-02-2023	71 Rekening courant/zak- en kleedgeld	Gegronnd Comp: 34 euro	x	
Hk-2022-000165		21-12-2022	11-07-2023	202 Bejegening	Niet ontvankelijk	x	
Hk-2022-000166		27-12-2022	27-12-2022	0 Verzorging (medische)	Overgedragen		overgedragen aan de klachtenfunctionaris
Hk-2022-000167		27-12-2022	27-12-2022	0 Behandeling	Overgedragen		overgedragen aan de klachtenfunctionaris
Hk-2022-000168		27-12-2022	27-12-2022	0 Rekening courant/zak- en kleedgeld	Overgedragen		overgedragen aan de klachtenfunctionaris
Hk-2022-000169		27-12-2022	27-12-2022	0 Behandeling	Overgedragen		overgedragen aan de klachtenfunctionaris
Hk-2022-000170		27-12-2022	27-12-2022	0 Bejegening	Overgedragen		overgedragen aan de klachtenfunctionaris
Hk-2022-000171		27-12-2022	27-12-2022	0 Verzorging (diversen)	Overgedragen		overgedragen aan de klachtenfunctionaris
Hk-2022-000172		27-12-2022	27-12-2022	0 Verzorging (medische)	Overgedragen		overgedragen aan de klachtenfunctionaris
Hk-2022-000173		27-12-2022	27-12-2022	0 Bejegening	Overgedragen		overgedragen aan de klachtenfunctionaris

Managementoverzicht per afdeling – werkvoorraden

Bijlage 2

CvT Bureau Midden-Nederland - Van der Hoeven Kliniek <Totaal>

2022	begin voorraad	totaal instroom	instroom klacht	instroom grief	grief naar klacht	Uitstroom														eind voorraad
						totaal uitstroom	uitstroom klacht	uitstroom grief	doorloop tijd	gegrond	ongegrond	deels gegrond	overgedragen	niet ontvankelijk	ingetrokken	ingetrokken na	ingetrokken ter zitting	afdoening na rogatoir verzoek	grief afgedaan	
januari	19	38	38	0	0	11	11	0	36	1	2	1		1	6					46
februari	46	8	8	0	0	22	22	0	47		7			7		7		1		32
maart	32	9	9	0	0	20	20	0	59	1	8	3		5	2		1			21
1e kwartaal	19	55	55	0	0	53	53	0	47	2	17	4		13	8	7	1	1		21
april	21	3	3	0	0	7	7	0	61	1	3	1				1		1		17
mei	17	3	3	0	0	5	5	0	80		3			1	1					15
juni	15	7	7	0	0	7	7	0	83	1	1			2	2	1				15
2e kwartaal	21	13	13	0	0	19	19	0	75	2	7	1		3	3	2		1		15
juli	15	7	7	0	0	10	10	0	91		2			5	1	2				12
augustus	12	11	11	0	0	4	4	0	54			2			2					19
september	19	15	15	0	0	8	8	0	72	1	5		1		1					26
3e kwartaal	15	33	33	0	0	22	22	0	72	1	7	2	1	5	4	2				26
oktober	26	14	14	0	0	6	6	0	45		1	1	1	1	2					34
november	34	43	43	0	0	12	12	0	52		5		1	2	1	3				65
december	65	15	15	0	0	39	39	0	53		7	1	8	8	13			2		41
4e kwartaal	26	72	72	0	0	57	57	0	50		13	2	10	11	16	3		2		41
Totaal	19	173	173	0	0	151	151	0	61	5	44	9	11	32	31	14	1	4		41

Bijlage 3

Totaaloverzicht CvT Bureau Midden-Nederland 01-01-2022 t/m 31-12-2022 - 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 berisdeling	Ingetrokken ter zitting	Afdoening na rogatoir verzoek	Grief afgedaan	
DV&O	8	8	0	0	9	9	0	4	0	1	2	0	2		3	2	4							
Hk	173	173	0	0	151	151	0	18	27	11	13	23	59	5	44	9	11	32	31	14	1	4		
JJI Lelystad	240	240	0	0	212	212	0	12	49	18	27	21	85	9	33	3	7	17	106	12	3	22		
Lelystad	1123	1110	13	5	1167	1158	9	82	70	46	44	39	886	120	213	54	73	145	352	50	22	133	5	
NM	1200	1075	125	39	1240	1155	85	196	113	75	100	73	683	126	252	32	80	107	408	39	19	125	52	
NS	133	130	3	2	126	125	1	14	21	7	5	9	70	14	25	1	6	6	46	6		21	1	
NZ	463	385	78	31	470	428	42	53	115	32	25	49	196	22	87	4	38	28	183	48	10	17	33	
Oostvaarders	157	157	0	0	124	124	0	5	5	4	10	4	96	8	31	2	2	46	21	2	1	11		
PBC	32	25	7	4	35	32	3	14	5	1	4	2	9	2	6	1	7	5	4	4			6	
ds	450	350	100	28	478	405	73	115	133	23	32	9	166	18	46	26	43	35	171	60	2	5	72	
Totaal	3979	3653	326	109	4012	3799	213	513	538	218	262	229	2252	324	740	134	271	421	1322	235	58	338	169	