Jaarverslag 2021

Commissie van toezicht bij de Van der Hoeven Kliniek

VAN DER HOEVEN KLINIEK

Klachtencommissie bij locaties De Voorde, De Wierde en De Waag

Voorwoord voorzitter

Namens de commissie van toezicht bied ik u hierbij het jaarverslag over 2021 aan.

Ook in 2021 stond het uitoefenen van de werkzaamheden door de kliniek en door de commissie van toezicht/klachtencommissie nog voor een groot deel in het teken van de effecten van corona, waarbij het gelukkig wel gedurende de zomerperiode mogelijk was om wat vaker vergaderingen en zittingen te houden in elkaars aanwezigheid in plaats van via een videoverbinding. In dit jaarverslag wordt ingegaan op de praktische consequenties en belemmeringen waartoe dit heeft geleid.

Daarnaast werd ook een aantal reguliere (lokale of landelijke) bijeenkomsten of congressen geannuleerd of uitgesteld, zodat er helaas weinig ruimte was voor verdieping ten aanzien van de materie waarop onze werkzaamheden betrekking hebben, noch ruimte voor het uitwisselen van ervaringen met mensen die hetzelfde soort taken uitoefenen, zoals tijdens de Landelijke themadag Commissies van Toezicht

Binnen onze werkzaamheden waren een aantal verbeteringen en opvallende zaken die in het jaarverslag verder worden toegelicht. Bijvoorbeeld de reguliere, inhoudelijk onderbouwde, updates tijdens de maandelijkse vergaderingen rondom de patiënten die te maken hebben met een a-dwangbehandeling. Dit draagt bij aan het uitoefenen van ons toezicht op lopende maatregelen.

Er is wat betreft het aantal klachten nog steeds een daling waarneembaar sinds 2018. Er zijn minder klachten met betrekking tot het gebruik van het ochtendbulletin en de middageditie ontvangen, hoewel één klacht op dit vlak nog een interessante vervolgprocedure kent bij de Autoriteit Persoonsgegevens (APG), die nog niet is afgerond.
Er zijn wel meer a- dwangbehandelingen ingezet en getoetst. Voor de verdere details van deze en andere werkzaamheden van onze commissie van toezicht/klachtencommissie en een paar bijzondere klachten, verwijs ik graag naar de inhoud van dit jaarverslag

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

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 2021	Bijlage 1
Managementoverzicht 2021	Bijlage 2
Totaaloverzicht 2021	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 geworden voor het wettelijk kader. Alleen de locatie Van der Hoeven kliniek valt nog onder de Bvt – en dus de commissie van toezicht - vanwege het veiligheidsniveau 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. E.Th.J.M. van Meurs, gepensioneerd, voormalig manager ambulante volwassenen psychiatrie, lid sinds 1 oktober 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, gepensioneerd, voormalig staflid 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.

Per 1 oktober 2021 heeft mw. van Meurs haar werkzaamheden voor de commissie van toezicht/klachtencommissie beëindigd vanwege het vervullen van haar termijn.

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 deskundige uit de kring van het maatschappelijk werk.

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 en/of diverse leden en/of de secretaris het RSJ Congres op 25 november 2021 met als onderwerp 'Kort, maar krachtig' (online) bijgewoond. Helaas hebben er weinig bijeenkomsten kunnen plaatsvinden in verband met corona. Zo is de (jaarlijkse) Landelijke themadag voor commissies van toezicht ook doorgeschoven naar het voorjaar van 2022, net als de voor 2020 geplande bijeenkomst..

De voorzitter van de commissie van toezicht heeft ook in 2021 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.

2. Algemeen

De commissie van toezicht heeft in 2021 twaalf maal vergaderd. De vergaderingen werden gehouden in een van de vergaderzalen van de Van der Hoeven Kliniek te Utrecht of digitaal via een videoverbinding met MS Teams, afhankelijk van de maatregelen in verband met corona.

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).

Uiteraard is alles rondom corona en de bijbehorende maatregelen in de kliniek ook steeds onderwerp van bespreking geweest.

In de vergaderingen zijn de volgende personen verschenen voor overleg met de commissie van toezicht:

- De geneesheer-directeur, dhr. C. van Gestel, heeft de vergadering van 12 mei 2021 en de vergadering van 10 november 2021 (deels) bijgewoond.
- Twee leden hebben op 2 december 2021 deelgenomen aan het overleg van de commissie Kwaliteit & Veiligheid. Dit overleg vindt jaarlijks plaats, waarbij bijzonderheden, met name komend uit het jaarverslag van de commissie van toezicht/klachtencommissie, worden besproken.

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 2021 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

Ook in 2021 heeft corona nog steeds een stempel gedrukt op de werkzaamheden van de commissie van toezicht en klachtencommissie. Digitale vergaderingen, digitale zittingen en in sommige gevallen telefonische spreekuren hebben plaatsgevonden op verschillende momenten in het jaar indien dit nodig werd geacht, met name in het begin van het jaar en ook weer vanaf het najaar.

De commissie heeft een sterke voorkeur om de zittingen zo mogelijk fysiek te doen. Naast dat de kwaliteit van de videoverbinding nog wel eens te wensen overlaat, is het ook lastiger om kleine nuances als mimiek en lichaamstaal op te vangen tijdens de zitting. Er was sprake van een overzichtsbeeld van de zaal waarin de klager (eventueel met advocaat en/of vertrouwenspersoon) en het plaatsvervangend hoofd van de kliniek en de jurist te zien waren. Dit zorgde er ook voor dat het soms lastiger verstaanbaar was. Ook bleek het lastiger om vanachter de camera orde te houden, toen de spanning bij een klager een keer vrij hoog opliep.
Vanuit de kliniek was er tevens een sterke voorkeur om de zittingen fysiek te houden. De kliniek heeft zich dan ook ingezet om daar een geschikte ruimte voor vrij te maken, zodat iedereen op voldoende afstand van elkaar kon plaatsnemen.

Vanaf februari 2021 zou gestart worden met vaccineren van de patiënten en medewerkers. De levering van de vaccins liep vertraging op, maar uiteindelijk zijn alle patiënten en medewerkers die dit wilden uiterlijk in april gevaccineerd, voor het merendeels met het Janssen-vaccin waarbij één prik voldoende was.

De commissie heeft de indruk dat de eventuele geldende maatregelen ten aanzien van corona er niet toe hebben geleid dat de patiënten de weg naar de commissie niet konden vinden. Ook heeft het niet geleid tot een toename van het aantal klachten. De kliniek heeft zich ook zichtbaar ingespannen om steeds zoveel mogelijk behandelprogramma te blijven aanbieden binnen de kaders die mogelijk waren. Eventuele maatregelen werden over het algemeen goed gecommuniceerd en geaccepteerd.

Zorgvuldigheid processen

De commissie van toezicht heeft in het vorige jaarverslag 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 in de toezichthoudende 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 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 UC. 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. De AC 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 voortduring 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 het afgelopen jaar door de kliniek opgepakt. Er zijn afspraken gemaakt over één uitgiftepunt van informatie. Tevens is een start gemaakt met een update van de Huisregels en protocollen. De Huisregels worden bij binnenkomst ook verstrekt aan de patiënten.

Privacy

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 bezien 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.

Het afgelopen jaar is er een patiënt geweest die zich niet met het gebruik van de OB's en ME's kon verenigen en dit heeft voorgelegd aan de Autoriteit Persoonsgegevens (APG). De APG 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 APG 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 heel erg gejuridiseerd en losgemaakt van de concrete klacht. De kliniek heeft van de APG 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 overlegd. Ondanks dat de bezwaarprocedure dus enkel nog betrekking heeft over de vraag of de APG de klacht toch in behandeling zal nemen, heeft de APG zich feitelijk al uitgelaten over inhoudelijke aspecten. Er is door de APG nog geen beslissing genomen op het bezwaar.

A-dwangbehandeling

In 2021 was er sprake van vijf (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.

In sommige gevallen bleek er geen (bekende) advocaat betrokken te zijn bij de betreffende patiënt. De commissie is van mening dat het wel goed is om een advocaat over het voornemen in te kunnen lichten, zodat die ook eventueel betrokken kan worden bij verdere stappen die de patiënt wil ondernemen.

In het verslag van de maandcommissaris werd altijd opgenomen dat er na het bezoek een wekelijkse update zou worden gegeven. In de praktijk werd die update vanuit de kliniek niet gegeven. Om die terugkoppeling wel te krijgen is afgesproken dat het standaard een bespreekpunt is bij de mededelingen van de kliniek ter vergadering. Ook worden vanaf dan de notulen van de tweewekelijkse kliniekbesprekingen over de dwangbehandelingen aan de secretaris gestuurd, zodat deze verspreid kunnen worden onder de leden. Deze informatie wordt door de commissie als heel nuttig ervaren.

Tegemoetkoming

De commissie hanteert als uitgangspunt met betrekking tot het toekennen van een tegemoetkoming bij een gegrondverklaring dat wanneer er een advocaat bij betrokken is, die geacht wordt om een tegemoetkoming te vragen. Wanneer er geen advocaat bij is, wordt er actief door de beklagcommissie aan klager gevraagd wat deze wil/verwacht van de beklagcommissie. De beklagcommissie kan ook

altijd ambtshalve een tegemoetkoming toekennen, ook als er niet om is gevraagd. Dit gebeurt vaak bij formele gebreken.

Wettelijk kader Vrouw Jutte

In de Van der Hoeven Kliniek geldt op de locatie te Utrecht het wettelijk kader van de Bvt. Vrouw Jutte is een van de afdelingen. Op deze afdeling worden echter ook patiënten met een andere titel worden opgenomen, dus niet op grond van een TBS met dwangverpleging of op grond van de een zorgmachtiging van de Wvggz. De patiënten vallen in beginsel onder de Bvt omdat ze op deze locatie verblijven, maar ze hebben ook het recht om niet meer opgenomen te zijn. Dit maakt de inzet van dwang lastig. Dit moet echter wel mogelijk zijn in geval van noodsituaties.

De geneesheer-directeur heeft aan de commissie voorgelegd dat in die gevallen van dwang in noodsituaties gebruik zal worden gemaakt van een noodingreep conform de Wgbo, en geen maatregel uit de Bvt. Dit is dan voor korte duur en op de eerstvolgende dag dat iedereen hierover gesproken kan worden, moet besloten worden of die patiënt hier niet meer kan verblijven of dat er overeenstemming kan worden bereikt om door te gaan. Over de inzet van dwang is dan geen beklag mogelijk bij de commissie van toezicht of de klachtencommissie. Wel kan er eventueel een tuchtklacht worden ingediend.

De commissie heeft hierover geadviseerd dat de patiënten die op deze afdeling verblijven met een andere titel ook vallen onder de Bvt, gelet op de definitie van verpleegde in de Bvt. De Bvt biedt juist mogelijkheden om noodmaatregelen in te zetten waarbij het veiligheidsaspect mede ten grondslag ligt. De Wgbo heeft een andere insteek en betreft onder meer goed hulpverlenerschap. Structurele (dwang)maatregelen op basis van de Bvt lijken inderdaad niet passend op grond van de verblijfstitel van deze patiënten. Dan zal er gekeken moeten worden naar een andere route. Intern is dit voorstel ook gedaan door de juristen van de kliniek. Het advies van de commissie is overgenomen en geïmplementeerd.

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

In 2021 zijn er in het totaal ***98 klachten*** bij het secretariaat van de commissie van toezicht en de klachtencommissie binnengekomen, waarvan negentien klachten bestemd voor de klachtencommissie.

De klachtencommissie kan een oordeel geven over de in artikel 10:3 Wvggz 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/Wvggz/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 en waar mogelijk klachten bemiddeld. Hiervan werd schriftelijk verslag gedaan. 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 8 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.

4.2 Rechtsprekende taak

Op de eerste woensdag en de derde donderdag van de maand zijn de beklagzittingen/klachtzittingen gepland. 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 14 beklagzittingen (vier digitaal) plaatsgevonden, waarvan twee op De Voorde (1 digitaal en 1 fysiek).

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 KLAVER[1] worden geregistreerd) die in de klachten aan de orde kwamen, waren:

Onderwerpen	Aantal 2021
Activiteiten (arbeid)	2
Activiteiten (luchten)	3
Activiteiten (sport)	1
Activiteiten (diversen)	2
Behandeling	6
Bejegening	3
Bewegingsvrijheid (= afdelingsarrest)	3
Compensatie	0
Contact buitenwereld (bezoek)	2
Contact buitenwereld (post)	2
Contact buitenwereld (bellen)	1
Controle	2
Dwangbehandeling	5
Informatie/procedure	1
Eisen verblijfsruimte	3

[1] Staat voor **KLA**chten **V**erwerken **E**n **R**apporteren en is het klachtenregistratiesysteem van de commissies van toezicht.

Nog onbekend	0
Ordemaatregel (= afzondering/separatie)	26
Persoonlijke voorwerpen	7
Regime	0
Rekening courant/zak- en kleedgeld	5
Rogatoir verzoek	2
Selectie/overplaatsing (extern)	1
Selectie/overplaatsing (intern)	3
Time-out	0
Verlaten inrichting	4
Verzorging (diversen)	0
Verzorging (godsdienst)	2
Verzorging (medische)	7
Verzorging (persoonlijke)	5
Totaal	**98**

In **2021** zijn 8 klachten ingetrokken na bemiddeling, 9 klachten gegrond verklaard, waarvan 7 met compensatie ter hoogte van 17,50 tot 75 euro, 9 klachten deels gegrond verklaard, waarvan 9 met compensatie ter hoogte van 10 euro tot 115 euro en 24 klachten ongegrond verklaard. Verder is in 30 klachten klager niet-ontvankelijk verklaard en zijn er 12 klachten ingetrokken, waarvan 3 ter zitting. Er zijn 2 klachten afgedaan naar aanleiding van een rogatoir verzoek van een andere beklagcommissie en 4 klachten overgedragen. Alle klachten zijn afgedaan.

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

Beklagcommissie	2021	2020	2019	2018
Afdoening na rogatoir verzoek	2	22	11	9
Deels gegrond	9	6	14	30
Gegrond	9	5	5	11
Ingetrokken	9	19	16	25
Ingetrokken na bemiddeling	8	10	10	9
Ingetrokken ter zitting	3	1	5	3
Niet ontvankelijk	30	21	57	45
Ongegrond	24	27	31	38
Overgedragen	4	5	3	3
Openstaand	0	2	0	1
Totaal	**98**	**118**	**152**	**174**

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 **2021** is er inzake 16 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, 3 deels gegrond, 4 niet-ontvankelijk en 2 ingetrokken.

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.

Uitbesteding financiën

In het belang van het professionaliseren en digitaliseren van het financiële beheer is dit jaar besloten om de administratieve kant van de financiën uit te besteden (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. Kennelijk zijn er patiënten die niet willen dat hun geld bij een externe derde wordt belegd. Wanneer patiënten dit echt niet willen, kan de kliniek het blijven doen, maar dan moet de patiënt een forse eigen bijdrage van 40 euro per maand betalen. Het beheer over de financiën blijft overigens in beide gevallen bij de kliniek, conform artikel 40 lid 2 en 3 Bvt.

De commissie heeft verzocht om meer duidelijkheid omtrent de 40 euro eigen bijdrage. Eind september is er een antwoord gekomen hoe die kosten van de eigen bijdrage zijn opgebouwd. De commissie is nog steeds van mening dat onduidelijk is waarom dit bedrag zo hoog moet zijn. Het is overigens nog bij geen enkele patiënt ook daadwerkelijk geïnd.

Incident medewerker en patiënt

Halverwege het jaar heeft er een incident plaatsgevonden waarbij een patiënt erg agressief en fysiek dreigend was naar een medewerker. De betreffende medewerker heeft de patiënt een klap gegeven met de vlakke hand. De patiënt is toen gevallen. De patiënt heeft zich niet ernstig bezeerd, en hoewel wellicht begrijpelijk, mag dit uiteraard niet gebeuren. Het betrof een ervaren medewerker, die zich dus wel ernstig bedreigd moet hebben gevoeld waardoor hij zo heeft gehandeld.

Er is een Prisma onderzoek ingesteld en de betreffende medewerker is gedurende het onderzoek geschorst. Na enige tijd (ongeveer 2 maanden) is de medewerker wel weer aan het werk gegaan, ook op de afdeling waar de betrokken patiënt verblijft. Er hebben eerst meerdere gesprekken plaats gevonden over het incident. Daar is veel in geïnvesteerd.

Op de vergadering van november heeft een uitgebreide terugkoppeling plaats gevonden van het Prisma onderzoek. Na het onderzoek bleven naar het oordeel van de Inspectie nog enkele vragen onbeantwoord, met name of er sprake is geweest van noodweer en of de betreffende medewerker voldoende vaardigheden had in de-escalerend werken en in staat was om zich fysiek te beschermen. Ook waren er nog onduidelijkheden betreffende de patiënt. Conclusie was in ieder geval dat het signaleringsplan onvoldoende dekkend is geweest, waardoor niet duidelijk was dat het niet goed ging met de patiënt. De onderzoekers zijn dus weer teruggekomen om nader onderzoek te doen.

Vanuit de commissie is nog de suggestie meegegeven om dit soort onderzoeken buitenshuis neer te leggen. Dit vond de kliniek op zich een goede suggestie, maar dit komt de snelheid van een onderzoek niet ten goede. Bovendien moet de organisatie in staat zijn om de eigen incidenten te onderzoeken. Wanneer dit niet leidt tot voldoende duidelijkheid, kan er alsnog besloten worden om het onderzoek extern te beleggen.

Interventie Eikenboom I & II

In augustus was het heel onrustig op de afdelingen Eikeboom I & II. Er waren contrabanden, drugs en een telefoon gevonden. Er was sprake van een zeer onveilige situatie. Besloten is over te gaan tot een vrij ingrijpende interventie, waarbij alle patiënten op die afdelingen zijn ingesloten. Er diende bekeken te worden hoe er weer een veilig behandelingsklimaat kon worden gecreëerd. Deze insluiting heeft ongeveer twee weken geduurd. Er hebben in die periode constructieve gesprekken plaatsgevonden over de leefbaarheid op de groep.

Geluidsoverlast

In september heeft zich een patiënt gemeld bij de maandcommissaris met een klacht over geluidsoverlast op zijn kamer. Er bleek een koelinstallatie naast zijn kamer te zijn die steeds aansprong, ook gedurende de nacht. De installatie is in oktober uitgezet, zodat klager er geen last meer van had. Er werd nader onderzoek gedaan hoe deze geluidsoverlast te voorkomen. De officiële klacht van klager hierover is gegrond verklaard en klager heeft een tegemoetkoming gekregen:

"*De beklagcommissie is van oordeel dat dit gebrek onvoldoende voortvarend is opgepakt door de kliniek. Er wordt gezien dat de kliniek kijkt naar oplossingen, maar klager heeft wel van 29 april 2021 tot 4/5 september 2021 in deze kamer verbleven en last van het geluid ondervonden, met als nare bijkomstigheid het slaapgebrek. De beklagcommissie is dan ook van oordeel dat deze kamer niet voldoet als patiëntenkamer, op het moment dat deze koelinstallatie wordt gebruikt en aanslaat. Klager heeft een terechte klacht en de beklagcommissie zal deze ook gegrond verklaren.*

De beklagcommissie stelt dat aan klager een tegemoetkoming toekomt voor het door hem ondervonden ongemak. Zij stelt deze vast op €10,- per maand. Klager ontvangt daarom een totaalbedrag van €40,-".

De kliniek heeft daarna nog met klager om tafel gezeten. Ter zitting had hij aangegeven dat het hem niet om geld te doen was. Hij wilde echter toch in beroep gaan. De kliniek heeft hem nog een tegemoetkoming van €200,- extra aangeboden en dit heeft klager geaccepteerd.

Afhandeling aangiftes

In het vorige jaarverslag is al besproken dat er zorg bestaat over de trage afdoening van aangiftes van strafbare feiten door patiënten. De kliniek is verplicht om aangifte te doen en geweld tegen hulpverleners wordt zwaar opgevat. De wijkagenten zijn heel actief en verwerken tijdig alle aangiftes. Er wordt dan echter geen gevolg aan een spoedige afhandeling gegeven, terwijl de aangifte ook doorwerking heeft op het traject van de betreffende patiënt. Hoewel de kliniek de verlofaanvragen wel voortzet, worden deze niet toegekend wanneer er nog een strafzaak in behandeling is. Ook de hulpverleners voelen zich op deze manier niet echt serieus genomen wanneer hen iets is aangedaan. Vanuit de kliniek is hierover regelmatig contact met de parketsecretaris en de OvJ. De voorzitter van de CvT heeft dit punt ook meegenomen bij het overleg met Minister Dekker destijds op 13 februari 2020.

In de loop van 2020 werd dit probleem nog versterkt doordat er een fout in het politiesysteem was ontstaan (landelijk), waardoor getuigen traceerbaar waren met hun persoonlijke gegevens, ondanks dat de kliniek als aangever en locatie wordt genoemd. Het advies was om aangiftes niet meer te ondertekenen, waardoor deze in de praktijk nog langer bleven liggen.

De traag verlopende afhandeling van aangiftes speelde ook in 2021 nog een rol. Inmiddels is er wel sprake van een verbetering. Het is belangrijk dit als aandachtspunt te blijven houden zodat dit ook goed blijft gaan.

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 2021. 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 2021 als ***bijlage 2 en 3*** aan dit verslag gehecht.

Utrecht, 3 juli 2022

De secretaris

De voorzitter

KLACHTENOVERZICHT 2021 VAN DER HOEVENKLINIEK

Kenmerk	A	Dat. Ontvangst	Dat. Afdoening	Dgn	Categorie	Hoger Beroep	Beslissing	S	Bijzonderheden
Hk-2021-000001		04-01-2021	18-02-2021	45	Dwangbehandeling		Deels gegrond Comp: 10 euro	x	
Hk-2021-000002	x	04-01-2021	18-02-2021	45	Ordemaatregel	Hoger beroep op 01-03-2021	Ongegrond	x	
Hk-2021-000003		07-01-2021	10-01-2021	3	Rekening courant/zak- en kleedgeld		Ingetrokken		
Hk-2021-000004	x	12-01-2021	18-02-2021	37	Ordemaatregel		Deels gegrond Comp: 20 euro	x	
Hk-2021-000005		19-01-2021	17-02-2021	29	Ordemaatregel		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2021-000006		22-02-2021	04-03-2021	10	Ordemaatregel		Ingetrokken		
Hk-2021-000007		24-02-2021	28-04-2021	63	Contact buitenwereld (post)		Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie
Hk-2021-000008		24-02-2021	28-04-2021	63	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ongegrond	x	klachtencommissie
Hk-2021-000009	x	24-02-2021	30-06-2021	126	Dwangbehandeling	Hoger beroep op 11-08-2021	Ongegrond	x	klachtencommissie De Voorde
Hk-2021-000010		02-03-2021	06-05-2021	65	Activiteiten (diversen)		Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie
Hk-2021-000011		02-03-2021	06-05-2021	65	Rekening courant/zak- en kleedgeld		Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie
Hk-2021-000012		03-03-2021	10-06-2021	99	Dwangbehandeling		Ongegrond	x	
Hk-2021-000013	x	04-03-2021	18-03-2021	14	Verzorging (medische)		Overgedragen		klachtencommissie
Hk-2021-000014	x	10-03-2021	06-05-2021	57	Bejegening	Hoger beroep op 17-05-2021	Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000015		11-03-2021	14-04-2021	34	Dwangbehandeling		Ongegrond	x	klachtencommissie De Voorde
Hk-2021-000016		11-03-2021	06-05-2021	56	Bejegening		Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie
Hk-2021-000017		11-03-2021	28-04-2021	48	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ongegrond	x	klachtencommissie
Hk-2021-000018	x	11-03-2021	10-06-2021	91	Ordemaatregel	Hoger beroep op 15-06-2021	Deels gegrond Comp: 10 euro	x	
Hk-2021-000019	x	11-03-2021	10-06-2021	91	Verzorging (godsdienst, levensovertuiging)	Hoger beroep op 15-06-2021	Deels gegrond Comp: 10 euro	x	
Hk-2021-000020		12-03-2021	12-03-2021	0	Behandeling		Overgedragen		klachtencommissie
Hk-2021-000021	x	22-03-2021	10-06-2021	80	Ordemaatregel	Hoger beroep op 15-06-2021	Deels gegrond Comp: 20 euro	x	
Hk-2021-000022		23-03-2021	28-04-2021	36	Bewegingsvrijheid binnen de inrichting		Ongegrond	x	klachtencommissie
Hk-2021-000023		23-03-2021	28-04-2021	36	Verzorging (medische)		Niet ontvankelijk	x	klachtencommissie
Hk-2021-000024		31-03-2021	31-03-2021	0	Verzorging (godsdienst, levensovertuiging)		Overgedragen		klachtencommissie
Hk-2021-000025	x	31-03-2021	17-05-2021	47	Rekening courant/zak- en kleedgeld		Ingetrokken ter zitting		
Hk-2021-000026	x	06-04-2021	24-06-2021	79	Rogatoir verzoek		Afdoening na rogatoir verzoek	x	
Hk-2021-000027	x	08-04-2021	24-06-2021	77	Activiteiten (luchten)		Ongegrond	x	
Hk-2021-000028	x	28-04-2021	24-06-2021	57	Ordemaatregel		Deels gegrond Comp: 115 euro	x	

Hk-2021-000029	x	28-04-2021	15-07-2021	78 Persoonlijke voorwerpen		Gegrond Comp: 75 euro	x
Hk-2021-000030	x	28-04-2021	24-06-2021	57 Rekening courant/zak- en kleedgeld	Hoger beroep op 29-06-2021	Ongegrond	x
Hk-2021-000031	x	26-05-2021	24-06-2021	29 Activiteiten (luchten)		Gegrond Comp: 75 euro	x
Hk-2021-000032	x	26-05-2021	24-06-2021	29 Verzorging (persoonlijke)		Ongegrond	x
Hk-2021-000033	x	15-06-2021	18-08-2021	64 Ordemaatregel		Gegrond Comp: 47,50	x
Hk-2021-000034		15-06-2021	18-08-2021	64 Ordemaatregel		Ongegrond	x
Hk-2021-000035		15-06-2021	18-08-2021	64 Ordemaatregel		Niet ontvankelijk	x
Hk-2021-000036		15-06-2021	08-07-2021	23 Activiteiten (arbeid)		Niet ontvankelijk	x
Hk-2021-000037		15-06-2021	08-07-2021	23 Behandeling		Niet ontvankelijk	x
Hk-2021-000038	x	23-06-2021	18-08-2021	56 Ordemaatregel		Niet ontvankelijk	x
Hk-2021-000039	x	23-06-2021	18-08-2021	56 Ordemaatregel		Ongegrond	x
Hk-2021-000040		02-07-2021	28-07-2021	26 Controle		Ingetrokken	
Hk-2021-000041	x	08-07-2021	22-09-2021	76 Selectie/overpl. (extern)		ONBEVOEGD	x klachtencommissie
Hk-2021-000042	x	08-07-2021	22-09-2021	76 Behandeling		Ongegrond	x klachtencommissie
Hk-2021-000043	x	08-07-2021	22-09-2021	76 Behandeling		Niet ontvankelijk	x klachtencommissie
Hk-2021-000044	x	14-07-2021	28-10-2021	106 Contact buitenwereld (bellen)		Gegrond Comp: 70,- euro	x
Hk-2021-000045	x	14-07-2021	28-10-2021	106 Contact buitenwereld (bezoek)		Gegrond Comp: 70,- euro	x
Hk-2021-000046		14-07-2021	30-09-2021	78 Verzorging (medische)		Ingetrokken	
Hk-2021-000047		14-07-2021	30-09-2021	78 Activiteiten (arbeid)		Ingetrokken	
Hk-2021-000048	x	16-07-2021	28-10-2021	104 Ordemaatregel		Ongegrond	x
Hk-2021-000049		21-07-2021	11-08-2021	21 Ordemaatregel		Ingetrokken ter zitting	
Hk-2021-000050		21-07-2021	11-08-2021	21 Verlaten inrichting		Ingetrokken ter zitting	
Hk-2021-000051	x	29-07-2021	20-09-2021	53 Ordemaatregel		Ingetrokken	
Hk-2021-000052	x	04-08-2021	25-10-2021	82 Ordemaatregel	Hoger beroep op 28-10-2021	Ongegrond	x
Hk-2021-000053		09-08-2021	15-09-2021	37 Selectie/overpl. (intern)	Hoger beroep op 21-09-2021	Niet ontvankelijk	x
Hk-2021-000054		09-08-2021	15-09-2021	37 Verlaten inrichting	Hoger beroep op 21-09-2021	Niet ontvankelijk	x
Hk-2021-000055		09-08-2021	15-09-2021	37 Activiteiten (diversen)	Hoger beroep op 21-09-2021	Niet ontvankelijk	x
Hk-2021-000056		11-08-2021	28-10-2021	78 Ordemaatregel		Niet ontvankelijk	x
Hk-2021-000057	x	16-08-2021	28-10-2021	73 Ordemaatregel		Deels gegrond Comp: 25 euro	x
Hk-2021-000058		19-08-2021	28-10-2021	70 Verzorging (persoonlijke)		Ongegrond	x
Hk-2021-000059		19-08-2021	28-10-2021	70 Verzorging (medische)		Gegrond	x
Hk-2021-000060		25-08-2021	14-11-2021	81 Ordemaatregel		Ingetrokken	
Hk-2021-000061		25-08-2021	14-11-2021	81 Verzorging (medische)		Ingetrokken	
Hk-2021-000062		26-08-2021	25-10-2021	60 Ordemaatregel		Ongegrond	x

Hk-2021-000063		30-08-2021	20-12-2021	112	Ordemaatregel	Hoger beroep op 03-01-2022	Gegrond Comp: 17,50	x	
Hk-2021-000064		06-09-2021	28-10-2021	52	Ordemaatregel		Ongegrond	x	
Hk-2021-000065		06-09-2021	28-10-2021	52	Verzorging (persoonlijke)		Ongegrond	x	
Hk-2021-000066		15-09-2021	20-12-2021	96	Eisen verblijfsruimte	Hoger beroep op 03-01-2022	Gegrond Comp: 40 euro	x	
Hk-2021-000067		23-09-2021	23-09-2021	0	Behandeling		Overgedragen		klachtencommissie
Hk-2021-000068		23-09-2021	29-11-2021	67	Contact buitenwereld (bezoek)		Deels gegrond Comp: 12,50 euro	x	
Hk-2021-000069		28-09-2021	20-12-2021	83	Selectie/overpl. (intern)	Hoger beroep op 03-01-2022	Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000070		28-09-2021	20-12-2021	83	Verzorging (persoonlijke)	Hoger beroep op 03-01-2022	Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000071		28-09-2021	20-12-2021	83	Rekening courant/zak- en kleedgeld		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000072		28-09-2021	20-12-2021	83	Behandeling	Hoger beroep op 03-01-2022	Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000073		01-10-2021	28-10-2021	27	Persoonlijke voorwerpen		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2021-000074		01-10-2021	06-10-2021	5	Selectie/overpl. (intern)		Ingetrokken		
Hk-2021-000075		01-10-2021	28-10-2021	27	Controle		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2021-000076	x	06-10-2021	14-01-2022	100	Ordemaatregel		Deels gegrond Comp: 12,50 euro	x	
Hk-2021-000077		20-10-2021	14-01-2022	86	Verzorging (medische)		Gegrond	x	
Hk-2021-000078	x	08-11-2021	14-01-2022	67	Ordemaatregel		Ongegrond	x	
Hk-2021-000079	x	08-11-2021	13-12-2021	35	Persoonlijke voorwerpen		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2021-000080	x	08-11-2021	13-12-2021	35	Verzorging (medische)		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2021-000081	x	08-11-2021	13-12-2021	35	Eisen verblijfsruimte		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2021-000082		08-11-2021	13-12-2021	35	Eisen verblijfsruimte		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2021-000083		17-11-2021	14-01-2022	58	Ordemaatregel		Ongegrond	x	
Hk-2021-000084		17-11-2021	14-01-2022	58	Verlaten inrichting		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000085		08-12-2021	02-06-2022	176	Activiteiten (sport)		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000086		08-12-2021	02-06-2022	176	Verlaten inrichting		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000087		08-12-2021	11-02-2022	65	Persoonlijke voorwerpen		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000088		08-12-2021	11-02-2022	65	Contact buitenwereld (post)		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000089		08-12-2021	11-02-2022	65	Persoonlijke voorwerpen		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000090		08-12-2021	11-02-2022	65	Informatie/procedure		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000091		08-12-2021	11-02-2022	65	Persoonlijke voorwerpen		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000092		13-12-2021	11-02-2022	60	Activiteiten (luchten)		Ongegrond	x	
Hk-2021-000093		13-12-2021	11-02-2022	60	Ordemaatregel		Ongegrond	x	
Hk-2021-000094		13-12-2021	11-02-2022	60	Verzorging (persoonlijke)		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000095	x	14-12-2021	11-02-2022	59	Rogatoir verzoek		Afdoening na rogatoir verzoek	x	De Voorde
Hk-2021-000096		20-12-2021	23-05-2022	154	Bejegening		Niet ontvankelijk	x	
Hk-2021-000097		22-12-2021	08-02-2022	48	Persoonlijke voorwerpen		Ingetrokken na bemiddeling		
Hk-2021-000098	x	24-12-2021	11-02-2022	49	Dwangbehandeling		Ongegrond	x	Klachtencommissie De Voorde

Managementoverzicht per afdeling – werkvoorraden **Bijlage**

CvT Bureau Midden-Nederland - Van der Hoeven Kliniek <Overige klachten waarbij er geen afdeling is opgevoerd>

						Uitstroom														
2021	begin voorraad	totaal instroom	instroom klacht	instroom grief	grief naar klacht	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	eind voorraa
januari	24	5	5	0	0	3	3	0	49		1				2					26
februari	26	4	4	0	0	20	20	0	170	2	5	3		8		1		1		10
maart	10	16	16	0	0	8	8	0	62		2	1	3	1	1					18
1e kwartaal	24	25	25	0	0	31	31	0	94	2	8	4	3	9	3	1		1		18
april	18	5	5	0	0	6	6	0	47		4			2						17
mei	17	2	2	0	0	5	5	0	58					4			1			14
juni	14	7	7	0	0	11	11	0	74	1	5	4						1		10
2e kwartaal	18	14	14	0	0	22	22	0	60	1	9	4		6			1	1		10
juli	10	12	12	0	0	6	6	0	122	1				2	3					16
augustus	16	12	12	0	0	7	7	0	49	1	2			2			2			21
september	21	9	9	0	0	10	10	0	55		1		1	5	3					20
3e kwartaal	10	33	33	0	0	23	23	0	75	2	3		1	9	6		2			20
oktober	20	5	5	0	0	14	14	0	65	3	6	1		1	1	2				11
november	11	7	7	0	0	3	3	0	76			1			2					15
december	15	14	14	0	0	10	10	0	68	2				4		4				19
4e kwartaal	20	26	26	0	0	27	27	0	70	5	6	2		5	3	6				19
Totaal	**24**	**98**	**98**	**0**	**0**	**103**	**103**	**0**	**75**	**10**	**26**	**10**	**4**	**29**	**12**	**7**	**3**	**2**		**19**

Totaaloverzicht CvT Bureau Midden-Nederland 01-01-2021 t/m 31-12-2021 – Beklagcommissie

Bijlage 3

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
DV&O	17	17	0	0	16	16	0	4	4	1	1	2	4	2	4	3	3	2	2				
HK	98	98			103	103		6	11	11	5	11	59	10	26	10	4	29	12	7	3	2	
JJI Lelystad	190	190	0	0	201	201	0	27	39	10	14	21	90	12	17	5	7	14	74	41	6	25	
Lelystad	1291	1223	68	30	1202	1166	36	99	124	49	70	74	786	114	232	20	68	209	317	47	25	137	33
NM	1391	1290	101	40	1640	1583	57	126	200	92	98	71	1053	98	280	40	97	193	567	103	43	175	44
NS	108	107	1	1	114	114	0	25	16	12	3	4	54	20	19	2	8	11	34	13	1	6	
NZ	441	403	38	11	475	448	27	96	120	32	28	20	179	33	73	2	75	42	153	48	12	20	17
Oostvaarders	144	144	0	0	152	152	0	7	11	4	9	3	118	14	52	4	3	49	25	3	1	1	
PBC	27	25	2	0	22	20	2	6	6	2	3	2	3	3	8		6	1	4				
ds	707	612	95	28	794	730	64	171	175	31	50	23	344	67	121	14	88	69	284	74	15	1	61
Totaal	4414	4109	305	110	4719	4533	186	567	706	244	281	231	2690	373	832	100	359	619	1472	336	106	367	155

Thursday 16 Jun 2022 10:09

Print | Sluit venster