

JAARVERSLAG 2022
KLACHTENCOMMISSIE
TRAJECTUM



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE Trajectum 2022

1. Inleiding

Trajectum wil cliënten goede zorg aanbieden. Dit is ook een verplichting vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz). Het is daarnaast voor Trajectum belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de zorg die zij krijgen. De klachtencommissie draagt bij aan dit doel.

In veel gevallen kan een klacht door bemiddeling opgelost worden. Maar soms lukt dat niet. Dan kan een klacht aan een klachtencommissie worden voorgelegd.

Afhankelijk van de juridische grondslag van de klacht, kan de klacht worden voorgelegd aan:

- de Wkkgz klachtencommissie van Trajectum
- de Wzd klachtencommissie (hierna: KCOZ) in Den Haag
- de Reclassering
- De Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (hierna: RSJ)

Dit jaarverslag gaat over de Wkkgz klachtencommissie van Trajectum. Alleen waar het nodig is gaat het ook over klachten die bij de andere organen thuishoren.

2. De Wkkgz klachtencommissie

De klachtencommissie is in het leven geroepen om klachten van cliënten die zorg vanuit Trajectum krijgen te onderzoeken.

Deze onafhankelijke klachtencommissie is onderverdeeld in een regio Noord en Oost¹. De klachtencommissies zagen er in 2022 als volgt uit:

Commissie Noord

Voorzitters: mr. Th. Pos
 mr. S.J.S. Groeneveld-Koekoek

Leden: drs. J. Atema
 drs. J. van Marle
 drs. E. M. Pennings (aftreden per 1 maart 2023)
 drs. E. Reinink (aftreden per 31 december 2022)
 dhr. L.W. Verwoerd (afgetreden per 1 april 2022)
 drs. W van Engeland (aangetreden 1 mei 2022)

Commissie Oost

Voorzitters: mr. M.S. Bos (aftreden per 31 december 2022)
 mr. D.N.R. Wegerif (aangetreden per 1 januari 2022)

Leden: dhr. P.J.M. Hilhorst (aftreden per 31 december 2022)
 mevr. J.J.M Giesen (aangetreden per 1 januari 2022)
 drs. K. Rietberg (aangetreden per 1 januari 2022)

De raad van bestuur heeft de volgende nieuwe leden benoemd:

Voorzitter Oost: mr. G.J. Baken (aanstelling per 1 april 2023)
Leden Oost: dhr. H.G.A. Blanke (aanstelling per 1 januari 2023)
 dhr. C. de Fretes (aanstelling per 1 maart 2023)
Lid Noord: mevr. M.J. Kleine (aanstelling per 1 januari 2023)

De heer K. Rietberg zal per 1 januari 2023 van de klachtencommissie Oost naar Noord gaan.

De commissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris, mevr. mr. L.M. Rosenkranz. De commissie wordt ook ondersteund door de secretaresse van de klachtencommissie, mw. T. Krol.

¹ Het werkgebied van de beide klachtencommissies komen overeen met de sectoren Noord en Oost zoals beschreven onder tabel 2.

3. Jaarvergadering

De jaarlijkse vergadering van de klachtencommissie was op 28 maart 2022. Bij deze jaarvergadering was M. Kappeyne van de Coppello-Rakic aanwezig namens de raad van bestuur. Tijdens de vergadering zijn de volgende onderwerpen besproken.

Bespreking jaarverslag van de cliëntvertrouwenspersonen Wkkgz

Dit zijn een aantal aandachtspunten en signalen uit het jaarverslag 2021 van de cliëntvertrouwenspersonen Wkkgz:

- Het geldende beleid rondom corona.
- Beperking van vrijheid bij onvrijwillige zorg.
- Personeel dat medische beslissingen neemt terwijl dat de taak is van de medische dienst.
- Een goede vervolgplek en toekomstperspectief voor dove cliënten.
- Bij inzet van flexers zoveel mogelijk gebruik maken van de vaste flexpool.
- Aandacht voor het inhalen van verloven van cliënten als dit buiten hun schuld niet kon doorgaan.
- Communicatie met en vertrouwen in personeel door cliënten.
- Gebruik van gebarentaal door personeel op de afdeling voor doven.
- Uitbreiding van het aantal bezoeks-vrijwilligers.
- Beschikbaarheid van drugs in Oost.

Jaarverslag van de klachtencommissie 2020

Vanwege tijdgebrek is het jaarverslag 2020 niet besproken. Omdat niemand verder op- of aanmerkingen op het verslag had, wordt deze nu wel vastgesteld.

4. Overzicht van het aantal ingediende klachten

Hieronder volgt een overzicht van het aantal klachten dat bij het secretariaat van de klachtencommissie van Trajectum binnen is gekomen. Daaruit blijkt dat de hoeveelheid ingediende klachten en klachtonderdelen gegroeid is.

In het overzicht staan ook de Wzd klachten. Hoewel deze klachten niet onder dit verslag vallen, zijn ze toch belangrijk om te vergelijken met de jaarcijfers van eerdere jaren. Want vóór 1 juli 2020 (het einde van de overgangsbepalingen van de BOPZ naar de Wzd) werden ook klachten over onvrijwillige zorg door de Wkkgz klachtencommissie behandeld. Daarom zijn in eerdere jaarcijfers ook de klachten over onvrijwillige zorg meegenomen.

Klachtformulieren

In totaal heeft het klachtenbureau in 2022 111 klachtformulieren geregistreerd. Deze klachtformulieren zien op Wkkgz klachten en Wzd klachten.

Klachtonderdelen

Vaak staat op een klachtenformulier één klacht. Maar één klachtformulier kan ook over meerdere klachten gaan. Dat noemen we dan klachtonderdelen. In 2022 was er sprake van 161 klachtonderdelen.

Tabel 1: Aantal ingediende klachten (Wkkgz & Wzd)

	Klachten *	Bemiddeld *	Niet ontvankelijk (voor zitting)	Wkkgz en Wzd zittingen **	Nog in bemiddeling	Overig ***
2020	102-167	70	4	18		8
2021	96-144	59	6	21	6	4
2022	111-161	71	12	12	13	3

* het eerste cijfer staat voor de hoeveelheid klachtformulieren/klachten; het tweede cijfer geeft de hoeveelheid klachtonderdelen aan.

** zittingen in 2022 over klachten die zijn ingediend in 2022

*** bijvoorbeeld in afwachting van zitting bij KC/KCOZ.

Verdeling klachten over sectoren

Net als in de afgelopen jaren worden de meeste klachten ingediend bij de sector klinisch behandelen Noord. Dat is ook in onderstaande tabel te zien. Dit ligt waarschijnlijk aan het feit dat bij deze sector veel cliënten zitten die gedwongen zijn opgenomen. De ervaring leert dat deze cliënten aanzienlijk meer klagen dan de cliënten die vrijwillig binnen Trajectum verblijven.

Tabel 2: Aantal ingediende klachtformulieren per sector van 2019 tot en met 2022

Sectoren	Aantal Cliënten (bed bezetting)	Klachten 2022	Klachten 2021	Klachten 2020	Klachten 2019
KBN Noord	204	59 Boschoord 43 Wilhelminaoord 5	69	75	70
SVN Noord	93	16 Zeudenakkers 14 Streekerhof 2	7 Zeudenakkers 7	12	9
KBO Oost	89	19 Berkelland 16 Mastler 3	8 Berkelland 6 Kapperallee 1 Mastler 1	9 Mastler 5 Berkelland 4	20 Mastler 4 Berkelland 16
SVO Oost	176	11 Groot Hungerink 8 Nieuwstad 1 Buitensingel 1 Sensire 1	10 Groot Hungerink 6 Nieuwstad 2 Buitensingel 2	5 Gr. Hungerink 3 Nieuwstad 2	17 Gr. Hungerink 10 Nieuwstad 5 Buitensingel 1 Leeuwerikstraat 1
SAZ		6 Poli Assen 3 Poli Zwolle 2 Poli Deventer 1	2	0	0
Ex cliënt				1	1
Totale	562	111	96	102	117

Gebruikte afkortingen:

KBN = Sector Klinisch Behandelen Noord/ KBO = Sector Klinisch Behandelen Oost/ SVN = Sector Specialistisch Verblijf Noord/ SVO = Sector Specialistisch Verblijf Oost/ SAZ = Sector Ambulante Zorg (SAZ).

Klagers

Er is dit jaar door net iets minder mensen geklaagd dan vorig jaar. Dit jaar zijn er 70 klagers geweest (vorig jaar 72). Sommige cliënten hebben meerdere keren een klachtformulier ingediend zoals je in onderstaande tabel ziet.

Tabel 3: Overzicht klachtformulieren per cliënt in 2022

Aantal klachtformulier ingediend	Cliënten
1 x	53 cliënten
2 x	7 cliënten
3 x	5 cliënten
4 x	2 cliënten
6 x	1 cliënt
7 x	1 cliënt
8 x	1 cliënt

Opvallend is dat van deze 53 klagers er 7 mentoren bij de klacht betrokken waren. In veel gevallen zijn de mentoren familie van een cliënt. Ze voelden zich niet serieus genoeg genomen of vonden dat ze onvoldoende op de hoogte werden gehouden van de situatie van de cliënt.

Niet ontvankelijk

Er zijn dit jaar 11 klachten (en 13 klachtonderdelen) niet ontvankelijk verklaard. Dat wil zeggen dat ze niet in behandeling zijn genomen. In 7 gevallen ging dit over zaken waarover niet geklaagd kon worden, bijvoorbeeld over de verlaging van het zakgeld of over de zorg binnen een andere instelling. Er is 2 keer over een andere cliënt geklaagd. En er is 2 keer een onbegrijpelijke klacht ingediend. Er zijn meer klachten die niet in behandeling worden genomen dan in voorgaande jaren. Vroeger werden per jaar ongeveer 6 of 7 klachten niet geaccepteerd, nu is dat aantal hoger.

Bemiddeling

De Cvp'ers geven klagers gratis advies over het indienen van klachten. Ze helpen ook bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Voor de regio Noord zijn de Cvp's voor 2022 mevrouw M. Zonnevillje en specifiek voor de dovenlijn, mevrouw R. van Lieshout. Mevrouw Van Lieshout is per 1 oktober 2022 gestopt met haar werkzaamheden. Per 1 november 2022 heeft Annemieke van Kampen de taken van mevrouw Van Lieshout overgenomen.

Voor de regio Oost is tot 1 oktober 2022 mevrouw A. Bijkerk de CVP geweest. Per 1 november 2022 heeft mevrouw E. Vos de taken van mevrouw Bijkerk overgenomen.

Van de 111 klachten zijn 73 klachten na bemiddeling door de Cvp ingetrokken of gestopt. Daarmee is in 2022 66 % van de klachten bemiddeld.

Tabel 4: overzicht van de bemiddelde klachten

	Totale aantal klachten	Bemiddelde klachten*	Percentage bemiddelde klachten
Wzd	29	21	72 %
Wkkgz	69	44	64 %
Gecombineerd	13	8	62%
Totaal	111	73	66%

**Hoeveelheid gestaakte en ingetrokken klachten*

5. Aard van de verschillende klachtonderdelen

Hieronder staat een lijst van verschillende klachten, verdeeld over 161 onderdelen. De Cvp's hebben meer kennis over de aard van de klachten en hebben dit beschreven in hun jaarverslagen van 2022. De cliëntvertrouwenspersoon kan tijdens een gesprek met een cliënt de klacht beter uitleggen. Helaas kan de klachtencommissie geen gebruik maken van deze toelichting omdat deze vertrouwelijk is.

Wzd

Dit jaar gaan de meeste klachten weer over de onvrijwillige zorg (Wzd). In totaal ging het om 54 klachtonderdelen die betrekking hadden op vrijheidsbeperkende maatregelen, zoals klachten over separaties, beperkingen in communicatiemiddelen, beperkingen ten aanzien van bezoek, dwangmedicatie en spullen die niet op de kamer gehouden mogen worden.

Wkkgz

De overige 107 klachtonderdelen waren klachten in het kader van de Wkkgz.

Deze klachten gingen over:

De organisatie Trajectum (30 keer)

- te weinig personeel (3 keer)
- maakt fout (3 keer)
- dossier (3 keer)
- informatieverstrekking (4 keer)
- communicatie (6 keer)
- overig (11 keer)

Medewerkers van Trajectum (18 keer)

- bejegening (12 keer)
- veiligheid (4 keer)
- niet gehoord voelen (1 keer)
- maakt fout (1 keer)

Verblijf bij Trajectum (15 keer)

- eten (3 keer)
- accommodatie (1 keer)
- spullen (2 keer)
- overig (5 keer)
- veiligheid (4 keer)

Medisch gerelateerd (10 keer)

- medicatie (3 keer)
- medische dienst (1 keer)
- corona (5 keer)
- afspraken niet nakomen (1 keer)

Niet ontvankelijk (10 keer)

- klacht niet klachtwaardig (4 keer)
- klacht over medecliënt (3 keer),
- klacht onleesbaar of onbegrijpelijk (2 keer)
- familie klaagt (1 keer)

Beperking vrijheden (vanuit de Wkkgz) (8 keer)

- beperkingen vanuit politie/justitie (2 keer)
- beperkingen vanuit huisregels (3 keer)
- gebrek aan personeel (1 keer)
- overig (2 keer)

Contact met Buitenwereld (6 keer)

- verlof (2 keer)
- bezoek ontvangen (3 keer)
- overig (1 keer)

Financiële zaken (4 keer)

- verlaging zakgeld/verhoging wasgeld, niet ontvankelijk (3 keer)
- overig (1 keer)

Zorg over toekomst (2 keer)

- vervolgplek (2 keer)

Overig (3 keer)

6. Zittingen Wkkgz klachtencommissie

De werkwijze van de klachtencommissie had het afgelopen jaar nog steeds te maken met de coronacrisis. Daarom heeft de klachtencommissie, net als in 2021, een groot aantal van de klachtbehandelingen via een online zitting behandeld.

Tabel 5: Overzicht zittingen (Wkkgz)

	Zittings- dagen	Klachten ter zitting behandeld *	Klachten Ingetrokken na zitting en voor uitspraak*	Klachten Gegronde*	Klachten Ongegronde*	Klachten niet ontvankelijk na zitting*	Overig **
2019	27	32-126	..-11	..-41	..-68		6
2020	14	17-36	4	8-13	7-19		0
2021	11	13-27	0	5-8	7-18	1-1	0
2022	10	11-21	0	7-9	4-12	0	0

* het eerste cijfer staat voor de hoeveelheid klachtformulieren/klachten; het tweede cijfer geeft de hoeveelheid klachtonderdelen aan.

**Niet ontvankelijk, nog geen uitspraak KC, etc.

Er waren in 2022 10 Wkkgz zittingsdagen, waarbij de klachten van in totaal 11 klagers behandeld zijn.

Van deze klachten zijn er drie in 2021 ingediend, maar heeft de afhandeling daarvan in 2022 plaatsgevonden (in tabel 6 onder 1 tot en met 3 genoemd). De andere klachten zijn in 2022 ingediend en behandeld. De klachtafhandeling van klachten die in 2022 zijn ingediend, maar in 2023 worden behandeld, zijn niet in dit jaarverslag meegenomen.

Tabel 6 overzicht zittingen klachtencommissie Wkkgz 2022

	Klacht uit jaar	Zitting op	Zitting op locatie	Sector	Afdeling *	Klachtencommissie	Uitspraak & Klacht-onderdelen
1	2021	21-1-22	Nee	KBN	Gele wilg	Noord	Gegronnd (1/2)
2	2021	21-1-22	Nee	KBN	Gele wilg	Noord	Gegronnd (2/3)
3	2021	21-3-22	Nee	SVO	De stuw	Oost	Ongegrond (1/1)
4	2022	18-2-22	Nee	KBN	Waterwilg	Noord	Ongegrond (1/1)
5	2022	15-4-22	Nee	SVN	Zeudenakkers	Noord	Gegronnd (1/1)
6	2022	30-5-22	Ja	SAZ	Sensire	Oost	Gegronnd (1/3)
7	2022	8-7-22	Ja	SAZ	Poli Assen	Noord	Ongegrond (2/2)
8	2022	12-9-22	Ja	KBN	Lariks	Noord	Gegronnd (1/3)
9	2022	30-9-22	Ja	SAZ	Poli Zwolle	Noord	Ongegrond (1/1)
10	2022	28-10-22	Ja	KBN	Zomereik	Noord	Gegronnd (2/3)
11	2022	23-12-22	Ja	KBN	Fijnspar	Noord	Gegronnd (1/1)

* afdeling: de afdeling waar klager verbleef ten tijde van het indienen van de klacht.

Klachtencommissie Oost

De klachtencommissie Oost heeft in totaal 2 klachten behandeld. Een vanuit Sector Specialistisch Verblijf Oost en een vanuit de Sector Ambulante Zorg. Deze laatste zitting was op locatie in Eefde, de andere zitting was digitaal.

Klachtencommissie Noord

De klachtencommissie Noord heeft dit jaar negen klachten behandeld.

Dit waren twee klachten uit de Sector Ambulante Zorg (poli's Assen en Zwolle), waarvan de zittingen beide op locatie waren. En één klacht uit Sector Specialistisch Verblijf Noord, de zitting daarvan was digitaal. De andere zes klachten kwamen uit Klinisch Behandelen Noord, waarvan er twee zittingen op locatie waren en vier digitaal.

7. Gegronde klachten

In 2022 zijn er 7 klagers in het gelijk gesteld. 5 van deze klagers kwamen uit Klinisch Behandelen Noord. Eén klager verbleef in Specialistisch Verblijf Oost en één klager was geregistreerd bij Sensire.

Deze 7 gegronde klachten (met 9 klachtgronden) hadden betrekking op de volgende zaken:

- Gehanteerd beleid rondom isolatie in verband met een coronabesmetting.
- Gehanteerd beleid rondom quarantaine na contact met anderen die met corona besmet waren.
- Een ongepaste opmerking van de werkbegeleider tegen klager over zijn zusje.
- Onduidelijkheid over welke informatie Trajectum met de WMO-consulent heeft gedeeld.
- Het plannen en verzetten van tandartsafspraken.
- Verwachtingen met betrekking tot toekomstige overplaatsingsmogelijkheden naar een nieuw op te zetten locatie.
- Het verstrekken van menstruatiematerieel aan iemand die in de separeerruimte verbleef.

Alle klagers, waarvan de klacht gegrond is verklaard, hebben vanuit Trajectum een reactie op de uitspraak ontvangen. Ook de klachtencommissie heeft hier een afschrift van ontvangen.

8. Aanbevelingen

De klachtencommissie heeft in 2022 (net als in 2021) in totaal 2 keer een algemene aanbeveling aan Trajectum gedaan.

Aanbeveling 1

"De klachtencommissie wil Trajectum aanbevelen om zich tijdens een quarantaine vanwege coronabesmetting(en) tot het uiterste in te spannen om het dagelijks 'luchten' voor cliënten mogelijk te maken. Dit dient uiteraard op een veilige manier te gebeuren, waarbij het risico op doorbesmetting klein is."

Aanbeveling 2

"De klachtencommissie beveelt Trajectum aan om in de toekomst duidelijk te registreren, welke stukken zij op welke datum aan de WMO-consulent heeft verstuurd. Daarnaast wordt aanbevolen om beleid te maken op het verstrekken van bijzondere persoonsgegevens van cliënten aan de WMO-consulent. In dit beleid kan in algemene zin worden vastgelegd welke gegevens voor welk specifiek doeleinde wordt verzameld en verstrekt. Dit kan bijvoorbeeld in de algemene voorwaarden zorg- en dienstverleningsovereenkomst. In de algemene voorwaarden versie 2012 (die op de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van cliënte van toepassing is) wordt in artikel 11.12 bepaald dat de persoonsgegevens van de zorgvrager worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens. Deze bepaling lijkt echter met de komst van de AVG op 25 mei 2018 achterhaald te zijn, nu de Wet bescherming persoonsgegevens thans niet meer van toepassing is. Ook artikel 11.11 van de algemene voorwaarden lijkt achterhaald te zijn, nu hierin wordt gesproken over controles door het zorgkantoor. Aanbevolen wordt de algemene voorwaarden aan te passen voor zover versie 2012 de meest recente is."

9. Termijnen

Tabel 7, overzicht termijnen Wkkgz zittingen

	Klacht doorgezet op	Zitting op	Uitspraak op	Uitspraak binnen 8 weken
1	21-12-21	21-1-22	7-2-22	Ja
2	22-12-21	21-1-22	7-2-22	Ja
		21-1-22	Klacht ingetrokken dag zitting	n.v.t.
	28-12-22	31-1-22	Klacht ingetrokken op 17-1-22	n.v.t.
3	4-3-22	21-3-22	4-4-22	Ja
4	24-12-21	18-2-22	2-3-22	Ja
5	18-3-22	15-4-22	21-4-22	Ja
6	6-4-22	30-5-22	20-6-22	Nee *
7	20-6-22	8-7-22	8-7-22 (mondeling)	Ja
8	27-6-22	12-9-22	19-9-22 (1,5 week te laat)	Nee *
9	15-8-22	30-9-22	24-10-22	Nee*
10	3-10-22	28-10-22	7-11-22	Ja
11	21-11-2022	23-12-22	10-01-2023	Ja

* Zitting uitgesteld op verzoek van klager of verweerder

De klachtbehandelingsfase heeft een termijn van 8 weken vanaf het moment dat de klacht wordt doorgezet tot de uitspraak.

7 van de 10 klachten die tijdens de zitting zijn behandeld, zijn binnen deze termijn afgewikkeld. In drie gevallen is de termijn niet gehaald omdat een zitting op verzoek van klager of verweerder is uitgesteld. In één van deze gevallen, is er ook een vertraging ten aanzien van de uitspraak ontstaan.

10. Het klachtenbureau van de klachtencommissie

Enquête klachtencommissie

Naar aanleiding van de jaarvergadering 2021 heeft de ambtelijk secretaris in april 2022 een enquête opgesteld en onder de leden van de klachtencommissie verspreid. De respons was hoog.

Naar aanleiding van de uitkomsten van deze enquête is de raad van bestuur verzocht om:

- I. De klachtencommissie Noord en Oost samen te voegen tot één klachtencommissie, waarbij rekening gehouden wordt met de individuele regionale zittingsvoorkeuren van de leden.
- II. Online klachtbehandelingen blijven doen, als de zaak zich ervoor leent.

De raad van bestuur gaat deze uitkomsten bestuderen en komt vóór 1 maart 2023 met een reactie.

Er lijkt naar aanleiding van de uitkomsten van de enquête overigens geen aanleiding te zijn om dit jaar het vacatiegeld te verhogen. Daarnaast is gebleken dat een meerderheid van de respondenten geïnteresseerd is in een deelname aan een WZD-klachtencommissie van Trajectum.

Digitale informatie

In april 2022 is er nieuwe digitale informatie voor medewerkers op Zenya geplaatst. Zo kunnen zij gemakkelijk meer informatie krijgen over de klachtbehandeling. Daar wordt ook uitgelegd wat het verschil tussen Wkkgz- en Wzd-klachten is.

Verbindingsmoment klachtencommissie

Door Corona hebben de leden en de ondersteuning van de klachtencommissie elkaar al lange tijd niet meer ontmoet. Voor de samenwerking was het goed dat dit weer zou gebeuren, zodat er op 9 juni 2022 een avondbijeenkomst is georganiseerd. De raad van bestuur vindt dit ook belangrijk en heeft daarom voorgesteld om jaarlijks een dergelijke bijeenkomst aan te bieden. Deze bijeenkomst kan ook gebruikt worden om afscheid te nemen van oud-leden van de klachtencommissie en nieuwe leden te verwelkomen.

WZD-klachtencommissie

De oprichting van een Wzd klachtencommissie door Trajectum is nog steeds in de verkennende fase. Hierbij speelt een rol dat het aantal klachten dat voorgelegd wordt aan de KCOZ in 2022 beperkt is gebleven. Daardoor heeft het dit jaar geen prioriteit gekregen.

Themamiddag

Vanuit de klachtencommissie is op verzoek van de Raad van Bestuur een middag georganiseerd rondom het thema 'het snijvlak tussen de WZD'. De gastspreker was mr. Brenda Frederiks. Het doel was om kennis te vergroten en dilemma's met elkaar te bespreken. In eerste instantie stond deze middag voor het najaar 2022 op de agenda, maar de bijeenkomst is uiteindelijk naar 12 januari 2023 verplaatst.

11. Wzd klachtencommissie (KCOZ)

Zoals eerder vermeld valt de Wzd klachtencommissie, de KCOZ, buiten dit jaarverslag. Maar ervan cijfers zijn wel belangrijk om een terugloop in het aantal Wkkgz zittingen te verklaren.

Er wordt opgemerkt dat er in 2022 weer veel Wzd klachten zijn ingediend bij de klachtencommissie (42 klachten). Dit past binnen het beeld van de afgelopen jaren.

Van de 42 Wzd klachten zijn er in 2022 in totaal 4 door de KCOZ behandeld. Hiervan zijn 3 zaken gegrond verklaard. Ten opzichte van 2021 is er een afname te zien in het aantal klachtbehandelingen door de WZD. Dat jaar waren er namelijk 11 klachtenbehandelingen in vergelijking met 4 in het afgelopen jaar.

Tabel 8 klachten voorgelegd aan de KCOZ in 2022

	Klacht uit	Zitting op	Sector	Afdeling	Uitspraak *
1	2022	20-5-22	KBN	Zilverspar/lep	Gegrond (2/2)
2	2022	6-7-22	KBN	Waterwilg	Gegrond (1/1)
3	2022	8-9-22	KBN	Blauwspar	Gegrond (1/1)
4	2022	14-11-22	KBO	De oever	Ongegrond (3/3)

* geeft de verhouding weer tussen de uitspraak en de hoeveelheid klachtonderdelen. Het laatste cijfer geeft het totale aantal klachtonderdelen aan.

12. Wzd en Wkkgz zittingen

Zoals hieronder is weergegeven, is er sprake van een afname van het totale aantal zittingen (Wkkgz en Wzd). In 2022 zijn er ten opzichte van 2021 in totaal 7 zittingen minder gepland. Opvallend is dat het totale aantal (gedeeltelijk) gegronde klachten (Wkkgz en Wzd) toch iets is toegenomen.

Tabel 9 Overzicht zittingen Wkkgz en Wzd

Jaren	2020			2021			2022		
	Wkkgz	Wzd	Totaal	Wkkgz	Wzd	Totaal	Wkkgz	Wzd	Totaal
Aantal geplande zittingen	15	1	16	13	11	24	13	4	17
Klachten ongegrond	7		7	7	5	12	4	1	5
Klachten (gedeeltelijk) gegron	8	1	9	5	4	9	7	3	10
Klachten niet ontvankelijk na zitting				1	2	3			0
Ingetrokken na planning zitting	4		4		1	1	2		2

13. Conclusie

In 2022 zijn er in relatie tot 2021 per saldo meer klachten ingediend, met meer klachtonderdelen.

Er zijn ten opzichte van 2021 minder Wkkgz zittingen geweest. Er waren dit jaar maar 11 zittingen, ten opzichte van 13 in 2021. Toch is het aantal gegrond verklaarde klachten toegenomen, namelijk van 5 in 2021 naar 7 in 2022.

De hoeveelheid aanbevelingen die de klachtencommissie aan Trajectum heeft gedaan, is gelijk gebleven.

Het is opmerkelijk dat er een afname te zien is met betrekking tot de WZD-klachtenafhandeling.

Overigens is de totale hoeveelheid gegrond verklaarde klachten (Wkkgz en Wzd gezamenlijk) de afgelopen 3 jaar vergelijkbaar gebleven.

Het algemene beeld van de totale klachten en hun klachtafhandeling, lijkt daarmee overeen te komen met de voorgaande jaren.

Aldus door de klachtencommissie vastgesteld en ondertekend door de voorzitters op 13 maart 2022

Was getekend,

Mr. Th. Pos
Voorzitter

Mr. D. Wegerif
Voorzitter

Mr. S.J.S. Groeneveld
Voorzitter