

Jaarverslag 2020
Klachtencommissie Trajectum

 **trajectum**



Klachten in 2020

Jij bent cliënt bij Trajectum. Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over Trajectum. Dan mag je dat laten horen.

Je kunt een klacht indienen. De klachtencommissie onderzoekt je klacht. Misschien doen ze er iets mee.

Maar praat eerst met de cliëntvertrouwenspersoon. Hij of zij luistert naar jouw verhaal. Misschien kunnen jullie het probleem oplossen. Soms lukt dat niet. Dan komt de klachtencommissie erbij.

Meer weten?

Er is een folder over klachten. Daar staat meer informatie in. Over wat je moet doen bij een klacht. En wie je cliëntvertrouwenspersoon is. Vraag de folder aan je begeleider.

In dit verslag lees je over klachten in 2020. En over het werk van de klachtencommissie. Wat deden zij in 2020?

Wetten

In 2020 veranderde er iets in de wet. Trajectum moet zich nu houden aan 2 wetten over klachten:

- De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg Wkkgz
- De Wet zorg en dwang (Wzd)

Corona

In 2020 veranderde er nog iets. Er kwam corona. Dus vanaf 16 maart gingen de zittingen niet door. Bij een zitting komt de commissie samen. Ze overleggen dan over klachten.

Vanaf juni gingen de zittingen weer door. En vanaf oktober gebeurden de zittingen via internet. De commissie overlegde dan via beeldbellen.

In totaal waren er 14 zittingen.

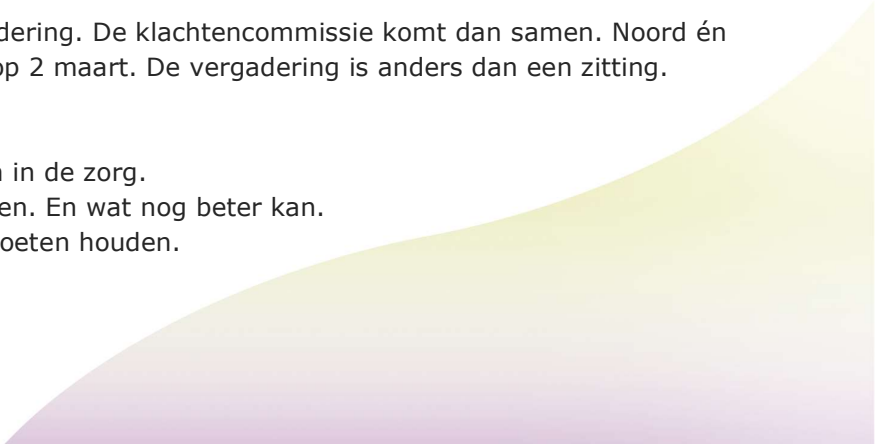
Wie beslist?

De klachtencommissie beslist over jouw klacht. De commissie heeft twee groepen. Eén voor cliënten in regio Noord. En één voor cliënten in regio Oost.

Vergadering

Ieder jaar is er een grote vergadering. De klachtencommissie komt dan samen. Noord én Oost tegelijk. In 2020 was dat op 2 maart. De vergadering is anders dan een zitting.

Ze bespraken bijvoorbeeld:

- Wat Trajectum beter kan doen in de zorg.
 - Hoe ze de klachten onderzoeken. En wat nog beter kan.
 - De wetten waar ze zich aan moeten houden.
- 



Nieuwe manier

Vanaf 2020 werkt de commissie op een nieuwe manier.

Wet zorg en dwang

Krijg je onvrijwillige zorg bij Trajectum? Dan kan je onder de Wet zorg en dwang (Wzd) vallen. Dat betekent: Trajectum moet zich aan deze wet houden. Bij de zorg voor jou. En ook bij het oplossen van de klacht.

Jouw klacht gaat dan niet naar de klachtencommissie van Trajectum. Jouw klacht gaat naar een andere commissie. Deze heet de KCOZ. Deze commissie hoort niet bij Trajectum. Het is een speciale commissie. Ze weten alles over onvrijwillige zorg. En over de Wet zorg en dwang.

Andere klachten

Krijg je geen onvrijwillige zorg? Dan gaat je klacht wél naar commissie van Trajectum. Naar de groep voor Noord. Of juist de groep voor Oost.

Jij valt onder de wet Wkkgz. Dat betekent: Trajectum moet zich aan deze wet houden. Bij de zorg voor jou. En ook bij het oplossen van de klacht.

Hoeveel klachten?

In 2020 werden er 102 klachtformulieren ingevuld. Een klachtformulier is een papier. Daarop schrijf je je klacht. Je mag ook meer klachten op 1 papier schrijven.

In 2020 vulden 72 cliënten die 102 papieren in. Sommige cliënten hadden dus meer klachten.

In totaal schreven ze 468 klachten op.

Maar: 301 daarvan kwamen van 1 cliënt. Dat is opvallend. Daarom trekken we dit getal nu van de rest af. Er blijven dan 167 klachten over.

Wat gebeurde ermee?

De 167 klachten gingen niet allemaal naar de commissie. Soms praatte een cliënt met de cliëntvertrouwenspersoon. Samen losten ze het op. Soms was er een andere reden. Bijvoorbeeld omdat de cliënt wegging bij Trajectum.

Er bleven 30 klachten over.

13 klachten waren 'gegrond'. De commissie snapt dan wat de cliënt bedoelt. En vinden dat hij gelijk heeft. Ze lossen het samen op.

17 klachten waren 'ongegrond'. De commissie vindt dan dat de cliënt geen gelijk heeft. Er gebeurt daarna niks.

De meeste klachten kwamen uit Regio Noord. Van de locaties Boschoord en Wilhelminaoord. Er kwamen meer klachten van cliënten met onvrijwillige zorg.

In 2019 waren er 262 klachten. Dus veel meer dan in 2020.

Welke klachten?





In 2020 gingen de klachten bijvoorbeeld over:

- Dat een cliënt iets niet mag. Zoals een telefoon hebben. Of bezoek krijgen.
- Hoe medewerkers met de cliënt omgaan.
- Dat er spullen kwijt zijn. Of kapot zijn.
- Medicijnen.
- Regels voor corona.

Advies

De klachtencommissie geeft Trajectum advies. Dat doen ze ieder jaar. Zo wordt de zorg beter. In 2020 zeiden ze bijvoorbeeld:

- Trajectum moet duidelijker zijn over geld. Wanneer cliënten iets moeten betalen. En hoe.
 - Trajectum moet duidelijker zijn over vervoer. En over reiskosten.
 - Cliënten hebben rechten. Medewerkers moeten weten wat die rechten zijn. Bijvoorbeeld als het gaat om post open maken.
 - Er moet een crisisafdeling voor dove cliënten komen. De crisisafdeling is voor als het echt niet goed gaat. Die is er al. Maar nog niet speciaal voor doven.
- 