



## **KLACHTENCOMMISSIE POA**

# **Jaarverslag 2012**

## **Klachtencommissie POA**

### **Ambtelijk secretariaat:**

Eerste Ringdijkstraat 5  
1097 BC Amsterdam  
) (06) 142 649 72  
✉ [info@klachtencommissiepoa.nl](mailto:info@klachtencommissiepoa.nl)  
🌐 [www.klachtencommissiepoa.nl](http://www.klachtencommissiepoa.nl)

### **Aangesloten instellingen:**

Blijf Groep  
HVO-Querido  
Leger des Heils  
Oudezijds 100  
De Regenboog Groep  
Volksbond Amsterdam

## **Inleiding**

De Klachtencommissie POA werkte in het verslagjaar 2012 voor cliënten van de Blijf Groep, HVO-Querido, het Leger des Heils, Stichting Oudezijds 100, de Regenboog Groep en de Volksbond Amsterdam. Genoemde instellingen hebben zich, samen met nog enkele andere instellingen verenigd in het Platform Opvanginstellingen Amsterdam (POA). Door deze instellingen wordt een breed scala aan zorg geboden in de maatschappelijke opvang en de geestelijke gezondheidszorg. Ook zijn er cliënten met een justitiële achtergrond.

## **De commissie**

De commissie bestaat reglementair uit drie leden. In 2012 onderging de samenstelling geen wijzigingen. In 2012 werd de heer Noordanus door het POA voor een tweede en laatste termijn van drie jaar benoemd.

<b><i>Samenstelling per 31 december 2012:</i></b>
Dhr. D.S. (Sander) Nieuwland
Dhr. J.Th. (Jos) Noordanus, voorzitter
Mw. M.C. (Marty) Tilbusscher
Dhr. J.E. (Ed) Hartjes (plaatsvervangend lid)

De Klachtencommissie POA werd bijgestaan door ambtelijk secretaris Arie Noordermeer. Het werkgeverschap van de ambtelijk secretaris werd vervuld door HVO-Querido.

Het aantal klachten dat de Klachtencommissie te behandelen kreeg, daalde en kwam weer terug op het niveau van 2010. Voor overleg en in verband met zittingen kwam de commissie twaalf keer in vergadering bijeen. De vaste vergaderlocatie van de Klachtencommissie was het Mozeshuis. Een enkele keer werd uitgeweken naar één van de aangesloten instellingen.

De samenwerking binnen de commissie verliep ook in dit verslagjaar in een constructieve en collegiale sfeer.

## **Klachtenregeling**

De Klachtencommissie is ingesteld om cliënten van de aangesloten instellingen de mogelijkheid te bieden een klacht over het handelen of nalaten van de instelling, of van een voor de instelling werkzame persoon jegens die cliënt, te laten behandelen door een onafhankelijke commissie.

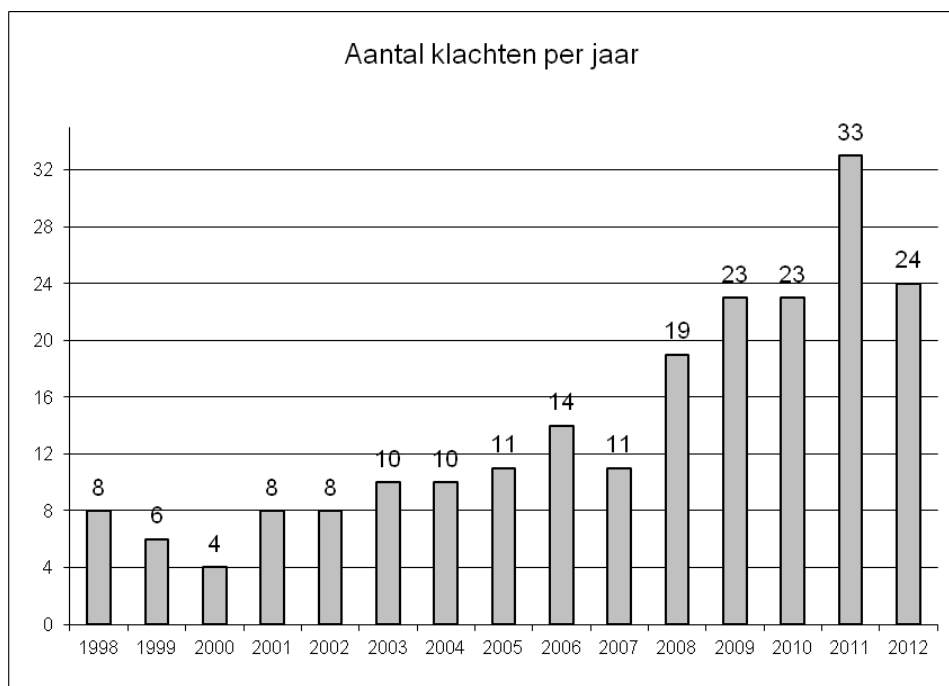
Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. De instelling waarover geklaagd wordt, krijgt de gelegenheid hierop een verweer in te dienen. Daarna komt de commissie tot een weging van de situatie en verklaart de klacht gegrond of ongegrond. Soms gaat aan de uitspraak van de Klachtencommissie een mondelinge behandeling vooraf waarin partijen hun standpunten kunnen toelichten.

## **Klachten**

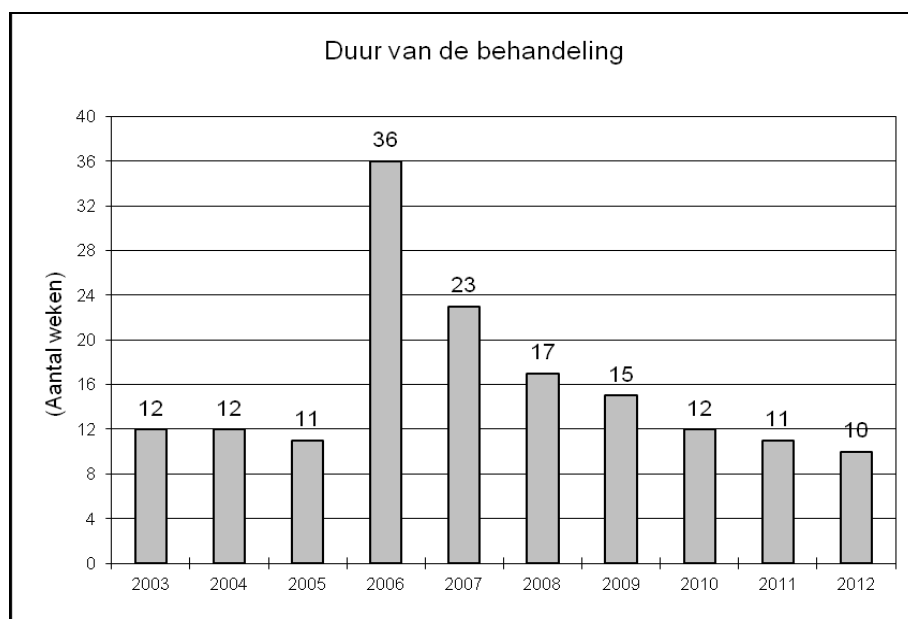
In 2012 kwam het aantal klachten ongeveer uit op het aantal van 2009 en 2010, namelijk 24. In 10 gevallen kwam het tot een uitspraak. Dat betekent niet dat de andere 14 gevallen geen

werk met zich meebrachten. (ter vergelijking: in 2011 waren er 33 klachten, waarbij in 17 gevallen een uitspraak werd gedaan.)

Het hierna volgende overzicht brengt het overzicht over meer jaren in beeld:



Het reglement van de klachtencommissie schrijft voor langs welke weg een klacht kan worden ingediend, alsmede de te volgen procedure voor de afwikkeling van een klacht. In normale omstandigheden zou een klachtenprocedure binnen drie maanden moeten kunnen zijn afgerond. De trend om de behandelingduur te bekorten werd ook in 2012 voortgezet. Bij vijf klachten bleek een langere behandelingsduur noodzakelijk. De gemiddelde behandelingsduur daalde naar iets minder dan tien weken.



Van elke klacht wordt een nauwkeurige registratie bijgehouden van de contacten die er in verband met de behandeling van een klacht zijn geweest. In het afgelopen jaar hoefde de ambtelijk secretaris geen klagers behulpzaam te zijn bij het opstellen klachten.

## Klachten in 2012

Een nadere uitsplitsing van de 24 klachten die in 2012 bij de Klachtencommissie zijn ingediend:

	aantal klachten 2011	aantal klachten 2012	gegrond	deels gegrond	ongegronnd	ingetrokken / gestaakt	niet ontvankelijk
HVO-Querido	20	14	2	1	3	6	2
De Volksbond	1	1				1	
Regenboog Groep	3	2			1	1	
Leger des Heils	6	4	1	1	1	1	
Blijf Groep	2	1				1	
Oudezijds 100	0	0					
Onbekend / overig	1	2					2
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

Bij nogal wat dossiers kwam het niet tot een uitspraak. Voor een deel is dat te verklaren doordat instellingen steeds vaker met de cliënten in gesprek gaan na het indienen van de klacht en dan tot een vergelijk trachten te komen waardoor een uitspraak niet meer relevant is.

18 klachten waren afkomstig van mannen (ter vergelijking: in 2011 waren dat er 24) en 6 klagers waren vrouw (ter vergelijking: in 2011 waren dat er eveneens 6);

Onderstaand overzicht laat zien hoeveel klachten er schriftelijk of mondeling werden behandeld.

<i>Wijze van afwikkeling:</i>	<i>Aantal '12:</i>	<i>Aantal '11:</i>
Afgehandeld na mondelinge behandeling	3	9
Schriftelijk afgehandeld	7	8
Ingetrokken, gestaakt / niet ontvankelijk	14	16
<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>33</b>

Opvallend is het geringe aantal zittingen dat nodig was om tot een uitspraak te komen.

## Diversen

In het afgelopen jaar is de website van de Klachtencommissie geheel herzien. Het resultaat mag er zijn. Helaas werd de commissie eind 2012 geplaagd door een Russische hacker en het duurde enige tijd voor de website weer online kon worden gebracht.

In april heeft het POA ingestemd met een verhoging van de uurvergoeding die commissieleden ontvangen. Het tarief ging van € 25 naar € 35 per uur, met terugwerkende kracht tot 1

januari 2012. Om zicht te houden op declaraties door de commissieleden is in het voorjaar een meerjarenrapportage opgesteld en besproken binnen de commissie.

Een aantal POA-instellingen participeert in de Veldtafel. Van daaruit wordt de zorg aan cliënten geregistreerd. Omdat dit een gemeentelijke instelling betreft, valt deze instelling niet onder de werking van de Klachtencommissie POA. Al eerder was dit besproken met de dienst Wonen, Zorg & Samenleven van de gemeente Utrecht. Dat heeft erin geresulteerd dat er in 2012 een eigen klachtenregeling voor de Veldtafel werd vastgesteld door de gemeente Amsterdam.

Eind juni vond het jaarlijkse gesprek tussen de Klachtencommissie POA en de leden van het POA plaats. Dat gesprek vond ook dit jaar weer plaats rond het jaarverslag van de commissie. Verder werd gesproken over de sommige interne klachtenprocedures van instellingen en de klachtenregeling van de Veldtafel.

Amsterdam,  
15 mei 2013