



KLACHTENCOMMISSIE POA

Jaarverslag 2013

Klachtencommissie POA

Ambtelijk secretariaat:

Eerste Ringdijkstraat 5
1097 BC Amsterdam
T (06) 142 649 72
E klachtencommissie.poa@gmail.com

Aangesloten instellingen:

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

Inleiding

De Klachtencommissie POA werkte in 2013 voor cliënten van de Blijf Groep, HVO-Querido, Oudezijds 100, Leger des Heils, de Regenboog Groep en de Volksbond Amsterdam. In de loop van het jaar is Streetcornerwork toegetreden tot de werkingssfeer van de klachtenregeling POA. Genoemde instellingen hebben zich, samen met nog enkele anderen verenigd in het Platform Opvanginstellingen Amsterdam (POA). Door deze instellingen wordt een variatie aan zorg geboden in de maatschappelijke opvang en de geestelijke gezondheidszorg. Ook zijn er cliënten met een justitiële achtergrond.

De commissie

De commissie bestaat statutair uit drie leden. In 2013 is de samenstelling niet gewijzigd. De commissie was als volgt samengesteld:

<i>Samenstelling per 31 december 2013:</i>
Dhr. J.Th. (Jos) Noordanus, voorzitter
Dhr. D.S. (Sander) Nieuwland
Mw. M.C. (Marty) Tilbusscher
Dhr. E. (Ed) Hartjes (plv. lid)

De Klachtencommissie POA werd ook in dit verslagjaar bijgestaan door ambtelijk secretaris Arie Noordermeer.

De Klachtencommissie kreeg opnieuw een record aantal klachten te behandelen en vergaderde dan ook twaalf keer.

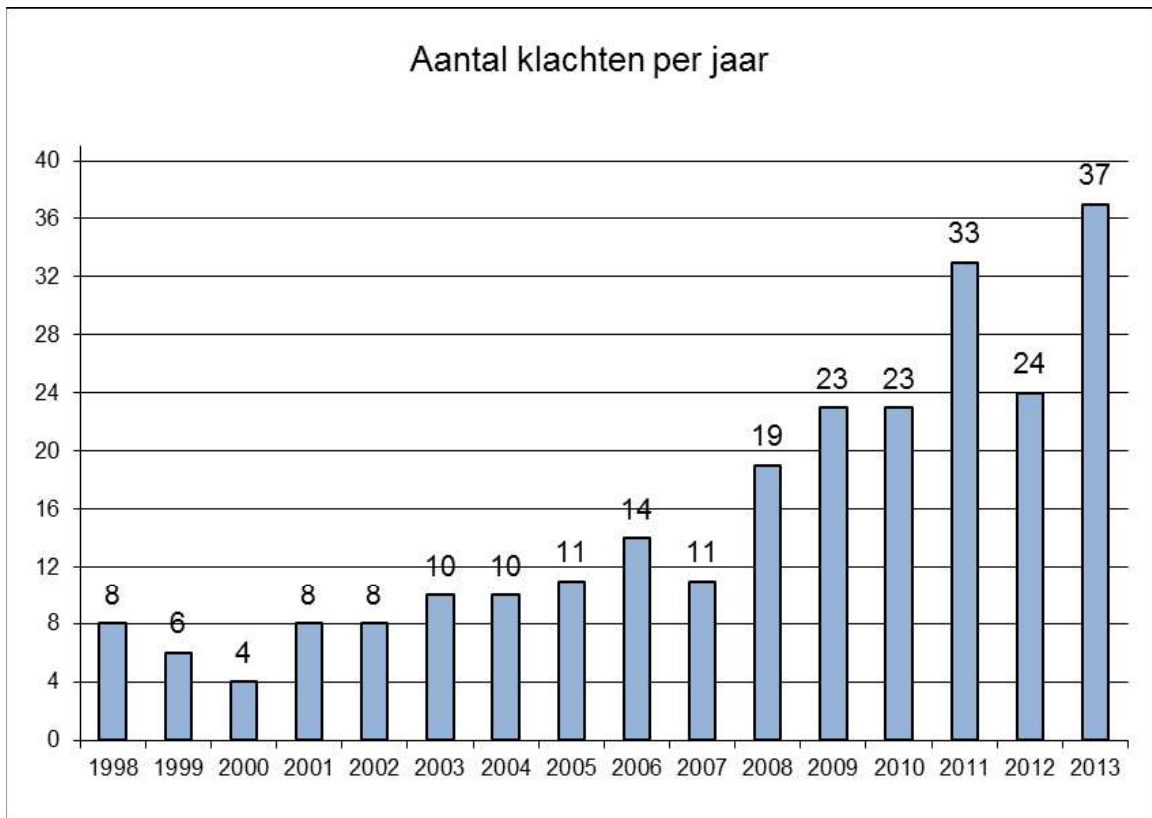
Klachtenregeling

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 het algemeen kan worden geconcludeerd dat het aantal klachten dat de commissie bereikt, gestaag groeit. Het hierna volgende overzicht brengt die trend 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. Binnen normale omstandigheden zou een klachtenprocedure binnen drie maanden moeten kunnen zijn afgerond. Over het algemeen lukt dat goed, ook al waren er in 2013 twee negatieve uitschieters: twee klachtbehandelingen die elk 27 weken duurden. Na zes jaar van daling, is de gemiddelde behandelingstermijn licht gestegen (zie tabel hieronder). Deels is dat te verklaren door de toenemende aantal klachten dat de commissie te behandelen heeft. Het streven van de commissie blijft erop gericht om alle klachten binnen drie maanden af te ronden.



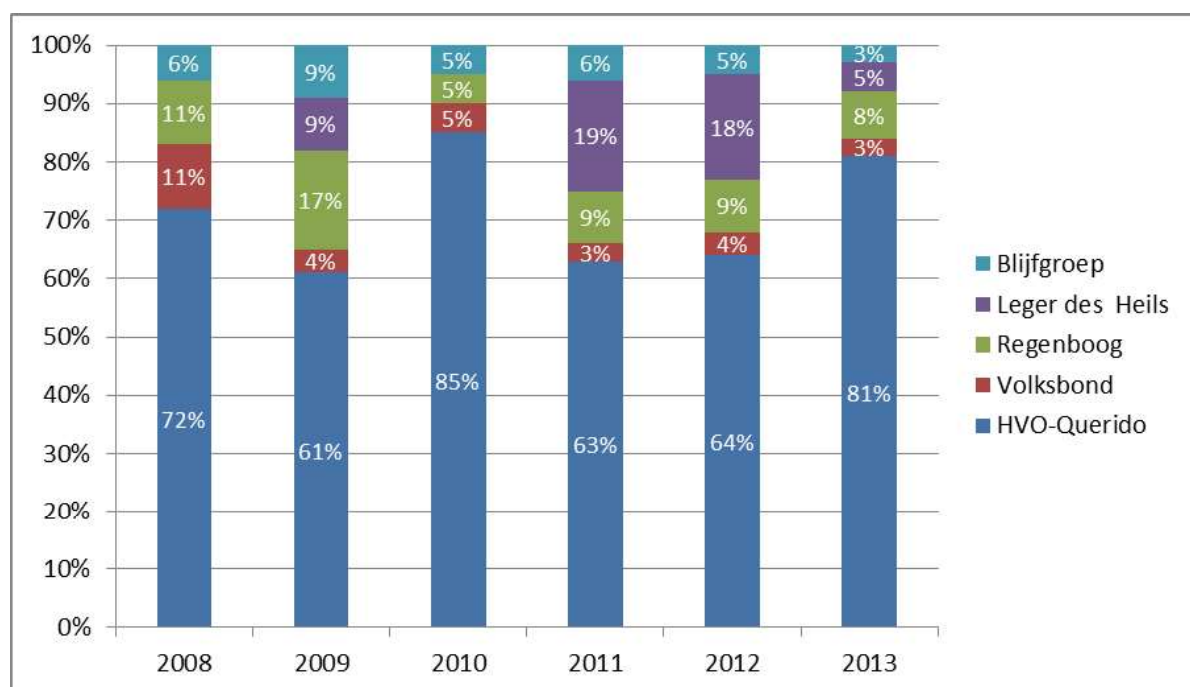
Van elke klacht wordt een nauwkeurige registratie bijgehouden van de contacten die er in verband met de behandeling van een klacht zijn geweest. In een enkele situatie is de ambtelijk secretaris de klager behulpzaam geweest bij het opstellen en indienen van diens klacht.

Klachten in 2013

Een nadere uitsplitsing van de 37 klachten die in 2013 bij de Klachtencommissie zijn ingediend:

	aantal klachten 2012	aantal klachten 2013	gegrond	deels gegrond	ongegrond	ingetrokken / gestaakt	niet ontvankelijk
HVO-Querido	14	30	7	2	10	11	-
De Volksbond	1	1	-	-	1	-	-
Regenboog Groep	2	3	-	-	2	1	-
Leger des Heils	4	2	-	1	1	-	-
Blijf Groep	1	1	1	-	-	-	-
Oudezijds 100	-	-	-	-	-	-	-
Streetcornerwork	-	-	-	-	-	-	-
Onbekend / overig	2	-	-	-	-	-	-
Totaal	24	37	8	3	14	12	-

Het aantal klachten per instelling blijft voor de commissie lastig te duiden. Het zou bijvoorbeeld gerelateerd kunnen worden aan het potentieel aan cliënten. Maar helaas zijn die gegevens ons niet bekend. Om dit gegeven toch enigszins te kunnen duiden is nagegaan welk aandeel (op jaarbasis) een instelling heeft in het totaal aantal klachten. Daaruit ontstaat het volgende beeld:



Het aantal klachten dat betrekking heeft op het beheer van de financiën van cliënten lijkt iets af te nemen. Daarentegen stijgen de klachten over de huisvesting en daaraan gerelateerde problemen. Als het gaat om specifieke cliëntgroepen, scoren tienermoeders iets hoger dan in andere jaren.

Bij nogal wat klachtendossiers komt het niet tot een uitspraak. Een belangrijke reden daarvan is dat de verwerende instelling, na ontvangst van een klacht, gesprekken aangaat met de klager. Langs die weg wordt in een aantal gevallen een oplossing bereikt waardoor een uitspraak niet meer relevant geacht wordt. In deze dossiers is de rol van de commissie niet zonder betekenis. Deze klachten worden in het jaarverslag vermeld omdat de commissie er wel de nodige tijd en aandacht aan heeft besteed. Een goede uitkomst is van belang; of dat nu via een uitspraak van de commissie tot stand komt of door bemiddeling, nadat een klacht is ingediend, doet minder ter zake.

Een andere reden waardoor het niet tot een uitspraak komt, is dat de klager uit eigen beweging besluit om de klacht in te trekken.

Twintig klachten waren afkomstig van mannen en zeventien klagers waren vrouw.

Onderstaand overzicht laat zien hoeveel klachten er schriftelijk of mondeling zijn afgehandeld:

<i>Wijze van afwikkeling:</i>	<i>Aantal:</i>
Afgehandeld na mondelinge behandeling	11
Schriftelijk afgehandeld	14
Ingetrokken / niet ontvankelijk	12
Totaal	37

Overige activiteiten

Begin dit jaar is, na moeizame contacten met verschillende onderhoudsbedrijven, de website eindelijk geheel hersteld van de hacking waarvan de commissie eind 2012 het slachtoffer was geworden. Toeval of niet, maar er was een zekere stijging te zien van het aantal klachten nadat de website weer geheel online was.

Mede naar aanleiding van de bespreking van het jaarverslag 2012 is besloten om een student van de Hogeschool van Amsterdam een onderzoek te laten uitvoeren naar het functioneren van de klachtenregeling POA, de wijze waarop de klachtencommissie daarbinnen opereert en de mate waarin klagers en instellingen tevreden zijn over het werk van de Klachtencommissie. Eind 2013 presenteerde Nicole van Ruijven de uitkomsten van haar onderzoek. In het kort komen die op het volgende neer: er is appreciatie van het werk van de commissie door de opdrachtgevers, het POA, maar conclusies vanuit de cliënten daarover kunnen moeilijk getrokken worden, gelet op de geringe onderzoeksrespons (interviews met klagers: 8 van de 123 onderzochte klachten). Op grond van haar onderzoek heeft Nicole aanbevelingen gedaan om de klachtenregeling te verbeteren. Deze aanbevelingen zijn in het voorjaar van 2013 binnen de commissie en met POA-leden besproken.

Met het Leger des Heils heeft in het afgelopen jaar een gesprek plaatsgevonden over de samenwerking binnen de klachtenregeling POA. Het Goodwillcentrum Amsterdam van het Leger des Heils is lid van het POA en participeert in de Klachtenregeling POA. Daarnaast participeert ook het Leger des Heils Noord Holland in de klachtenregeling, maar zij maakt geen deel uit van het POA. Communicatie met de Noord-Hollandse afdeling van het Leger des Heils loopt daarom via 'Amsterdam'. Naar aanleiding van enkele knelpunten in deze ge-

trapte communicatie heeft met beide organisaties een gesprek plaatsgevonden en zijn procedureafspraken gemaakt.

Eind van het jaar werd de Klachtencommissie door het POA gevraagd om zich een mening te vormen over deelname van Streetcornerwork en Opvangcentrum Elandsgracht aan de klachtenregeling POA. De commissie had tegen de deelname van Streetcornerwork geen enkel bezwaar omdat zij ook al jaren deel uitmaakt van het POA. Eigenlijk zou de commissie het logisch vinden als alle POA-leden dezelfde klachtenregeling zouden hanteren. Lastiger – maar niet onuitvoerbaar – vond de commissie het idee om ook Elandsgracht toe te laten. Deze instelling maakt namelijk geen deel uit van het POA. Dat zou de communicatie aanzienlijk kunnen bemoeilijken. Uiteindelijk heeft het POA besloten om alleen Streetcornerwork toe te laten. Eind 2013 is hun participatie geëffectueerd.

In april heeft de jaarlijkse bespreking met de POA-leden plaatsgevonden over het jaarverslag 2013 van de klachtencommissie. Het was wederom een plezierig gesprek waarin over en weer waarderende woorden zijn gewisseld over de samenwerking. In november is de voorzitter van de klachtencommissie nogmaals aangeschoven bij een POA-vergadering. Aanleiding was de uitbreiding van de Klachtenregeling POA met Streetcornerwork en het onderzoek dat Nicole van Ruijven rond die tijd uitvoerde.

Eind 2013 heeft de commissie intern gesproken over de wens om meer uniformiteit te hanteren bij het opstellen van de uitspraken. Uiteraard beperkt zich deze uniformiteit tot de vorm van de uitspraken en raakt niet de inhoud.

Amsterdam,
31 juli 2014