



## KLACHTENCOMMISSIE POA

# Jaarverslag 2011

## Klachtencommissie POA

### Ambtelijk secretariaat:

Eerste Ringdijkstraat 5  
1097 BC Amsterdam  
) (06) 142 649 72  
✉ info@klachtencommissiepoa.nl  
🌐 www.klachtencommissiepoa.nl

### Aangesloten instellingen:

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

## **Inleiding**

De Klachtencommissie POA werkte per eind 2011 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 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 reglementair uit drie leden. In 2011 onderging de samenstelling geen wijzigingen.

<b><i>Samenstelling per 31 december 2011:</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 wordt bijgestaan door ambtelijk secretaris Arie Noordermeer. Het werkgeverschap van de ambtelijk secretaris wordt vervuld door HVO-Querido.

Het aantal klachten dat de Klachtencommissie te behandelen kreeg, is gestegen met 43% ten opzichte van 2010. Voor overleg en in verband met zittingen kwam de commissie twaalf keer in vergadering bijeen. De vaste vergaderlocatie van de Klachtencommissie is 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 hartelijke en collegiale sfeer.

## **Klachtenregeling**

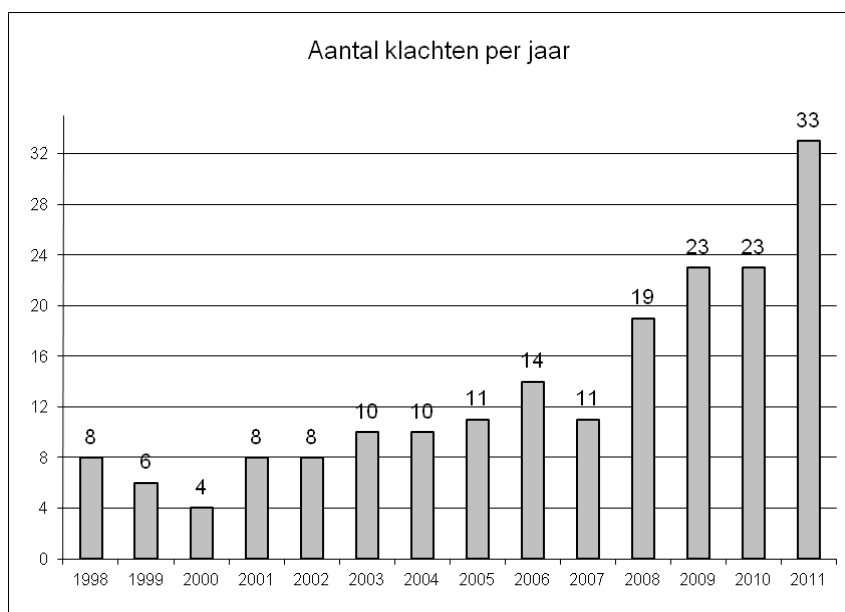
De Klachtencommissie is ingesteld om cliënten van de aangesloten instellingen de mogelijkheid te bieden een klacht over het handelen of nalaten van de instelling, of van een voor de instelling werkzame persoon jegens die cliënt, te laten behandelen door een onafhankelijke commissie.

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.

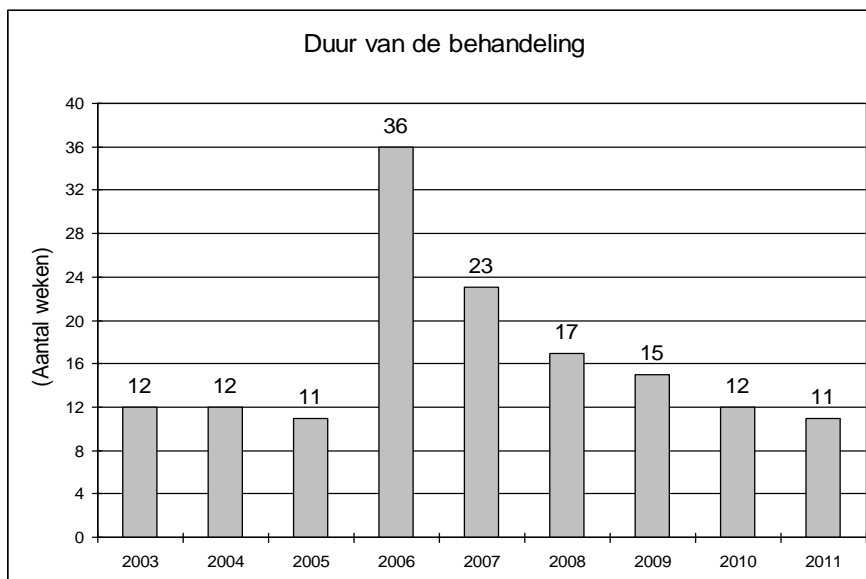
## **Klachten**

In 2011 was een behoorlijke groei te zien in het aantal klachten. In 17 gevallen kwam het tot een uitspraak. Dat betekent niet dat de andere 16 gevallen geen werk met zich meebrachten. (Vorig jaar waren er 23 klachten, waarbij in 12 gevallen een uitspraak werd gedaan.)

Het hierna volgende overzicht brengt de trend 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. In steeds meer gevallen lukt dat ook. Ondanks het hoge aantal klachten is de gemiddelde behandelingsduur verder bekort (zie tabel). Daarmee is de Klachtencommissie gemiddeld binnen de daarvoor gestelde termijn van drie maanden gebleven.



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 2011

Een nadere uitsplitsing van de 33 klachten die in 2011 bij de Klachtencommissie zijn ingediend:

	aantal klachten 2010	aantal klachten 2011	gegrond	deels gegrond	ongegrond	ingetrokken / gestaakt	niet ontvankelijk
HVO-Querido	19	20	3		7	6	4
De Volksbond	1	1			1		
Regenboog Groep	1	3			1	2	
Leger des Heils	0	6	1	1	2	1	1
Blijf Groep	1	2			1	1	
Oudezijds 100	0	0					
Onbekend / overig	1	1					1
<b>Totaal</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>6</b>

Bij nogal wat dossiers is het niet tot een uitspraak gekomen. Voor een deel is dat te verklaren door een onredelijke houding van klagers. Daarbij is te denken aan een klacht met een hoog gehalte onwettig taalgebruik, een cliënt die maar liefst zes parallelle klachtprocedures is gestart en zich niet tot een redelijk gesprek laat verleiden of klagers die de commissie met een bovenmatige achterdocht benaderen en er uiteindelijk voor kiezen hun klachten in te trekken. De Klachtencommissie gelooft niet dat haar bij deze dossiers veel te verwijten valt, maar stelt slechts vast dat cliënten er gemiddeld niet milder op worden.

24 klachten waren afkomstig van mannen (in 2012 waren dat er 16) en zes klagers waren vrouw (in 2010 waren dat er 7); drie klachten waren afkomstig van een echtpaar.

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

<i>Wijze van afwikkeling:</i>	<i>Aantal:</i>
Afgehandeld na mondelinge behandeling	9
Schriftelijk afgehandeld	8
Ingetrokken / niet ontvankelijk	16
<b>Totaal</b>	<b>33</b>

### Overige activiteiten

Eind 2011 heeft de Klachtencommissie een gesprek gevoerd met de leiding van HVO-Querido. Belangrijkste aanleiding was het feit dat deze organisatie de termijnen van verweer structureel overschreed. In dat gesprek is een aantal mogelijke verbeteringen in de procedure besproken.

In het verslagjaar zijn geen scholingsactiviteiten gevolgd door de leden van de Klachtencommissie.