



KLACHTENCOMMISSIE POA

Jaarverslag 2014

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

Sinds een aantal jaren bestaat het Platform Opvanginstellingen Amsterdam (POA). Hierin wordt bestuurlijk samengewerkt door 9 organisaties in de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang in Amsterdam. 7 van deze instellingen hebben een gemeenschappelijke klachtenregeling voor cliënten in het leven geroepen: de Klachtenregeling POA. Die instellingen zijn: Blijf Groep, HVO-Querido, Oudezijds 100, Leger des Heils, de Regenboog Groep, Streetcornerwork en de Volksbond Amsterdam.

De commissie

Om uitvoering te geven aan de Klachtenregeling POA is een commissie ingesteld die de klachten beoordeelt. Deze commissie bestaat reglementair uit 3 leden. Daarnaast wordt de commissie versterkt met een plaatsvervangend lid. In 2014 is de samenstelling niet gewijzigd. De commissie was als volgt samengesteld:

<i>Samenstelling per 31 december 2014:</i>
Dhr. J.Th. (Jos) Noordanus, voorzitter
Dhr. D.S. (Sander) Nieuwland
Mw. M.C. (Marty) Tilbusscher
Dhr. E. (Ed) Hartjes (plv. lid)

In het kader van herbenoemingen is aan het POA dispensatie gevraagd voor de herbenoemingen van mw. Tilbusscher en dhr. Nieuwland om voor een derde termijn benoemd te worden. Het reglement ging uit van maximaal twee achtereenvolgende zittingstermijnen. Omdat vaker dispensatie is gevraagd, besloot het POA om het reglement aan de te passen en de regels voor herbenoeming te versoepelen.

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

De Klachtencommissie ontving 36 klachten; dat aantal was ongeveer gelijk aan het voorgaande jaar. Daarvoor kwam de commissie 13 keer bijeen.

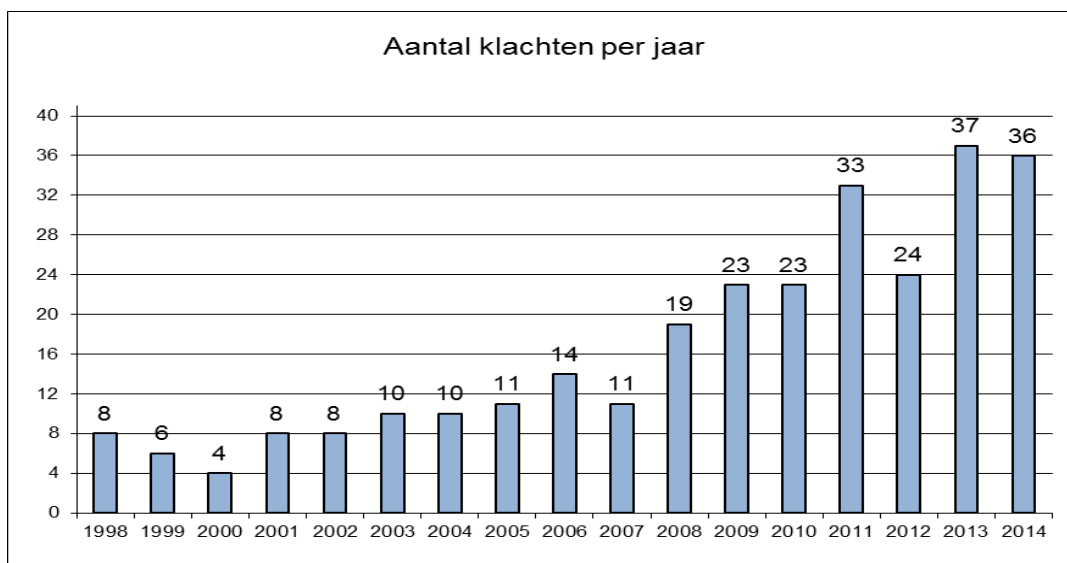
Klachtenregeling

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.

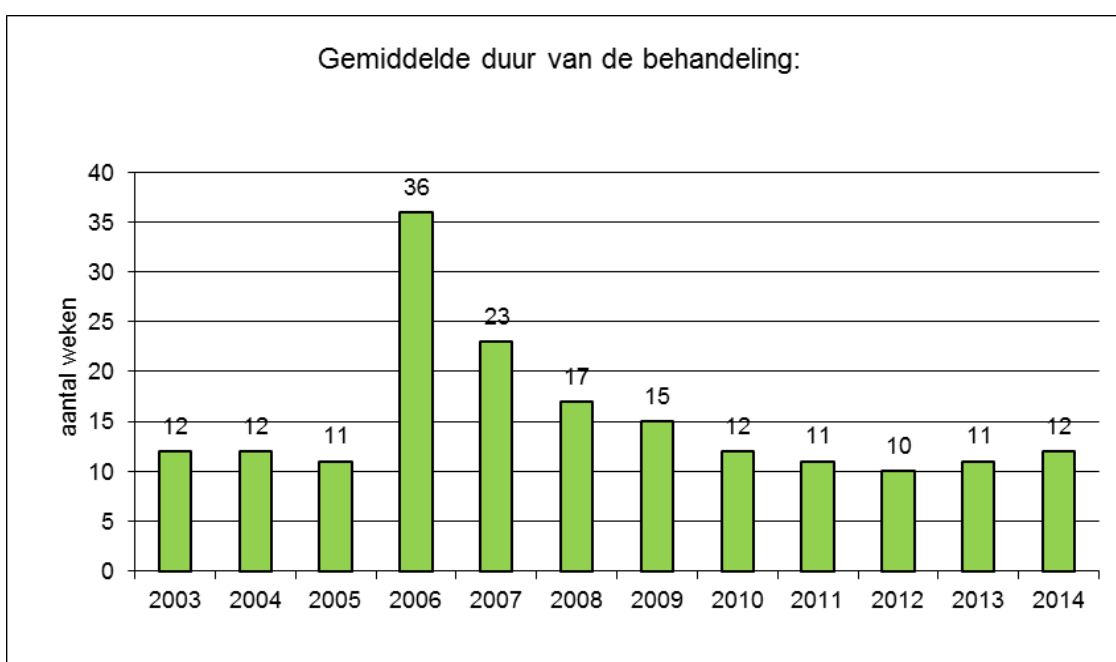
Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. De instelling waarover geklaagd wordt, krijgt de gelegenheid hierop een verweer in te dienen. Daarna komt de commissie tot een weging van de situatie en verklaart de klacht gegrond of ongegrond. Soms gaat aan de uitspraak van de Klachtencommissie een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

Klachten

In het perspectief van meerdere jaren kan worden geconcludeerd dat het aantal klachten dat de commissie bereikt, gestaag groeit, al lijkt die groei zich nu te stabiliseren. 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 (13 weken) moeten kunnen zijn afgerond. Over het algemeen lukte dat in 2014 goed. Bij 11 klachten bleef de behandeling zelfs beperkt tot maximaal 10 weken. Daarentegen waren er ook 3 negatieve uitschieters die 20 weken of meer in behandeling bleven. Daardoor is de gemiddelde behandelingsduur licht gestegen (zie tabel hieronder). Daarbij moet opgemerkt worden dat de commissie hierop niet als enige invloed kan uitoefenen. Ook de reactie van klagers en de medewerking van de verwerende instellingen bepalen de behandelingsduur.



Van elke klacht houdt de secretaris een nauwkeurige registratie bij van de contacten die er in verband met de behandeling van een klacht zijn geweest. Dit overzicht vormt voor de commissie het periodieke voortgangsoverzicht.

Analyse van klachten uit 2013 / 2014

Allereerst een nadere uitsplitsing van de 36 klachten die in 2014 bij de Klachtencommissie zijn ingediend:

	aantal klachten 2013	Aantal klachten 2014	gegrond	deels gegrond	ongegrond	ingetrokken / gestaakt	Niet ontvankelijk / anders
HVO-Querido	30	21	4	1	9	1	6
De Volksbond	1	2	1		1		
Regenboog Groep	3	0					
Leger des Heils	2	7		1	4		2
Blijf Groep	1	2			1		1
Oudezijds 100	-	-					
Streetcornerwork	-	-					
Onbekend / overig	-	4				2	2
Totaal	37	36	5	2	15	3	11

21 klachten waren afkomstig van mannen en 14 klagers waren vrouw. Van 1 klager was het geslacht onbekend.

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

<i>Wijze van afwikkeling:</i>	<i>Aantal:</i>	
	<i>2013</i>	<i>2014</i>
Afgehandeld na mondelinge behandeling	11	14
Schriftelijk afgehandeld	14	10
Ingetrokken / niet ontvankelijk	12	12
Totaal	37	36

Om een beter zicht te krijgen op de trends heeft de commissie niet alleen gekeken naar de aard van de klachten uit 2014, maar zijn de klachten van 2013 daarin ook betrokken. De belangrijkste terreinen waarop de klachten betrekking hadden, zijn: begeleiding, huisvesting, financiën en sanctiebeleid.

a) begeleiding

Het bieden van (psychosociale) begeleiding is een hoofdtaak van de POA instellingen. Het is dan ook evident dat over dit thema de meeste klachten binnenkwamen. Als de klachten worden gerubriceerd, blijken 23 klachten te herleiden te zijn naar de (vermeende) slechte kwaliteit van de begeleiding.

b) huisvesting

Het type klachten dat in 2013 en 2014 opvallend vaak voorkwam, zijn klachten over de kwaliteit van de huisvesting. 17 klachten hadden hierop betrekking - het overgrote deel was af-

komstig van cliënten van HVO-Querido. Het is niet bekend of deze instelling in de afgelopen jaren minder onderhoud aan de woningen of opvangvoorzieningen heeft uitgevoerd of dat er wellicht een andere oorzaak binnen deze instelling is aan te wijzen. In ieder geval heeft dit feit de commissie op het idee gebracht om enkele werkbezoeken te plannen aan opvangvoorzieningen.

c) financiën

In de afgelopen jaren was het beheer van financiën een frequent terugkerend onderwerp waarover werd geklaagd. Omdat een behoorlijke groep cliënten naast (psychosociale) begeleiding ook een schuldsaneringstraject doorloopt, lijkt dat niet vreemd. Vaak waren de administratiekantoren die deze schuldsanering uitvoeren, in de klacht betrokken. Overigens moest de commissie 'nee' verkopen als de klacht op hen betrekking had omdat die instellingen niet onder de werkingssfeer van de klachtencommissie vallen. Het is de commissie opgevallen dat het aantal klachten hierover beduidend is afgenomen. In de afgelopen twee jaar hadden slechts 3 klachten expliciet betrekking op een financiële kwestie.

d) sanctiebeleid

In 2013 was er slechts 1 klacht die betrekking had op een (vermeend) onterecht opgelegde schorsing. Ook dat zijn er de afgelopen jaren wel eens meer geweest. In 2014 steeg dat aantal weer naar 8. Dat aantal lijkt in de lijn van het aantal klachten hierover in voorgaande jaren.

Overige activiteiten

De januarivergadering vond plaats in het kantoor van Streetcornerwork. Aanleiding was dat deze instelling rond die tijd was toegetreden tot de Klachtenregeling POA. In aanwezigheid van leden van de klachtencommissie werd de klachtenregeling officieel door de directie van Streetcornerwork ondertekend.

De februarivergadering was de laatste in het Mozeshuis omdat deze instelling zijn deuren sloot. Gedurende vele jaren vond de commissie op deze locatie een prettige vergaderlocatie die ook voor cliënten een voldoende neutrale plek bleek te zijn. Omdat intussen een drietal POA-instellingen een gezamenlijke huisvesting had betrokken aan de Eerste Ringdijkstraat, besloot de commissie om voortaan de vergaderruimtes van deze gemeenschappelijke instellingen te gaan gebruiken.

Het onderzoek door Nicole van Ruijven, waaraan gerefereerd werd in het jaarverslag over 2013, werd gepresenteerd aan de commissie en aan de POA-instellingen.

De commissie is te spreken over het onderzoek als zodanig. Het is altijd goed dat er van buitenaf kritisch wordt gekeken naar de werking van de klachtenregeling. In het algemeen werd geconstateerd dat het werk van de commissie door onze opdrachtgevers, het POA, als (zeer) positief wordt gekwalificeerd, terwijl anderzijds de geënquêteerde cliënten, die een klachtenprocedure achter de rug hebben, over het algemeen negatief naar de procedure en de commissie keken. Op zich hoeft dat niet zo verwonderlijk te zijn omdat het aantal ècht geënquêteerde cliënten gering was. De commissie heeft veel redenen om te begrijpen dat het erg moeilijk is geweest om meer mensen hierover te raadplegen, gelet op omstandigheden en doelgroep, maar dat laat onverlet dat de commissie van mening is dat bij zo'n geringe respons er niet of nauwelijks conclusies getrokken kunnen worden vanuit het klagersoordeel

over het werk van onze commissie. Als onderdeel van haar onderzoek had Nicole van Ruijven ook nog een reglementwijzigingsvoorstel voorbereid. In het najaar van 2014 werden de wijzigingsvoorstellen die de commissie voorstelde door het POA overgenomen.

Een delegatie van de klachtencommissie maakte kennis met de regionale GGZ Klachtencommissie. Het bleek een heel ander soort commissie dan de Klachtencommissie POA. Zij heeft een veel ruimer werkterrein en onder meer de bevoegdheid om bindende uitspraken te doen.

Begin 2014 werden de leden van de klachtencommissie door HVO-Querido gevraagd om ook op te treden als klachtencommissie voor de Stichting Vrienden van HVO-Querido. De commissie stond hier niet afwijzend tegenover, maar tot formele afspraken is het nog niet gekomen.

In maart 2014 vonden gesprekken plaats met de Blijf Groep. Aanleiding vormde een klacht van iemand, ingediend als wettelijke vertegenwoordiger van zijn minderjarig kind. Er was twijfel of deze klacht ontvankelijk kon worden verklaard. In de gesprekken werd duidelijk dat de Blijf Groep partners als belangrijke actoren beschouwt in het tegengaan van huiselijk geweld. Uiteindelijk is de klacht in behandeling genomen.

Eind 2014 besloot de commissie werkbezoeken af te leggen aan een aantal voorzieningen. De bezoeken werden in de eerste maanden van 2015 gepland.

In oktober vond de jaarlijkse bespreking met de POA-leden plaats over het jaarverslag 2013. Het was wederom een plezierig gesprek waarin over en weer waarderende woorden zijn gewisseld over de samenwerking.

Amsterdam,
22 april 2015