



KLACHTENCOMMISSIE POA

Jaarverslag 2015

Klachtencommissie POA

Ambtelijk secretariaat:

Eerste Ringdijkstraat 5
1097 BC Amsterdam
T (06) 142 649 72
E info@klachtencommissiepoa.nl

Aangesloten instellingen:

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

Inleiding

In het Platform Opvanginstellingen Amsterdam (POA) wordt op bestuurlijk niveau samengewerkt door negen organisaties in de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang in Amsterdam. Zeven 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, Regenboog Groep, Streetcornerwork en Volksbond Amsterdam. Op grond van deze klachtenregeling is de Klachtencommissie POA ingesteld. In dit jaarverslag presenteert deze commissie haar werkzaamheden over 2015.

De commissie

De Klachtencommissie POA beoordeelt binnengekomen klachten. Deze commissie bestaat reglementair uit 3 leden. Daarnaast wordt de commissie versterkt met een plaatsvervangend lid. In 2015 is de samenstelling niet gewijzigd. De commissie was als volgt samengesteld:

| <i>Samenstelling per 31 december 2015:</i> |
|---|
| Dhr. J.Th. (Jos) Noordanus, voorzitter |
| Dhr. D.S. (Sander) Nieuwland |
| Mw. M.C. (Marty) Tilbusscher |
| Dhr. J. (Ed) Hartjes (plv. lid) |

De Klachtencommissie POA werd in dit verslagjaar bijgestaan door ambtelijk secretaris Arie Noordermeer. De commissie is in het verslagjaar 14 keer bijeen geweest.

Klachtenregeling

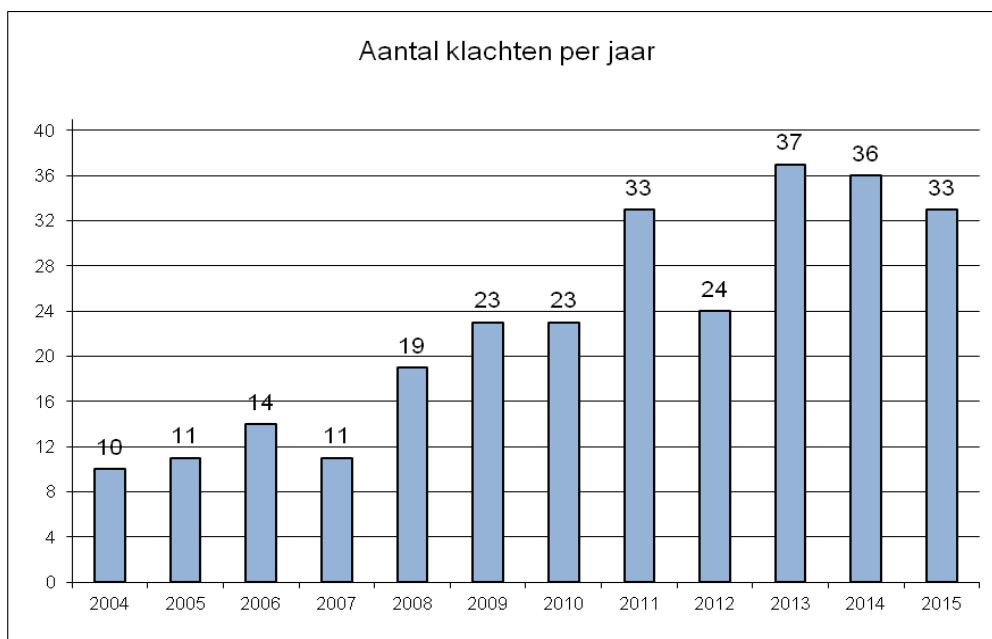
De Klachtencommissie is ingesteld om cliënten van de aangesloten instellingen de mogelijkheid te bieden een klacht over het handelen of nalaten van de instelling, of van een voor de instelling werkzame persoon jegens die cliënt, te laten behandelen door een onafhankelijke commissie.

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. Sinds enkele jaren worden ook klachten die per e-mail worden ingediend als *schriftelijk* beschouwd. 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. In een aantal gevallen gaat aan de uitspraak van de Klachtencommissie een mondelinge behandeling vooraf waarin partijen hun standpunten kunnen toelichten.

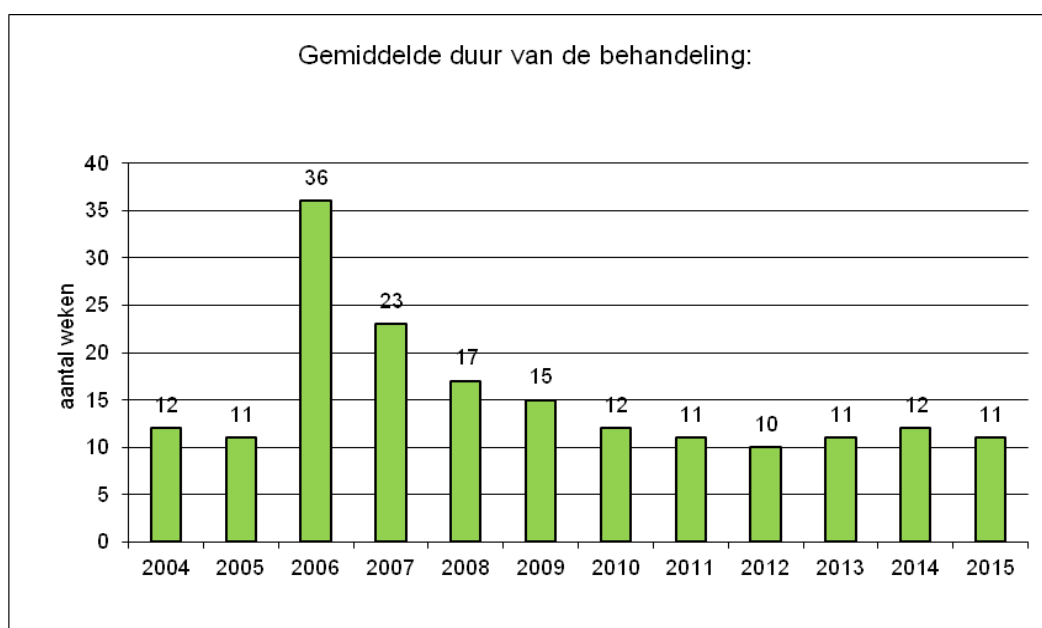
Het verweer dat door instellingen wordt gegeven, gaat uiteraard ook in afschrift naar de klager. Soms leidt dat ertoe dat een klager behoefte heeft aan een aanvullende reactie (die dan ook weer naar verweerder wordt gezonden). De commissie nodigt staat hiervoor open en neemt een eventuele 'reactie op het verweer' mee in haar afwegingen. Sinds enige tijd geeft de commissie bij toezending van het verweer aan dat als klager hierop wil reageren, dat kan, maar dan voor een bepaalde datum. Maar wat nu als klager daar niet op reageert? Moet de commissie er dan vanuit gaan dat klager met het verweer instemt? De commissie heeft besloten dat als een klager niet reageert op een verweer, daaraan geen gevolgtrekking wordt verbonden.

Klachten

In 2015 kreeg de Klachtencommissie 33 klachten te verwerken. Een aantal dat redelijk in lijn ligt met de afgelopen jaren. Onderstaande grafiek brengt de 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. Onder normale omstandigheden zou een klachtenprocedure binnen drie maanden moeten kunnen zijn afgerond. Over het algemeen lukte dat in 2015 goed. Bij 17 klachten, die werden afgesloten met een uitspraak, bleef de behandeling binnen de reglementaire termijn van 13 weken. Daarentegen werd deze termijn bij 6 klachten overschreden. Soms kwam dat omdat een geplande zitting niet op een beoogde datum kon plaatsvinden. Bij één klacht was het nodig om aanvullende informatie op te vragen bij verweerder. Tenslotte vroeg verweerder in een enkel geval uitstel van de verweertermijn omdat de meest betrokken medewerker niet aanwezig was.



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 2015

Allereerst een nadere uitsplitsing van de 33 klachten die in 2015 bij de Klachtencommissie zijn ingediend:

| | aantal klachten 2014 | Aantal klachten 2015 | gegrond | deels gegrond | ongegrond | ingetrokken / gestaakt | Niet ontvankelijk / anders |
|-------------------|----------------------|----------------------|----------|---------------|-----------|------------------------|----------------------------|
| HVO-Querido | 21 | 25 | 1 | 2 | 15 | 4 | 2 |
| Volksbond | 2 | 2 | | | 1 | 1 | |
| Regenboog Groep | 0 | 2 | | | 1 | | 1 |
| Leger des Heils | 7 | 2 | 1 | | 1 | | |
| Blijf Groep | 2 | 1 | 1 | | | | |
| Oudezijds 100 | - | - | | | | | |
| Streetcornerwork | - | - | | | | | |
| Onbekend / overig | 4 | 1 | | | | | 2 |
| Totaal | 36 | 33 | 3 | 2 | 18 | 5 | 5 |

24 klachten waren afkomstig van mannen en 8 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>2014</i> | <i>2015</i> |
| Afgehandeld na mondelinge behandeling | 14 | 17 |
| Schriftelijk afgehandeld | 10 | 7 |
| Ingetrokken / niet ontvankelijk | 12 | 9 |
| Totaal | 36 | 33 |

Iets dieper naar de klachten kijkend, zijn ze in te delen in de volgende hoofdgroepen:

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 zestien klachten te herleiden te zijn naar de (vermeende) slechte kwaliteit van de begeleiding en/of de wijze waarop de cliënt door de instelling werd bejegend.

b) Overige aanleidingen

In drie gevallen hadden de klachten betrekking op de woonsituatie van de klagers. Dat kan te maken hebben met de (kwaliteit van de) huisvesting en/of een dreigende huisuitzetting.

In drie andere gevallen hadden de klachten betrekking op de (vermeende) schending van de privacy van cliënten.

En tenslotte waren er twee klachten over een opgelegde schorsing of andere sanctie.

Overige activiteiten

In 2015 is de Klachtencommissie gestart met het afleggen van **werkbezoeken** aan voorzieningen en locaties van de aangesloten instellingen. Met deze werkbezoeken krijgen de commissieleden meer inzicht in de werkwijze van instellingen, maar ook in de opzet van centra waar cliënten verblijven. Hierdoor kan meer inkleuring geven worden aan de ingediende klachten en bij het opstellen van uitspraken. Op 17 februari 2015 werden werkbezoeken afgelegd aan enkele voorzieningen van HVO-Querido; op 23 maart 2015 werden voorzieningen van Leger des Heils bezocht en op 21 oktober 2015 deed de commissie enkele voorzieningen aan van Regenboog Groep.

Op verzoek van een klager heeft de commissie zich gebogen over de vraag of **reiskosten** van een cliënt vergoed konden worden. Hoewel de commissie begrip had voor de vraag, moest de commissie concluderen daar geen mogelijkheden voor te hebben.

De voorzitter van de commissie heeft met de **ambtelijk secretaris** een tweetal functioneringsgesprek gevoerd. Het gesprek verliep in een open en constructieve sfeer. Na deze gesprekken werd onder andere geconstateerd dat het aantal uren dat de ambtelijk secretaris voor de commissie werkt nog gebaseerd is op het klachtaanbod uit 2008. Inmiddels is het aantal klachten structureel hoger. Derhalve werd aan het POA gevraagd om uitbreiding van het aantal uren van 5 naar gemiddeld 7 uren per week. Deze wijziging heeft per 1 september 2015 zijn beslag gekregen.

Op verzoek van de directie van HVO-Querido hebben de commissieleden er een taak bij. Dat wil zeggen: in de opzet van de **Stichting Vrienden van HVO-Querido** is voorzien dat er een regeling dient te zijn rond het behandelen van klachten. De leden van de Klachtencommissie POA is gevraagd om in voorkomende gevallen ook te willen optreden als klachtencommissie voor deze stichting. Mocht die situatie zich voordoen, zullen de kosten die hieruit voortvloeien niet ten laste komen van het POA. Er heeft zich nog geen klachtenbehandeling voorgedaan.

De nieuwe **directeur van Volksbond** heeft na zijn aantreden het initiatief genomen voor een kennismakingsgesprek met de voorzitter van de klachtencommissiecommissie. De commissie heeft dat gebaar op prijs gesteld.

Blijf Groep breidde uit met een voorziening in Flevoland; deze valt ook onder de directie van Blijf Groep Amsterdam. Op een vraag van de directie van Blijf Groep heeft de commissie aangegeven het niet bezwaarlijk te vinden om ook voor die voorziening op te treden als klachtencommissie.

Op 19 augustus 2015 is een delegatie van de commissie aanwezig geweest bij een vergadering van het **POA**. In dat overleg is onder meer gesproken over het Jaarverslag 2014 van de Klachtencommissie.

Ook is stilgestaan bij de vraag wat de commissie te doen staat als een instelling niet reageert op een uitspraak met aanbevelingen. Afsproken is dat de commissie dergelijke uitspraken

met aanbevelingen voortaan met een begeleidende brief zal aanbieden waarin expliciet om een reactie wordt gevraagd - binnen de reglementaire termijn.

Verder is stilgestaan bij de situaties waarbij de instelling als gevolg van gewijzigd overheidsbeleid niet meer de beloofde zorg kan bieden.

In het afgelopen jaar zijn ook enkele zaken besproken die te maken hebben met het **reglement** van de klachtenregeling POA.

Zo is er geregeld dat **klachtbegeleiders** niet in dienst mogen zijn van de instelling waarop de klacht betrekking heeft. HVO-Querido heeft tegenwoordig echter ook zelf cliëntbegeleiders in dienst en die hebben onder meer als taak om cliënten bij te staan in een klachtenprocedure. HVO-Querido vroeg advies hoe hiermee om te gaan. De commissie heeft zich op het standpunt gesteld dat deze bepaling in het reglement is gekomen om verstrengeling van belangen te voorkomen. De betreffende functie is echter bedoeld om de cliënt bij te staan en heeft daardoor een zekere onafhankelijke positie binnen de organisatie van HVO-Querido. Derhalve zag de commissie geen bezwaar om dergelijke cliëntbegeleiders in voorkomende gevallen te accepteren als klachtbegeleider. Overigens zag de commissie hier nu ook weer geen aanleiding in om aanpassingen in het reglement voor te stellen.

In het reglement is voorzien dat cliënten een **postadres** moeten vermelden. Aanvankelijk was de commissie daarin vrij streng. Als er geen adres was, kon de klacht ook niet in behandeling worden genomen. Echter, aangezien steeds meer klachten per e-mail worden ingediend, raakte deze regel in feite achterhaald. De commissie is ertoe overgegaan om ook een e-mailadres als postadres te accepteren. Ook hierin heeft de commissie geen aanleiding gezien tot aanpassing van het reglement voor te stellen.

Amsterdam,
18 mei 2016