



KLACHTENCOMMISSIE POA

Jaarverslag 2016

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 elf 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 en Volksbond / Streetcorner-work. Op grond van deze klachtenregeling is de Klachtencommissie POA ingesteld. In dit jaarverslag presenteert deze commissie haar werkzaamheden over 2016.

In het algemeen kan gesteld worden dat 2016 een buitengewoon druk jaar was voor de commissie. Het aantal klachten steeg van rond de dertig in de afgelopen jaren naar ruim 60 in 2016. Door een goede samenwerking, een efficiënte aanpak en het vaker inzetten van het plaatsvervangend commissielid Ed Hartjes, heeft de commissie deze verdubbeling van werkdruk redelijk kunnen hanteren en werden de behandeltermijnen zelden overschreden.

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 2016 is de samenstelling niet gewijzigd. De commissie was als volgt samengesteld:

| <i>Samenstelling per 31 december 2016:</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. Hij heeft een dienstverband bij HVO-Querido. Lange tijd is dat voor 5 uur per week geweest. Het bleek echter dat dit aantal nog was gebaseerd op de omvang van de klachtenstroom uit 2008 terwijl die in de afgelopen structureel is toegenomen. Daarom werd het aantal uren uitgebreid naar gemiddeld 7 per week.

De commissie is in het verslagjaar 13 keer bijeen geweest.

Klachtenregeling

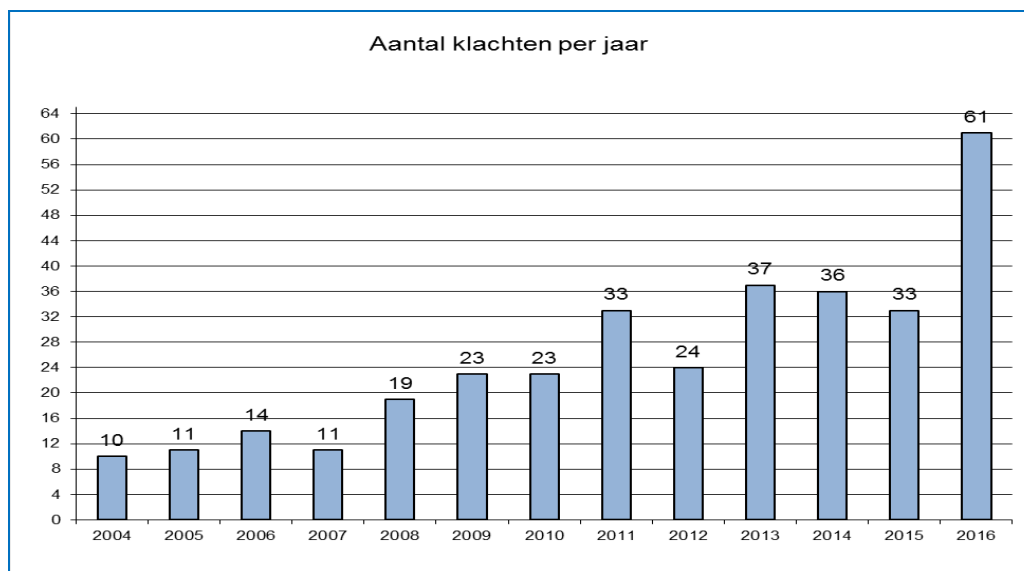
De Klachtencommissie is ingesteld om cliënten van de aangesloten instellingen de mogelijkheid te bieden een klacht over het handelen of nalaten van de instelling, of van een voor de instelling werkzame persoon jegens die cliënt, te laten behandelen door een onafhankelijke commissie.

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. Als de klacht ontvankelijk is verklaard wordt de instelling waarover geklaagd wordt gevraagd om hierop een verweer in te dienen. Dit verweer wordt weer ter kennis gebracht aan de klager en die wordt de mogelijkheid geboden hierop nog één maal te reageren. Daarna komt de commissie tot een weging van de situatie en verklaart de klacht(en) gegrond of ongegrond. In een aantal gevallen gaat aan de uit-

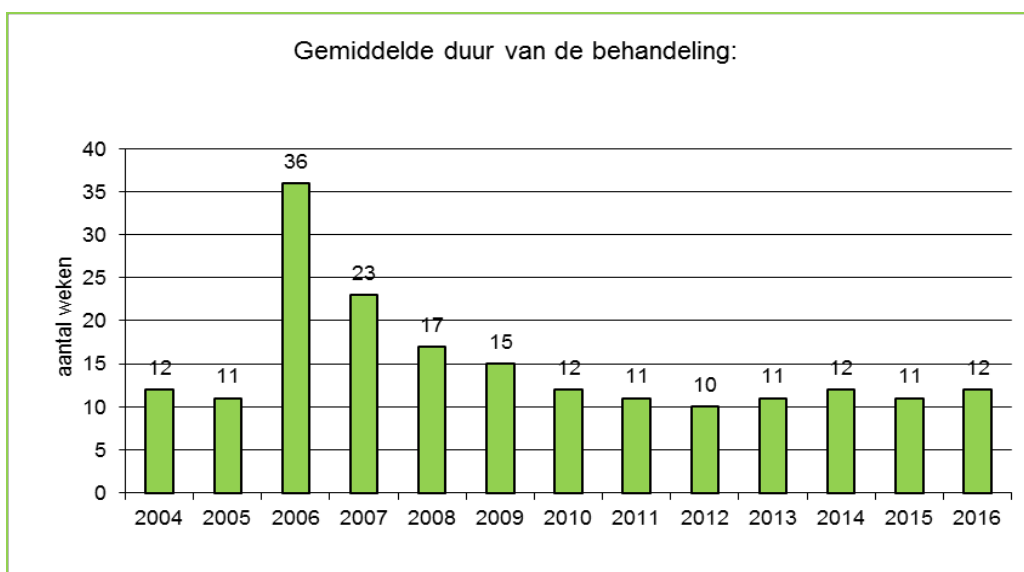
spraak van de Klachtencommissie een mondelinge behandeling vooraf waarin partijen hun standpunten kunnen toelichten.

Klachten

In 2016 kreeg de Klachtencommissie 61 klachten te verwerken. De commissie heeft geen verklaring voor deze significante stijging. Onderstaande grafiek brengt de trend in beeld:



Het klachtreglement 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. Bij 24 klachten, die in 2016 met een uitspraak werden afgesloten, bleef de behandeling binnen de reglementaire termijn van 13 weken. Daarentegen werd deze termijn bij 12 klachten overschreden. Gemiddeld steeg de duur van de behandeling van 11 naar bijna 12 weken en bleef daarmee - ondanks de toegenomen werkdruk - keurig binnen de bandbreedte van de afgelopen zeven jaar.



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 2016

Allereerst een nadere uitsplitsing van de 61 klachten die in 2016 bij de Klachtencommissie zijn ingediend:

| | aantal 2015 | aantal 2016 | gegrond | deels gegrond | onge- grond | inge- trokken | behandeling gestaakt | niet ontvankelijk |
|-----------------------|----------------|----------------|----------|------------------|----------------|------------------|-------------------------|----------------------|
| HVO-Querido | 25 | 38 | 4 | 7 | 18 | 5 | 3 | 1 |
| Volksbond | 2 | 1 | - | - | 1 | - | - | - |
| Regenboog Groep | 2 | 2 | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Leger des Heils | 2 | 6 | - | - | 4 | - | 2 | - |
| Blijf Groep | 1 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| Oudezijds 100 | - | 0 | - | - | - | - | - | - |
| Streetcornerwork | - | 0 | - | - | - | - | - | - |
| Niet POA-instellingen | 1 | 9 | - | - | - | - | - | 9 |
| Onbekend | | 5 | - | - | - | - | 5 | - |
| Totaal | 33 | 61 | 4 | 8 | 24 | 5 | 10 | 10 |

Ter toelichting op deze tabel zij nog vermeld dat als een klacht is ingetrokken, dit altijd gebeurt op initiatief of met uitdrukkelijke instemming van de klager. Als de behandeling van een klacht is gestaakt, gebeurt dat op initiatief van de Klachtencommissie POA. Reden daarvoor kan zijn dat een klager weigert om zijn klacht nader toe te lichten of een klager met onbekende bestemming is vertrokken.

34 klachten waren afkomstig van mannen (vorig jaar 24) en 21 klagers waren vrouw (vorig jaar 8). Van 6 klagers was het geslacht niet bij de commissie bekend.

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

| <i>Wijze van afwikkeling:</i> | <i>Aantal:</i> | |
|--|----------------|-----------|
| | 2015 | 2016 |
| Uitspraak na mondelinge behandeling | 17 | 12 |
| Uitspraak zonder mondelinge behandeling | 7 | 24 |
| Ingetrokken / gestaakt / niet ontvankelijk | 9 | 25 |
| Totaal | 33 | 61 |

Opmerkelijk is dat, hoewel het aantal klachten toenam, het aantal zittingen terugliep. Daar kunnen verschillende oorzaken voor zijn. De rol die klachtenfunctionarissen spelen in het voortraject wordt steeds meer zichtbaar in de kwaliteit van klachtbrieven, mogelijk is ook de kwaliteit van de verweren verbeterd waardoor het steeds minder vaak nodig blijkt om via een zitting meer informatie boven tafel te krijgen. Tenslotte zou de werkdruk onbewust een rol hebben kunnen spelen bij het kiezen om wel of geen zitting te organiseren.

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

a) wonen

Wonen kan een essentieel onderdeel zijn van de zorg die wordt geboden. 17 klachten hadden op de een of andere manier betrekking op 'het wonen': te trage doorstroming (5), te vaak moeten verhuizen (3), ruzie met medebewoners (3), gedwongen huisuitzetting (3) en woonomstandigheden (3).

b) begeleiding

Het bieden van (psychosociale) begeleiding is een hoofdtaak van de POA instellingen. Het is dan ook evident dat over dit thema de relatief veel klachten binnenkwamen. Als de klachten worden gerubriceerd, blijken 11 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.

c) sancties

In 6 gevallen hadden de klachten betrekking op sancties die aan klagers waren opgelegd.

Overige activiteiten

In 2016 heeft de Klachtencommissie **werkbezoeken** afgelegd aan voorzieningen en locaties van twee 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 23 maart 2016 werden werkbezoeken afgelegd aan een voorziening van Blijf Groep en op 26 oktober 2016 werden voorzieningen van De Volksbond / Streetcornerwork bezocht. De commissie is bij deze werkbezoeken steeds weer onder de indruk van de enorme inzet en toewijding van de medewerkers in deze voorzieningen, maar ook van de variatie in het hulpaanbod.

In het afgelopen jaar is de **website** van de commissie, met hulp van een nieuwe webbeheerder (Matthijs Douwes) geheel gereviseerd. Tevens werd een optie toegevoegd waardoor de website nu ook gebruikers van mobiele telefoons faciliteert.

Vanuit een van de POA-instellingen was gevraagd om een **Engelstalige folder** om cliënten met een andere taalachtergrond beter te kunnen wijzen op hun klachtrecht. De vraag is doorgespeeld aan het POA. Daar vond men een Engelstalige folder niet nodig, ook al omdat de klachten toch in het Nederlands geformuleerd moeten worden – desgewenst met hulp van derden.

De februarivergadering van de klachtencommissie werd bezocht door de directie van de **Blijf Groep** om uiteen te zetten dat Veilig Thuis Flevoland voortaan ook onder de Blijf Groep Amsterdam valt en daarmee ook het werkterrein van de klachtencommissie wordt uitgebreid. Vanwege de specifieke zorg die daar wordt geboden bleek het nodig om een bepaling aan het reglement toe te voegen inzake de maximale behandelduur van een klacht.

Een aantal jaren heeft de commissie een vaste **vergaderplek** gehad in de vergaderruimte van een aantal gezamenlijke hulpverleningsinstellingen aan de Eerste Ringdijkstraat. In de praktijk bleek dat soms toch twijfel over de onafhankelijkheid op te leveren bij cliënten - voor-

al van HVO-Querido - die meenden dat de Klachtencommissie POA een verlengstuk zou zijn van de instellingen. Er is geprobeerd om dat te ondervangen door een aantal keren bij het Leger des Heils in Amsterdam-Noord te vergaderen. Maar dat bleek weer te excentrisch gelegen voor cliënten en medewerkers van POA-instellingen. Inmiddels lijkt de commissie een nieuwe plek te hebben gevonden in Buurthuis Archipel in de Indische buurt.

Op 31 augustus 2016 vond het jaarlijks overleg plaats tussen de klachtencommissie en het POA. In dat overleg is gesproken over het jaarverslag 2015, over het toenemend aantal klachten dat via de gemeente Amsterdam wordt ontvangen, over de sterke toename van het aantal klachten in 2016 en over de vergaderruimte van de klachtencommissie.

Tenslotte heeft de commissie studie gemaakt van de **wettelijke ontwikkelingen van het klachtrecht**. De commissie heeft zich afgevraagd of deze veranderingen gevolgen hebben voor de samenstelling en werkwijze van onze commissie. Deze commissie heeft daarover contact gelegd met het POA en begin 2017 vindt daarover overleg plaats.

Amsterdam,
27 februari 2017