



KLACHTENCOMMISSIE POA

Jaarverslag 2017

Klachtencommissie POA

Ambtelijk secretariaat:

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

Aangesloten instellingen:

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

Inleiding

In het Platform Opvanginstellingen Amsterdam (POA) wordt op bestuurlijk niveau samengewerkt door tien opvanginstellingen in Amsterdam. Zes 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-Streetcornerwork. Op grond van deze klachtenregeling is de Klachtencommissie POA ingesteld. In dit jaarverslag presenteert deze commissie haar werkzaamheden over 2017.

Op hoofdlijnen valt op dat het aantal klachten in 2017 minder is dan in het extreem drukke jaar 2016, maar het aantal is nog altijd fors in relatie tot de afgelopen jaren.

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 2017 is de samenstelling niet gewijzigd. De commissie was als volgt samengesteld:

<i>Samenstelling per 31 december 2017:</i>
Dhr. J.Th. (Jos) Noordanus, voorzitter
Dhr. D.S. (Sander) Nieuwland
Mw. M.C. (Marty) Tilbusscher
Dhr. J.E. (Ed) Hartjes (plv. lid)

De Klachtencommissie POA werd in dit verslagjaar bijgestaan door ambtelijk secretaris Arie Noordermeer. Hij heeft een dienstverband bij HVO-Querido voor gemiddeld 7 uur per week.

De commissie is in het verslagjaar 12 keer bijeen geweest.

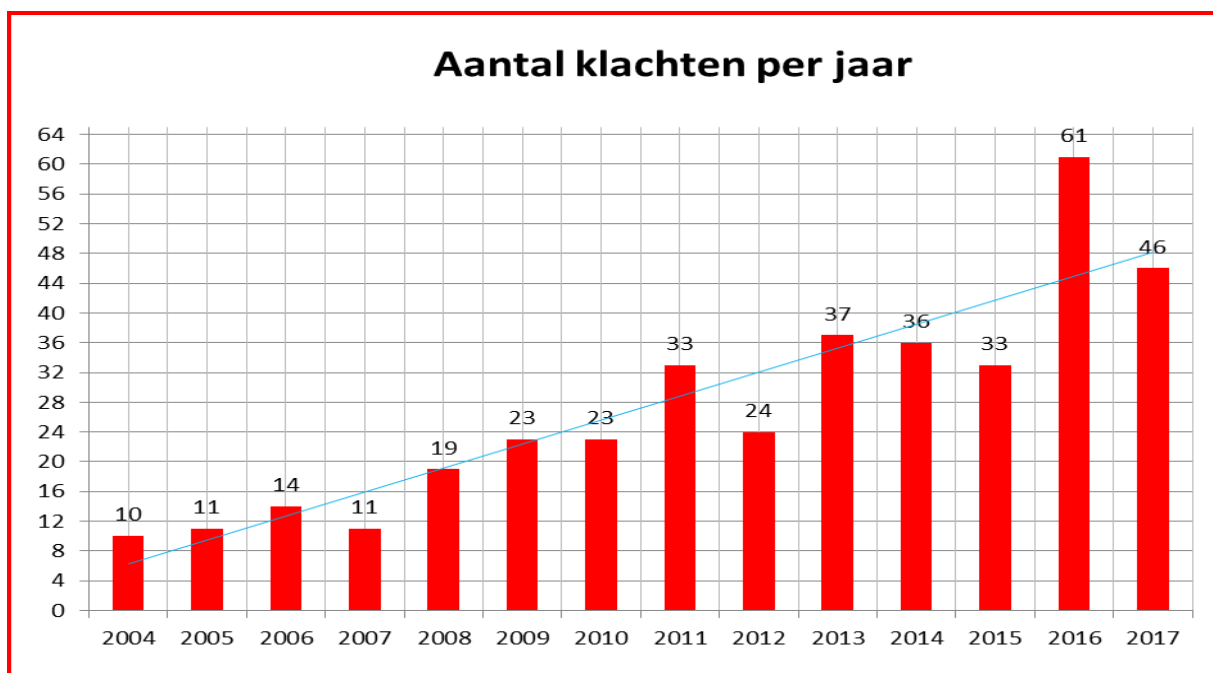
Klachtenregeling

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.

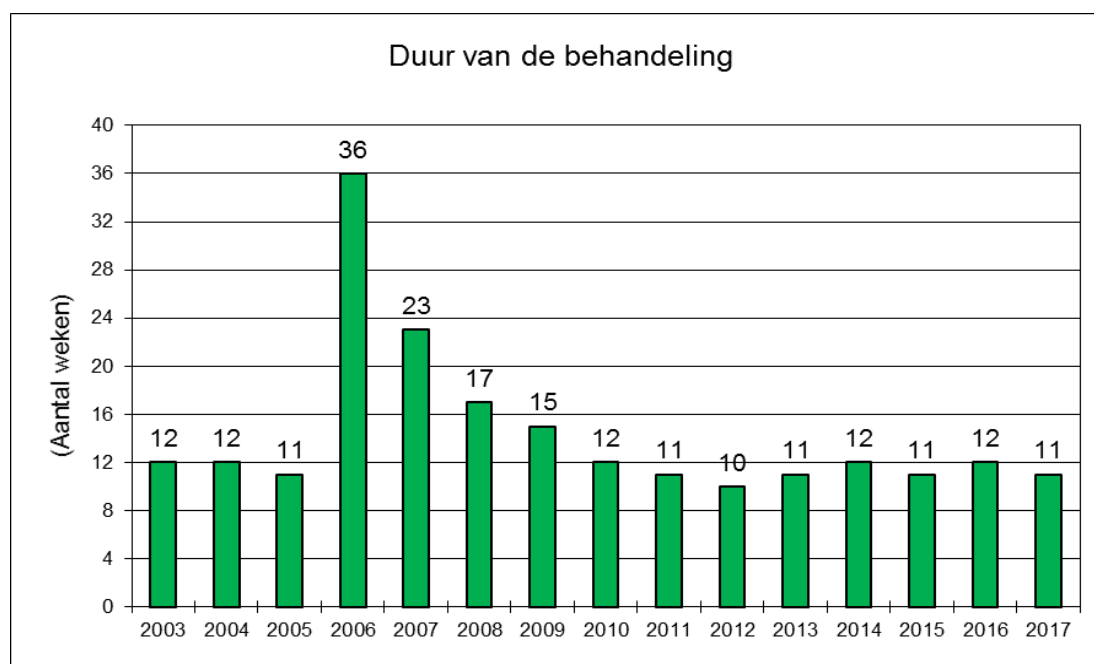
Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. Als de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de instelling waartegen de klacht gericht is, gevraagd om hierop een verweer in te dienen. Dit verweer wordt weer ter kennis gebracht aan de klager en die wordt de mogelijkheid geboden hierop nog één maal 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 uitspraak van de Klachtencommissie een mondelinge behandeling vooraf waarin partijen hun standpunten kunnen toelichten.

Klachten

In 2017 kreeg de Klachtencommissie 46 klachten te behandelen. Minder dan in het vorige verslagjaar (61), maar wel meer dan gemiddeld in de afgelopen jaren. Onderstaande grafiek brengt het aantal klachten uit de afgelopen jaren in beeld en geeft tevens een trendlijn aan:



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 zijn afgerond. Bij 20 klachten, die in 2017 met een uitspraak werden afgesloten, was dat het geval. Daarentegen werd deze termijn bij 4 klachten overschreden. Gemiddeld nam de duur van de behandeling af van 12 naar 10,8 weken.



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

Analyse van klachten uit 2017

Allereerst een nadere uitsplitsing van de 46 klachten die in 2017 bij de Klachtencommissie zijn ingediend:

	aantal 2016	aantal 2017	gegrond	deels gegrond	onge- grond	inge- trokken	behandeling gestaakt	niet ontvankelijk
HVO-Querido	38	27	3	2	11	2	1	8
Volksbond	1	0	-	-	-	-	-	-
Regenboog Groep	2	5	-	-	2	2	1	-
Leger des Heils	6	6	2	-	-	1	2	1
Blijf Groep	0	5	2	1	1	-	1	-
Oudezijds 100	0	0	-	-	-	-	-	-
Streetcornerwork	0		-	-	-	-	-	-
Niet POA-instellingen	9	3	-	-	-	-	-	3
Onbekend	5	0	-	-	-	-	-	-
Totaal	61	46	7	3	14	5	5	12

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.

29 klachten waren afkomstig van mannen (vorig jaar 34) en 16 klagers waren vrouw (vorig jaar 21). Van 1 klager was het geslacht niet bij de commissie bekend.

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

Wijze van afwikkeling:	Aantal:	
	2016	2017
Uitspraak na mondelinge behandeling	12	10
Uitspraak zonder mondelinge behandeling	24	14
Ingetrokken / gestaakt / niet ontvankelijk	25	22
Totaal	61	46

In het afgelopen jaar waren de klachten redelijk uiteenlopend van aard: opgelegde sancties, kwaliteit van de huisvesting, samenwerking met de begeleider, bejegening etc. Er viel geen duidelijke trend waar te nemen.

Overige activiteiten

Naast uitvoering van de klachtenregeling POA heeft de commissie er in de afgelopen jaren ook nog twee **neventaken** bijgekregen. Op verzoek van de Raad van Bestuur van HVO-

Querido treedt de commissie zonedig ook op als klachtencommissie voor de Stichting Vrienden van HVO-Querido. Tot nu toe zijn er geen klachten voor deze stichting behandeld.

De andere neventaak heeft te maken met de Regenboog Groep. Bij deze instelling zijn veel vrijwilligers werkzaam. Een deel van die vrijwilligers is ook cliënt bij de Regenboog Groep. Als er sprake is van deze combinatie kan deze groep zonder meer terecht bij onze commissie. Maar als men alleen vrijwilliger is - en geen cliënt bij de Regenboog Groep - lag dat ingewikkelder. Op verzoek van de Raad van Bestuur van de Regenboog Groep staat de commissie nu ook open voor klachten van vrijwilligers van deze instelling.

Sinds begin 2017 komt de commissie bijeen op een nieuwe **vergaderlocatie**: buurthuis De Archipel in de Indische buurt van Amsterdam. Om de neutrale positie van de klachtencommissie nog verder te benadrukken heeft de commissie in dit buurthuis een neutrale, rustige en betaalbare locatie gevonden.

De commissie constateerde dat niet altijd even duidelijk was wat er leidde tot de keuze om, alvorens een uitspraak te doen, de zaak wel of niet mondeling te behandelen in een zitting. Om daaraan tegemoet te komen is er een aantal **criteria** ontwikkeld dat deze keuze objectieveert.

In de aprilvergadering heeft een kennismakingsgesprek plaatsgevonden met een vertegenwoordiging van **De Veldtafel**. Ron van Wifferden van de GGD Amsterdam legde het doel en de werking van de Veldtafel uit. Dit gesprek kwam in de plaats van de gebruikelijke werkbezoeken die de commissie twee maal per jaar probeert af te leggen.

Gelet op de ontwikkelingen in de wetgeving van het **klachtrecht** – met name de Wet Kwaliteit en Klachtrecht in de Gezondheidszorg, de WKKGZ - is daarover in het afgelopen jaar meer dan eens van gedachten gewisseld, zowel intern in de commissie als met vertegenwoordigers van de POA-instellingen. Uiteindelijk mondde een en ander uit in een concreet voorstel van een gezamenlijke werkgroep aan het POA, waarin drie mogelijkheden werden uitgewerkt naar aanleiding van die nieuwe wetgeving. Van de drie varianten koos het POA diegene die voorstelde om als commissie op de oude voet door te gaan en de bestaande klachtenregeling voort te zetten.

Hierna vond de commissie het een logische stap om via een **beleids- en reflectiedag** de werkzaamheden van de commissie te evalueren en ook na te denken over de toekomst, zowel wat betreft het beleid en de werkwijze als wat betreft de personele bezetting ervan. Deze dag vond plaats op 29 november 2017 onder leiding van Jo van Saase, een sociaal jurist uit Utrecht, in conferentiecentrum De Hoorneboeg te Hilversum. De belangrijkste uitkomsten van deze dag waren:

- ✓ er komt een procesbeschrijving van de wijze waarop klachten worden afgehandeld
- ✓ er gaat meer aandacht uit naar het bewaken van de privacy van cliëntinformatie
- ✓ om de doorloopsnelheid te bevorderen zal er meer digitaal gecommuniceerd worden
- ✓ de commissie blijft alert om de doorloopsnelheid ook op andere manieren te bevorderen
- ✓ er wordt een normeringskader ontwikkeld om motiveringen te (kunnen) toetsen
- ✓ er wordt nagegaan of de kwaliteit van de commissie extern getoetst kan worden
- ✓ de huidige vaste leden van de commissie wensen tussen nu en twee jaar af te treden
- ✓ het huidige plaatsvervangend lid is bereid om op termijn lid te worden
- ✓ er wordt een profiel opgesteld voor de zoektocht naar kandidaat-commissieleden

Naar aanleiding van de beleidsdag is een **brief** opgesteld aan het POA waarin de resultaten van deze dag werden gemeld en dat die momenteel worden uitgewerkt. Voorstellen daarover zijn in het voorjaar van 2018 te verwachten. Verder denkt de commissie na over de personele bezetting voor de nabije toekomst omdat de drie vaste leden van de commissie te kennen hebben gegeven hun werkzaamheden in de komende anderhalf jaar te willen afbouwen. Er is een rooster van aftreden opgesteld. Om de continuïteit te waarborgen in een periode waarin leden wisselen, heeft de commissie het plaatsvervangend lid, Ed Hartjes, gevraagd om mee te draaien als commissielid. In het kader van de nieuwe samenstelling zal de commissie te zijner tijd een voorstel doen om Ed Hartjes te benoemen als lid van de commissie.

In 2017 heeft de commissie te maken gehad met een ernstige hack van de **website**. Enkele weken was de website van de commissie daardoor niet bereikbaar. Het gevolg was een moeizame discussie tussen onze websiteondersteuner en de provider. Uiteindelijk heeft een nieuwe systeembeheerder het probleem opgelost en ook nog een aantal onderhoudstaken uitgevoerd. Verwacht mag worden dat het bijhouden van de site, zowel inhoudelijk als technisch, nu zonder problemen verloopt.

In de vergadering van juli had de commissie een **kennismakingsgesprek** met de nieuwe directeur van Goodwillcentra Amsterdam van het Leger des Heils. In juli was er een soortgelijk gesprek met de nieuwe directeur van De Volksbond-Streetcornerwork. De commissie was ook aanwezig bij het afscheid van de directeur van Goodwillcentra Amsterdam van het Leger des Heils, Henk Dijkstra.

Mede op verzoek van het POA heeft de commissie een **spoedprocedure** ontwikkeld om klachten, waarvan de behandeling geen uitstel vergt, versneld af te wikkelen. Het bleek niet nodig daarvoor reglementaire termijnen aan te passen. Wel is medewerking van alle betrokkenen van belang bij een strak gevolgde planning. Daarom is de procedure in ieder geval ook schriftelijk vastgelegd en aan het POA gemeld.

Op 30 augustus 2017 vond het jaarlijkse gesprek plaats met de organisaties in het **POA** die de klachtenregeling hebben ingesteld. Naast de gebruikelijke bespreking van het jaarverslag sprak de vergadering haar tevredenheid uit over haar werkzaamheden. Vanuit de commissie werd onder meer melding gemaakt van het voornemen om een beleidsdag te organiseren.

De commissie ziet dat een aantal klagers in de loop van de jaren meermalen bij de commissie aanklopt met een klacht. Binnen de grenzen van wat redelijk is, mag dat natuurlijk, maar de commissie vindt het wel van belang om dat te weten. Daarom wordt een **index** aangelegd van cliënten die geklaagd hebben in de afgelopen vijf jaar.

Amsterdam, 29 maart 2018