



KLACHTENCOMMISSIE POA

Jaarverslag 2018

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 2018.

Op hoofdlijnen valt op dat het aantal klachten in 2018 weer iets gestegen is ten opzichte van vorig jaar. Verder zijn de werkzaamheden van de commissie in het afgelopen jaar sterk bepaald door interne vraagstukken van organisatorische aard. Daarover later meer. Voor het eerst werd geëxperimenteerd met een spoedprocedure.

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 2018 is de samenstelling niet gewijzigd. De commissie was als volgt samengesteld:

<i>Samenstelling per 31 december 2018:</i>
Dhr. J.Th. (Jos) Noordanus, voorzitter
Dhr. D.S. (Sander) Nieuwland
Mw. M.C. (Marty) Tilbusscher
Dhr. J.E. (Ed) Hartjes (plv. lid)

Per 31 december 2018 zijn de vaste commissieleden afgetreden en per 1 januari 2019 opgevolgd door het plaatsvervangende lid en twee nieuwe leden.

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 voor haar reguliere vergaderingen.

Klachtenregeling

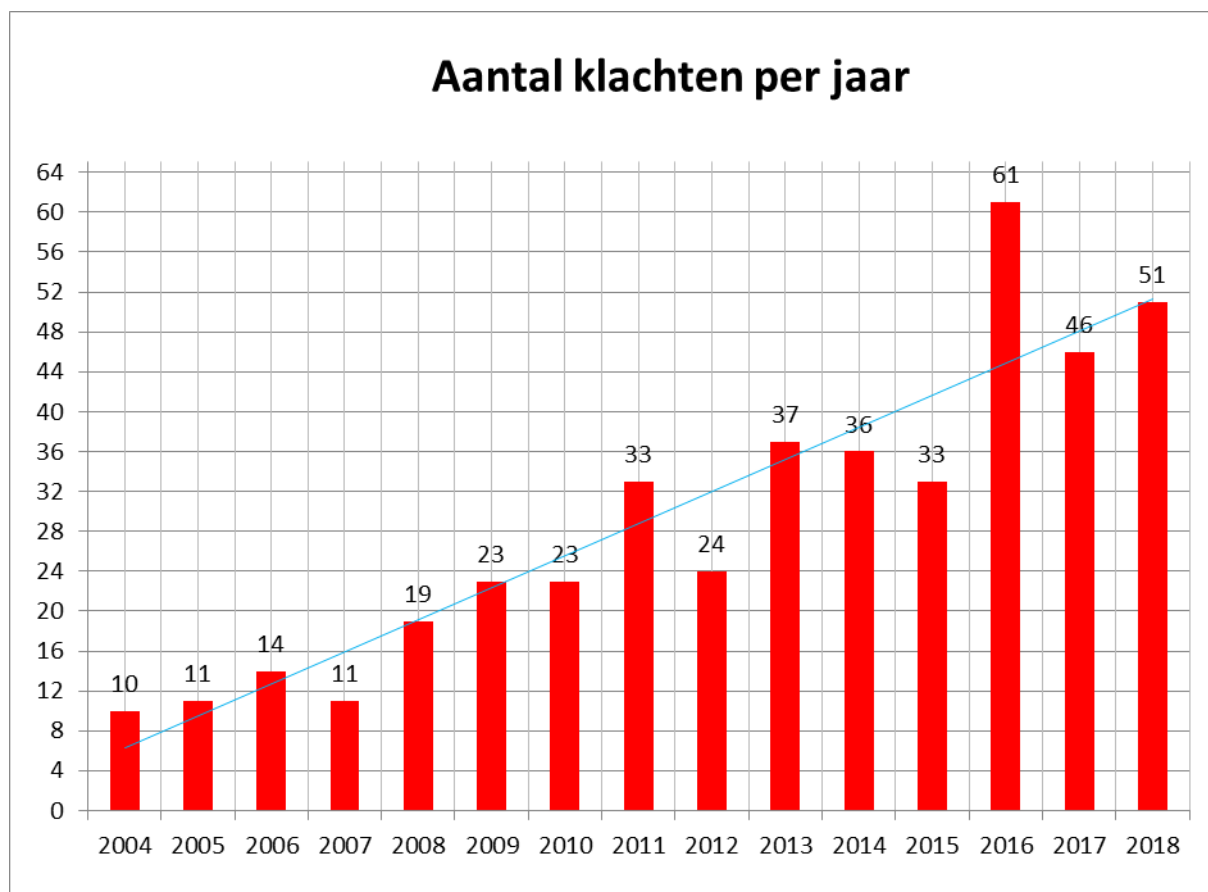
De Klachtencommissie POA is ingesteld om cliënten van de aangesloten instellingen de mogelijkheid te bieden een klacht te laten behandelen door een onafhankelijke commissie. Klachten kunnen betrekking hebben op het handelen of nalaten van de instelling, of van een voor de instelling werkzame persoon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

Klachten dienen schriftelijk of per e-mail 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

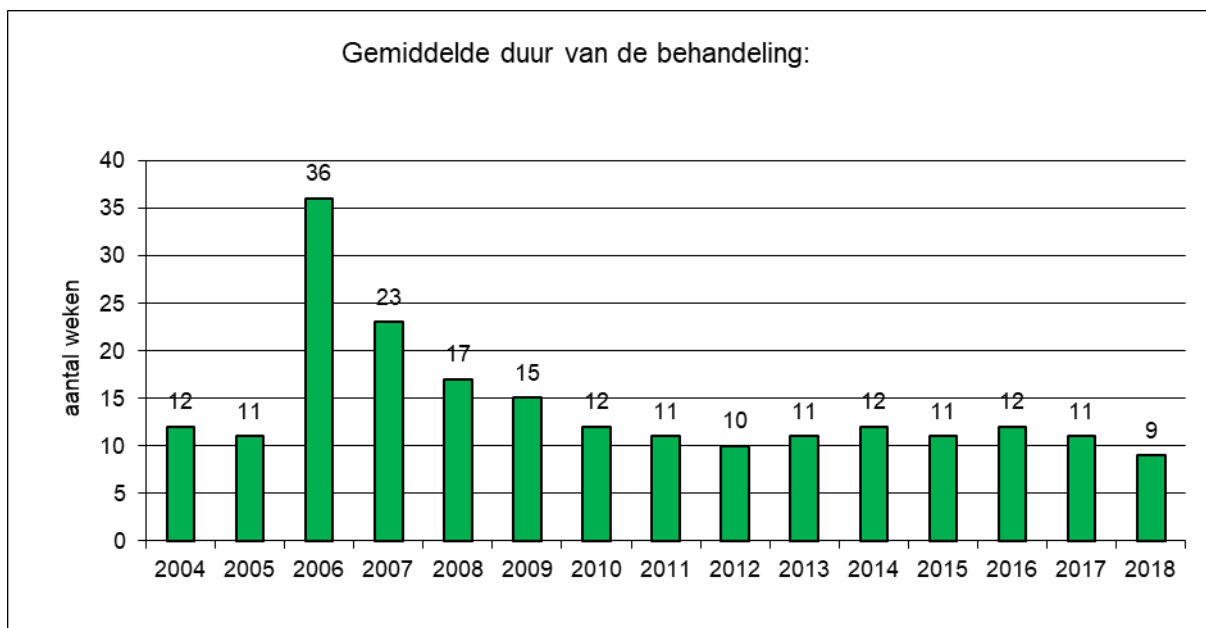
weging van de situatie en verklaart de klacht(en) gegrond of ongegrond. In een aantal gevallen gaat aan de uitspraak van de Klachtencommissie een mondelinge behandeling vooraf.

Klachten

In 2018 kreeg de Klachtencommissie 51 klachten te behandelen. Iets meer dan in het vorige verslagjaar (46). Onderstaande grafiek brengt het aantal klachten uit de afgelopen jaren in beeld en geeft tevens een trendlijn aan:



De klachtenregeling 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 22 klachten, die in 2018 met een uitspraak werden afgesloten, was dat het geval. Daarentegen werd deze termijn bij vier klachten overschreden. In twee van deze gevallen lag dat aan het uitblijven van een tijdige reactie vanuit de instelling; in de twee andere gevallen moest de commissie lang wachten op aanvullende informatie van klagers. Toch daalde de gemiddeld duur van de klachtbehandeling verder: van 11 naar 8,7 weken. Deze verdere daling is onder meer mogelijk geworden doordat de commissie besloot om meer digitaal te communiceren met klagers en verwerende instellingen. Ook het strakker hanteren van de termijnen en door die zo kort mogelijk te houden, droeg hieraan bij.



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 2018

Allereerst een nadere uitsplitsing van de 51 klachten die in 2018 bij de Klachtencommissie zijn ingediend:

	aantal 2017	aantal 2018	gegrond	deels gegrond	ongegronnd	ingetrokken	behandeling gestaakt	niet ontvankelijk
HVO-Querido	27	29	4	2	8	4	6	5
Oudezijds 100	0	0	-	-	-	-	-	-
Regenboog Groep	5	1	1	-	-	-	-	-
Leger des Heils	6	4	-	-	3	-	1	-
Blijf Groep	5	11	2	2	3	1	1	2
Volksbond-Streetcornerwork	0	2	1	-	1	-	-	-
Niet POA-instellingen	3	0	-	-	-	-	-	-
Onbekend	0	4	-	-	-	-	3	1
Totaal	46	51	8	4	15	5	11	8

Ter toelichting op deze tabel zij nog vermeld dat als een klacht als ingetrokken staat vermeld, dit altijd is gebeurd op initiatief of met uitdrukkelijke instemming van de klager. Als de behandeling van een klacht als gestaakt is vermeld, is dat gebeurd 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.

25 klachten waren afkomstig van mannen (vorig jaar 29) en 24 klagers waren vrouw (vorig jaar 16). Van één klager - waarvan de klachtbehandeling voortijdig is gestaakt - was bij de commissie niet bekend of het een man of een vrouw betrof en één klacht kwam van een echtpaar.

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

Wijze van afwikkeling:	Aantal:	
	2017	2018
Uitspraak na mondelinge behandeling	10	17
Uitspraak zonder mondelinge behandeling	14	10
Ingetrokken / gestaakt / niet ontvankelijk	22	24
Totaal	46	51

In 2018 is er voor het eerst ervaring opgedaan met een spoedprocedure. In sommige zaken kan het doen van een uitspraak, voordat een door de instelling ingezette of aangekondigde actie effect heeft, gewenst zijn. Door de reglementaire termijnen tot een minimum te beperken kan veel sneller een (mondelinge) uitspraak kan worden gedaan. Spoedprocedures hebben een experimenteel karakter en zijn (nog) niet geborgd in de klachtenregeling.

Er is sprake van een toename van het aantal mondelinge behandelingen van zaken. In zo'n zitting kunnen beide partijen hun verhaal doen en het geeft het de mogelijkheid om informatie toe te lichten, onderling of tegenover de commissie. Niet zelden blijkt een mondelinge behandeling ook bij te dragen aan het vinden van een voor beide partijen werkzame oplossing.

In het afgelopen jaar waren de klachten redelijk uiteenlopend van aard: opgelegde sancties, kwaliteit van de huisvesting, samenwerking met de begeleider, bejegening, communicatie etc. Er viel geen duidelijke trend waar te nemen. Opvallend was de verdubbeling van het aantal klachten uit de Blijf Groep en het groeiend aantal vrouwen dat onze Klachtencommissie weet te vinden.

Overige activiteiten

Naast uitvoering van de klachtenregeling POA is de commissie ook nog verantwoordelijk voor twee **neventaken**. Op verzoek van de Raad van Bestuur van HVO-Querido treedt de commissie zo nodig 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 is het behandelen van geschillen tussen vrijwilligers van de Regenboog Groep en de instelling.

De vaste **locatie** voor de commissie om bijeen te komen en zittingen te organiseren is buurthuis De Archipel in de Indische buurt van Amsterdam.

Omdat de drie vaste commissieleden per ultimo december zouden vertrekken, werd de **nieuwe commissieleden**, Kees van Brink en Mienke Muntendam, gevraagd om per 1 januari 2019 aan te treden. Alvorens daarin toe te stemmen vond een gesprek plaats tussen de beoogde commissieleden en het POA. In dit gesprek bleek een voldoende vertrouwensbasis om de werkzaamheden met ingang van het nieuwe verslagjaar aan te vatten. Een dergelijk vertrouwensgesprek vond ook plaats met clientvertrouwenspersonen. Ook in dat gesprek bleek een voldoende basis voor een constructieve samenwerking. Daarmee kon de

klachtencommissie zich richten op een goede overdracht van haar werkzaamheden aan de nieuwe commissie en was de **continuïteit gewaarborgd**.

In december 2018 werd **afscheid** genomen van de commissieleden Nieuwland, Noordanus en Tilbusscher. Ed Hartjes was medio dit jaar reeds toegevoegd als tijdelijk vierde commissielid en hij verklaarde zich bereid om vanaf 1 januari 2019 het voorzitterschap op zich te nemen.

Omdat de twee nieuw aangezochte commissieleden niet als **reserve-lid**, maar met ingang van het volgend jaar meteen als commissielid aantraden, was er behoefte aan een nieuw reserve-lid. Daarom werd er eind 2018 wederom een wervingsprocedure opgestart.

In het kader van de **externe contacten** heeft de commissie een kennismakingsgesprek gevoerd met mevrouw Hanneke Bakker, de nieuwe bestuurder van Blijf Groep Amsterdam. Op diens eigen uitnodiging heeft de commissie ook een oriënterend kennismakingsgesprek gevoerd met een delegatie van de Ombudsman Metropool Amsterdam. In mei legde de commissie een werkbezoek af aan het Instroomhuis.

Amsterdam, mei 2019