



## KLACHTENCOMMISSIE POA

# Jaarverslag 2019

## Klachtencommissie POA

### **Ambtelijk secretariaat:**

Eerste Ringdijkstraat 5  
1097 BC Amsterdam  
☎ (06) 142 649 72  
✉ [info@klachtencommissiepoa.nl](mailto: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 2019.

Op hoofdlijnen valt op dat het aantal klachten in 2019 lager is ten opzichte van vorig jaar en zich weer enigszins beweegt binnen de gemiddelde bandbreedtes van de afgelopen jaren. Begin 2019 werd gestart met een vrijwel nieuwe commissie. Dit maakte dat een aantal commissieleden soms enige ervaring mistte, maar dat werd weer ruimschoots goedgemaakt door de frisse nieuwe kijk die de commissieleden op veel zaken hadden. De interne samenwerking was dan ook prima.

## De commissie

De Klachtencommissie POA beoordeelt binnengekomen klachten. De commissie bestaat reglementair uit drie leden. Daarnaast wordt de commissie versterkt met twee plaatsvervangend leden. Eind 2019 was de commissie als volgt samengesteld:

<i>Samenstelling per 31 december 2019:</i>
Dhr. J.E. (Ed) Hartjes, voorzitter
Dhr. C.H. (Kees) van Brink
Mw. C.C.J. (Samira) Maas-van Es
Mw. V.T. (Violet) Acar
Mw. A. (Annemarieke) Hoogland

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

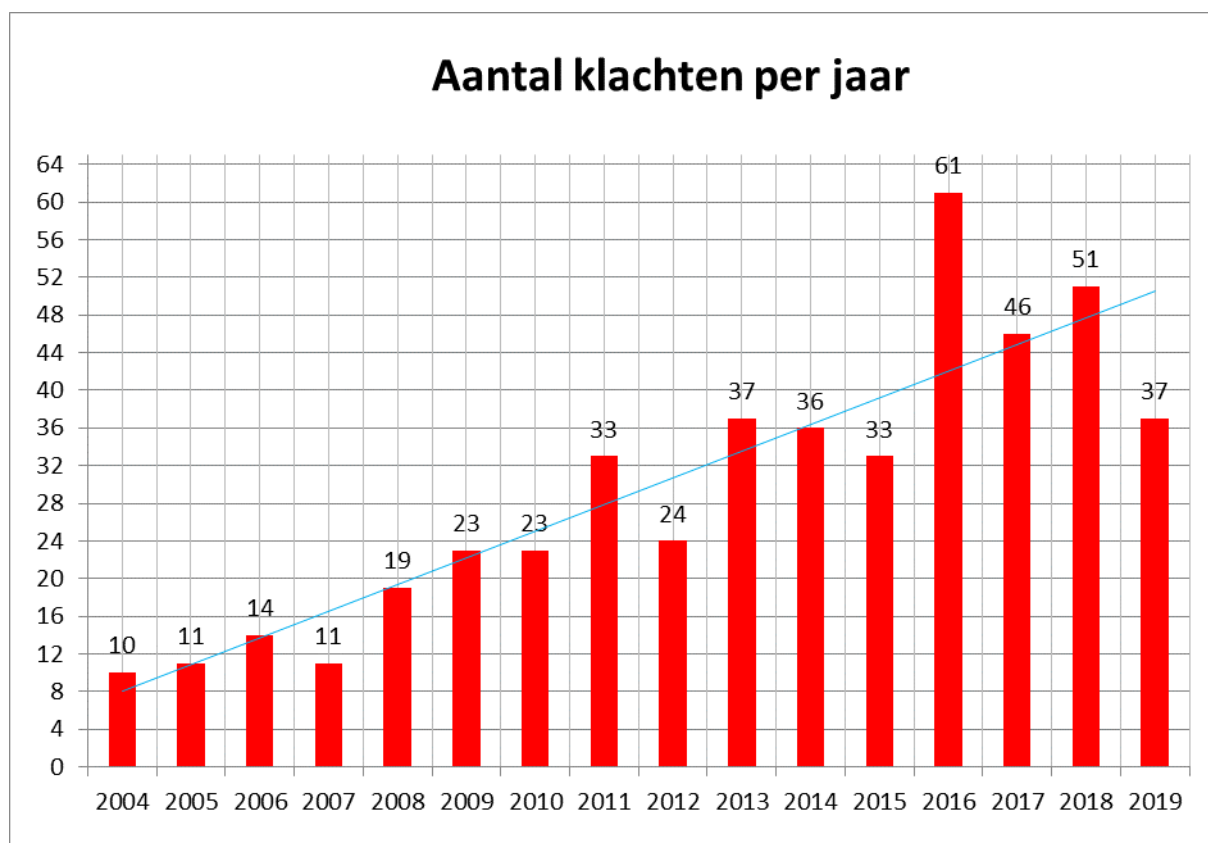
De Klachtencommissie POA is ingesteld om cliënten van de aangesloten instellingen de mogelijkheid te bieden een klacht te laten behandelen door een onafhankelijke commissie. Klachten kunnen betrekking hebben op het handelen of nalaten van de instelling, of van een voor de instelling werkzame persoon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

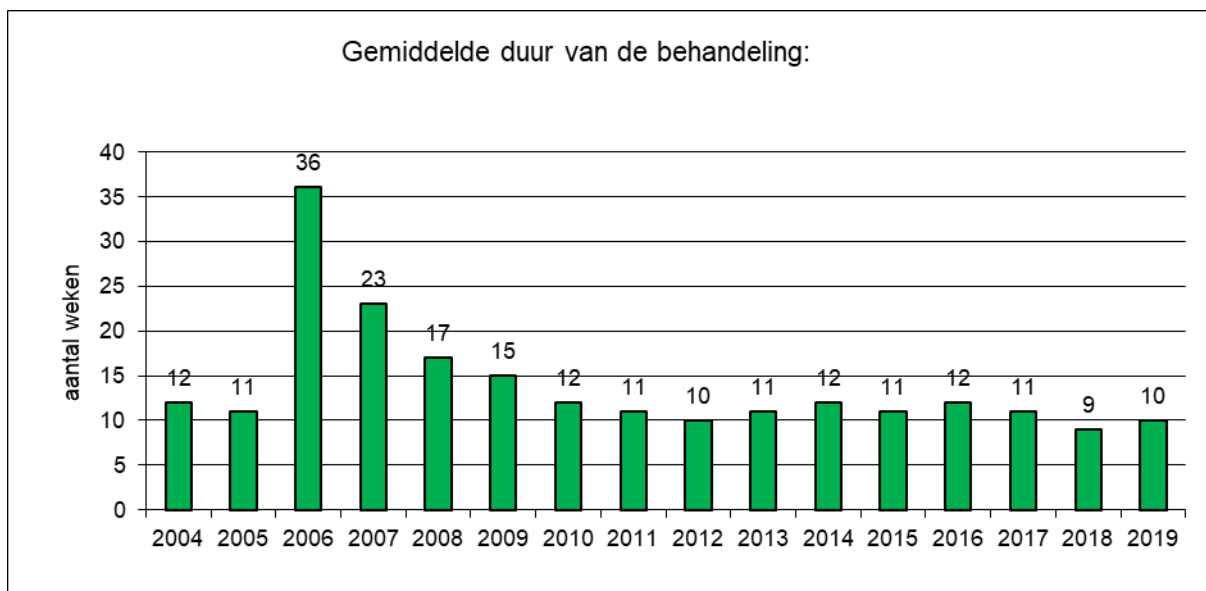
## Klachten

In 2019 kreeg de Klachtencommissie 37 klachten te behandelen. Beduidend minder dan in het vorige verslagjaar (51). Onderstaande grafiek brengt het aantal klachten uit de afgelopen jaren in beeld en geeft tevens een trendlijn aan:



Van de 37 klachten zijn bij het opstellen van dit jaarverslag 36 afgewikkeld. Omdat de commissie niet nog langer wilde wachten met dit jaarverslag is die 37<sup>e</sup> klacht niet in alle verdere statistieken meegenomen.

De klachtenregeling POA 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 21 klachten, die in 2019 met een uitspraak werden afgesloten, was dat het geval. Daarentegen werd deze termijn bij vijf klachten overschreden. De gemiddeld duur van de klachtbehandeling steeg licht: van 9 naar 10 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 2019

Allereerst een nadere uitsplitsing van de 37 klachten die in 2019 bij de Klachtencommissie zijn ingediend:

	aantal 2018	aantal 2019	gegrond	deels gegrond	ongegronnd	ingetrokken	behandeling gestaakt	niet ontvankelijk
HVO-Querido	29	19	3	2	9	1	3	-
Oudezijds 100	0	2	-	1	1	-	-	-
Regenboog Groep	1	3	-	2	1	-	-	-
Leger des Heils	4	2	-	-	2	-	1	-
Blijf Groep	11	8	3	-	2	-	2	1
Volksbond-Streetcornerwork	2	2	-	-	-	1	-	1
Niet POA-instellingen	0	0	-	-	-	-	-	-
Onbekend	4	1	-	-	-	-	-	1
<b>Totaal</b>	<b>51</b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

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.

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

Wijze van afwikkeling:	Aantal:	
	2018	2019
Uitspraak na mondelinge behandeling	17	19
Uitspraak zonder mondelinge behandeling	10	7
Ingetrokken / gestaakt / niet ontvankelijk	24	10
<b>Totaal</b>	<b>51</b>	<b>36</b>

In absolute en relatieve zin 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 dat onze Klachtencommissie voor het eerst in onze geschiedenis te maken kregen met klachten vanuit Stichting Oudezijds 100.

## 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 Archipel in de Indische buurt van Amsterdam.

Op 30 januari 2019 vond een **kennismakingsgesprek** plaats tussen de nieuw benoemde commissieleden en het POA.

Met het oog op de **Algemene Verordening Gegevensbescherming** (AVG) werd gesproken over een optimale bescherming van de gegevens die de commissie beheert. Voor het e-mailverkeer werd overgestapt op een veilige verbinding. Ook oriënteert de commissie zich op een digitale omgeving waarin iedereen aan documenten kan werken en waarin gegevens centraal zijn opgeslagen.

Omdat de **reserveleden** met ingang van 2019 waren benoemd tot vast commissielid, was er behoefte aan nieuw reserve-leden. Begin 2019 startte een wervingsprocedure. Uiteindelijk konden Samira Maas en Violet Acar worden benoemd als reserveleden.

In mei werd een gesprek gevoerd met de **klachtenfunctionarissen** van de aangesloten organisaties. Hun functie wordt verkend, evenals hun positie in de organisatie en er wordt nagegaan waar zij het pad van de Klachtencommissie POA kruisen. Afsproken werd om een jaarlijks gesprek te plannen.

In juni werd een gesprek gevoerd met de **cliëntvertrouwenpersonen** van de aangesloten organisaties. Hun functie wordt verkend, evenals hun positie in de organisatie en er wordt nagegaan waar zij het pad van de Klachtencommissie POA kruisen. Afgesproken werd om een jaarlijks gesprek te plannen.

Nadat **Mieneke Muntendam** was afgetreden als commissielid, werd plaatsvervangend lid Samira Maas benoemd tot vast lid van de commissie. **Annemarieke Hoogland**, een kandidaat uit de vorige ronde, werd uitgenodigd om toe te treden als reserve-lid. Zij heeft deze benoeming aanvaard.

Eind 2019 is gesproken met een vertegenwoordiger van het POA over de verdergaande **automatisering**. De commissie heeft behoefte aan een vaste technicus die de website kan onderhouden en iemand die een digitale werkomgeving voor de klachtencommissie ontwikkelt. Het POA was minder gelukkig met de voorgestelde kandidaat. Er werd wel toestemming gegeven dat een begin zou worden gemaakt met ontwikkeling van de digitale werkomgeving.

Amsterdam, juli 2020