



KLACHTENCOMMISSIE POA

Jaarverslag 2020

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 PerMens, voorheen Volksbond-Streetcornerwork. Op grond van deze klachtenregeling is de Klachtencommissie POA ingesteld. In dit jaarverslag presenteert deze commissie haar werkzaamheden over 2020.

Het jaar 2020 is een bijzonder jaar geweest. Het al vroeg in het jaar uitbreken van de Corona-pandemie heeft het leven van nagenoeg iedereen in de wereld op zijn kop gezet en ook de commissie heeft in haar werkzaamheden grote aanpassingen moeten doen. Het goede is dat de commissieleden zelf gevrijwaard zijn gebleven van de ziekte. Wel zijn de normale vergaderingen in 2020 voor een groot deel online gehouden en zijn ook enkele mondelinge behandelingen uitgesteld of via een beeldschermverbinding gehouden. Afspraken voor regulier overleg moesten helaas worden uitgesteld en voor werkbezoeken gold hetzelfde.

Op hoofdlijnen valt op dat het aantal klachten in 2020 iets lager is ten opzichte van vorig jaar en zich beweegt binnen de gemiddelde bandbreedtes van de afgelopen jaren.

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 2020 was de commissie als volgt samengesteld:

<i>Samenstelling per 31 december 2020:</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 heeft in het verslagjaar 12 keer haar reguliere vergadering gehouden, waarvan een groot deel online vanwege de Corona-beperkingen.

Klachtenregeling

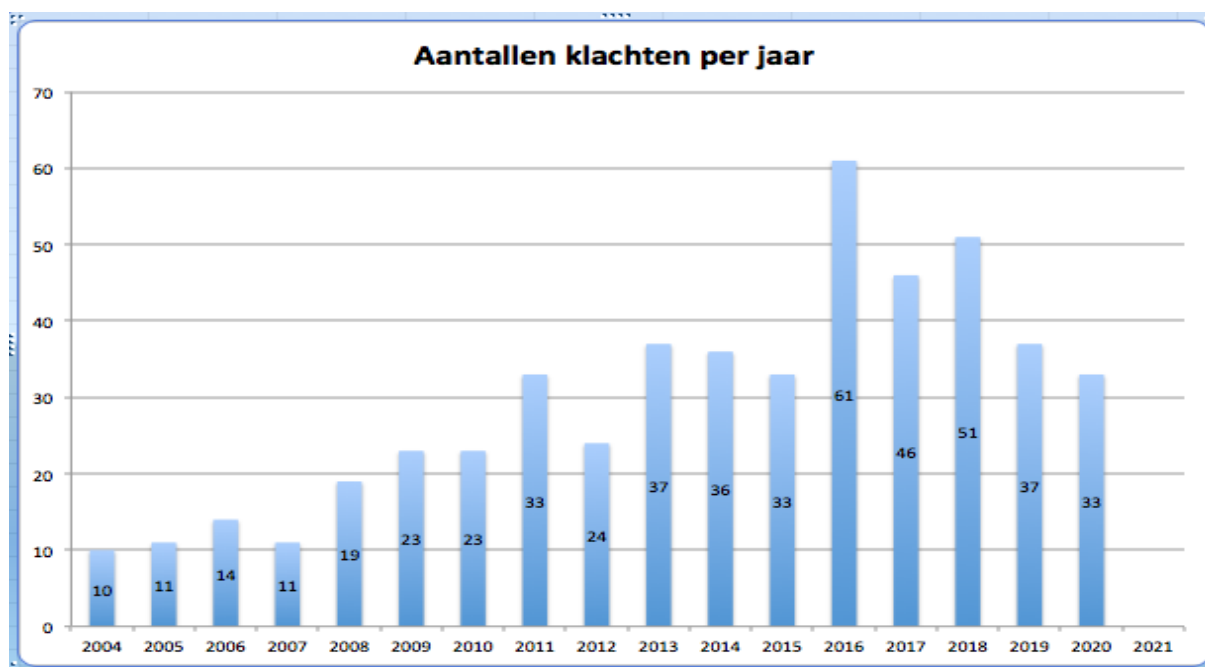
De Klachtencommissie POA is ingesteld om cliënten van de aangesloten instellingen de mogelijkheid te bieden een klacht te laten behandelen door een onafhankelijke commissie. Klachten kunnen betrekking hebben op het handelen of nalaten van de instelling, of van een

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.

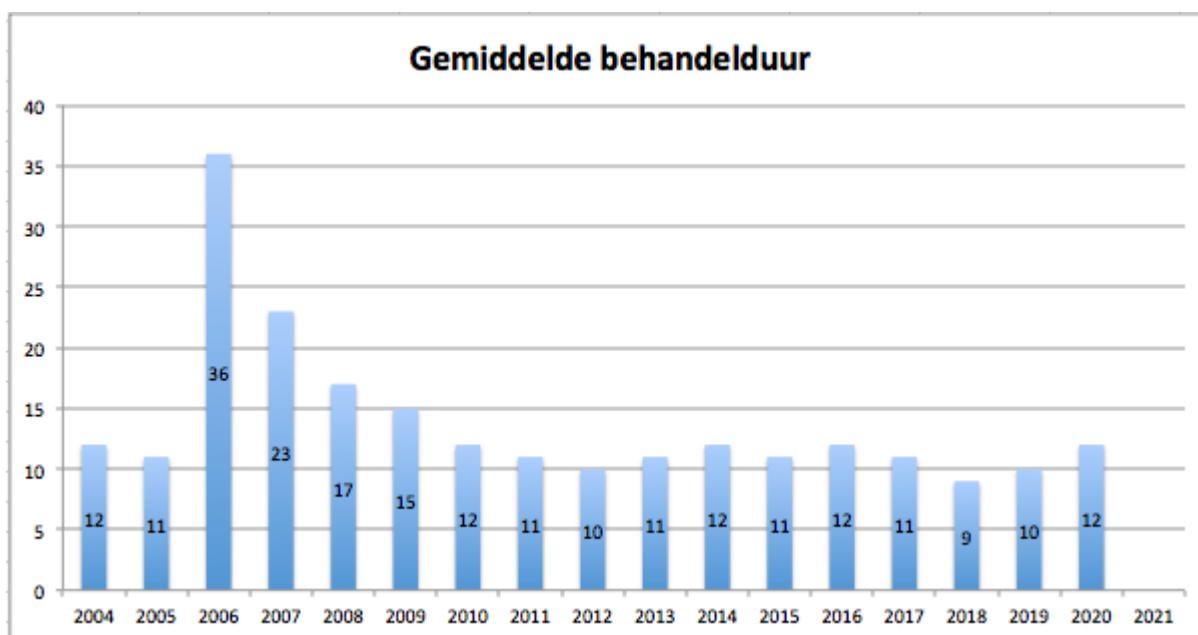
Klachten

In 2020 kreeg de Klachtencommissie 33 klachten te behandelen. Iets minder dan in het vorige verslagjaar (37). Onderstaande grafiek brengt het aantal klachten uit de afgelopen jaren in beeld:



Alle 33 klachten zijn bij het opstellen van dit jaarverslag afgewikkeld.

Onder normale omstandigheden zou een klachtenprocedure binnen drie maanden moeten zijn afgerond. Bij 14 klachten, die in 2020 met een uitspraak werden afgesloten, was dat het geval. Daarentegen werd deze termijn bij 10 klachten overschreden. De gemiddeld duur van de klachtbehandeling steeg licht: van 10 naar 12 weken. Vermelding verdient dat deze stijging met name is toe te schrijven aan de extreme behandelduur van 2 klachten van resp. 20 en 24 weken. Deze lange duur was in overwegende mate het gevolg van overleg tussen partijen waarin de commissie slechts een beperkt aandeel had. Als deze twee incidenten buiten beschouwing zouden blijven zou de gemiddelde doorlooptijd net geen 11 weken bedragen, hetgeen in het bijzondere Corona-jaar bepaald niet misstaat.



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 2020

Allereerst een nadere uitsplitsing van de klachten die in 2020 zijn ingediend:

	aantal 2019	aantal 2020	gegr ond	deels gegr ond	ongeg rond	ingetro kken	behandeling gestaakt	niet ontvankeli jk
HVO-Querido	19	22	5	3	7	4	1	2
Oudezijds 100	2	1	0	1	0	0	0	0
Regenboog Groep	3	0	0	0	0	0	0	0
Leger des Heils	2	3	1	1	1	0	0	0
Blijf Groep	8	4	1	1	2	0	0	0
Volksbond-Streetcornerwork	2	1	0	1	0	0	0	0
Niet POA-instellingen	0	1	0	0	0	0	0	1
Onbekend	1	1	0	0	0	0	1	0
Totaal	37	33	7	7	10	4	2	3

Opvallend is dat HVO-Querido traditiegetrouw de meeste klachten krijgt, hetgeen niet verwonderlijk is omdat deze instelling de meeste cliënten heeft. De verdeling ongegrond/(deels) gegrond laat een aardig evenwicht zien. Om dit beter te kunnen duiden heeft de commissie getracht van de POA-instellingen gegevens te krijgen over de aantallen cliënten. Dit is helaas niet geheel gelukt doordat deze cijfers door niet alle instellingen te leveren bleken.

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:	
	2019	2020
Uitspraak na mondelinge behandeling	19	8
Uitspraak zonder mondelinge behandeling	7	16
Ingetrokken / gestaakt / niet ontvankelijk	11	9
Totaal	37	33

In absolute en relatieve zin is sprake van een forse afname van het aantal mondelinge behandelingen van zaken, nadat in het voorgaande boekjaar juist een toename te zien was geweest. Ook hier mag de invloed van de pandemie verondersteld worden omdat de commissie zich beperkt zag in de mogelijkheden om fysieke mondelinge behandelingen te houden en daarom waar enigszins mogelijk tot een schriftelijke afdoening is gekomen.

In het afgelopen jaar waren de klachten wederom redelijk uiteenlopend van aard: sancties, huisvesting en doorstroming, samenwerking met de begeleider, bejegening en communicatie. Er viel geen duidelijke trend waar te nemen. Ook het effect van de lockdown, dat van te voren werd verwacht, is niet opgetreden, noch in toename van het aantal klachten vanwege het 'opgesloten zijn', noch in afname vanwege de vrees voor het bestaan in deze lastige tijden.

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. Ook die hebben zich in het verslagjaar niet voorgedaan.

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

Met het oog op de **Algemene Verordening Gegevensbescherming** (AVG) werd al langere tijd gesproken over een optimale bescherming van de gegevens die de commissie beheert. Voor het e-mailverkeer was al overgestapt op een veilige verbinding. In 2020 heeft de commissie stappen gezet voor de inrichting van een digitale omgeving waarin iedereen aan documenten kan werken en waarin gegevens centraal zijn opgeslagen.

De jaarlijks geplande gesprekken met de **klachtenfunctionarissen** van de aangesloten organisaties en de **cliëntvertrouwenspersonen** van de aangesloten organisaties zijn in 2020 niet gehouden in verband met de Corona-beperkingen. Wel is er bij beide groepen

geïnformeerd of er zaken te bespreken waren om daarvoor een oplossing te zoeken, maar bij beide groepen was er geen noodzaak en vooral tevredenheid.

Met betrekking tot de verdere **automatisering** moet worden opgemerkt dat de beoogde kandidaat voor het beheer van de website en de digitale werkomgeving zich heeft teruggetrokken, waarop is besloten op de ingeslagen weg verder te gaan zonder specifieke ondersteuning en bij eventuele problemen hetzij ad hoc ondersteuning te zoeken, hetzij alsnog bij de POA-partners aan te kloppen voor technische ondersteuning. Een van de commissieleden beheert voorshands de website en de digitale werkomgeving.

Niet onvermeld mag blijven dat na jarenlange trouwe dienst de **ambtelijk secretaris** zijn functie heeft neergelegd. De commissie heeft eind 2020 sollicitatiegesprekken gevoerd en inmiddels is per maart 2021 een opvolgster door het POA benoemd in de persoon van Natasha Harmusial.

Amsterdam, augustus 2021