



KLACHTENCOMMISSIE POA

Jaarverslag 2021

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
PerMens

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. Op grond van deze klachtenregeling is de Klachtencommissie POA ingesteld. In dit jaarverslag presenteert deze commissie haar werkzaamheden over 2021.

Het jaar 2021 is evenals het voorgaande jaar een jaar geweest waarin COVID-19 van grote invloed is geweest op het werk van de commissie. Opnieuw is het niet steeds mogelijk geweest, hoewel gelukkig meer dan het voorgaande jaar, om fysieke ontmoetingen te hebben om klachten te bespreken. Ook commissieleden zijn besmet geweest maar dit heeft op de voortgang van het werk (nagenoeg) geen invloed gehad. Evenals in het voorgaande jaar zijn enkele bijeenkomsten, bijvoorbeeld het overleg met de cliëntvertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen, alsmede geplande werkbezoeken, niet gehouden. De bijeenkomst met de CVP's en klachtbegeleiders is uiteindelijk toch gepland maar door een zeer beperkte opkomst en gebrek aan dringende agendapunten op het laatste moment afgezegd. De commissie meent na ruggespraak met de partners dat hiervan geen nadelige gevolgen zijn geweest omdat de tevredenheid over het werk van de commissie bij deze beide groepen groot is.

Het aantal klachten in 2021 is wederom iets lager geweest ten opzichte van 2020 maar wijkt niet significant af van dat in 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 2021 was de commissie als volgt samengesteld:

<i>Samenstelling per 31 december 2021:</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 commissie werd in dit verslagjaar bijgestaan door ambtelijk secretaris Natasha Harmusial. Zij heeft een dienstverband bij HVO-Querido voor gemiddeld 8 uur per week.

De commissie heeft in het verslagjaar 12 keer haar reguliere vergadering gehouden, waarvan een groot deel online vanwege de Corona-beperkingen.

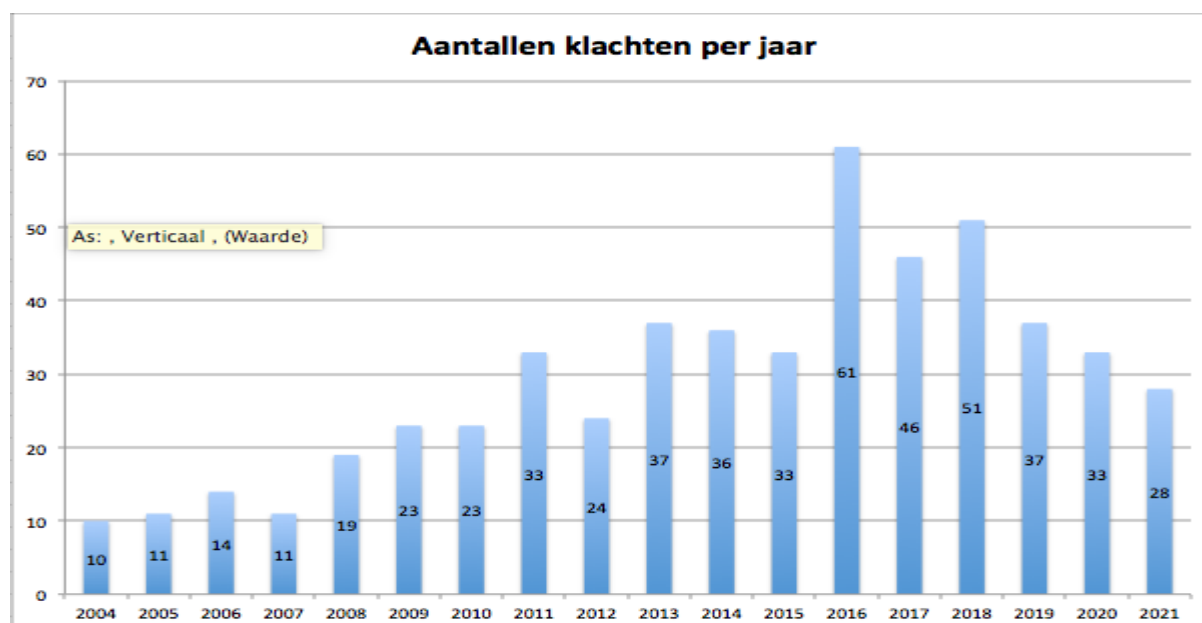
Klachtenregeling

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. De bestuurders van de aangesloten instellingen geven vervolgens aan de klachtencommissie en de klager aan welke maatregelen zij nemen n.a.v. de uitspraak van de klachtencommissie, indien deze een aanbeveling heeft gedaan.

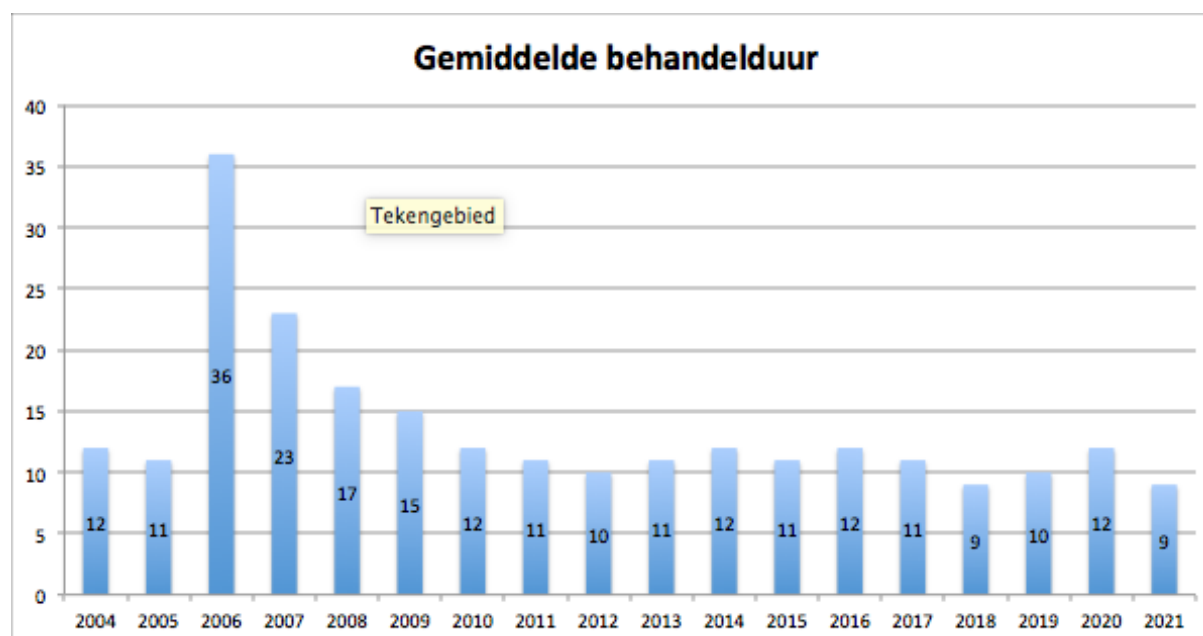
Klachten

In 2021 kreeg de Klachtencommissie 28 klachten te behandelen. Iets minder dan in het vorige verslagjaar (33). Onderstaande grafiek brengt het aantal klachten uit de afgelopen jaren in beeld:



Onder normale omstandigheden zou een klachtenprocedure binnen drie maanden moeten zijn afgerond. Bij 12 klachten, die in 2021 met een uitspraak werden afgesloten, was dat het geval. Daarentegen werd deze termijn bij 4 klachten overschreden. De gemiddeld duur van de klachtbehandeling daalde licht: van 12 naar 9 weken. Ook dit jaar was er weer sprake van een klein aantal zaken met een extreem lange duur, waarbij telkens iets bijzonders aan de hand was. Slechts in 1 geval heeft de commissie zelf mede schuld aan de langere duur van de behandeling doordat de uitspraak langer op zich heeft laten wachten terwijl partijen wel

klar waren met hun debat. In de andere gevallen is de behandeling onderbroken voor overleg tussen partijen of andere incidenten.



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 2021

Allereerst een nadere uitsplitsing van de klachten die in 2021 zijn ingediend:

	aantal 2020	aantal 2021	gegr ond	deels gegr ond	ongeg rond	ingetro kken	behandeling gestaakt	niet ontvankeli jk
HVO-Querido	22	11	0	4	5	1	0	1
Oudezijds 100	1	0	0	0	0	0	0	0
Regenboog Groep	0	2	0	1	0	1	0	0
Leger des Heils	3	9	2	1	2	3	1	0
Blijf Groep	4	4	0	1	1	0	2	0
PerMens	2	2	0	0	1	1	0	0
Niet POA-instellingen	1	0	0	0	0	0	0	0
Onbekend	1	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	33	28	2	7	9	6	3	1

HVO-Querido krijgt traditiegetrouw de meeste klachten. Om dit te kunnen afzetten tegen het aantal cliënten dat de instellingen begeleiden heeft de commissie getracht van de POA-instellingen gegevens over de aantallen cliënten te verkrijgen. Deze cijfers bleken niet door alle instellingen te leveren te zijn en waren bovendien, voor zover wel geleverd, onderling niet goed vergelijkbaar. Daardoor blijft het onderbuikgevoel dat HVO-Querido de grootste is en daardoor ook logischerwijs de meeste klachten krijgt het enige dat hierover te zeggen is.

Wat wel opvalt is dat sprake is van halvering van het aantal klachten bij HVO-Querido ten opzichte van 2020 en van een verdrievoudiging van de klachten bij het Leger des Heils. Nu het evenwel om relatief geringe aantallen gaat vallen daar geen conclusies aan te verbinden, anders dan dat een aantal klagers meerdere klachten heeft ingediend, soms zelfs gelijktijdig. Het Leger des Heils heeft daar in 2021 last van gehad. De verdeling ongegrond/(deels) gegrond laat een aardig evenwicht zien.

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:

<i>Wijze van afwikkeling:</i>	<i>Aantal:</i>	
	2020	<i>2021</i>
Uitspraak na mondelinge behandeling	8	13
Uitspraak zonder mondelinge behandeling	16	7
Ingetrokken / gestaakt / niet ontvankelijk	9	8
Totaal	33	28

Na een daling van het aantal mondelinge behandelingen in het afgelopen boekjaar is er dit boekjaar weer sprake van een (lichte) stijging. De veronderstelling die vorig jaar werd gedaan dat COVID daarop van invloed is geweest lijkt daarmee plausibel. In 2021 heeft de commissie minder last gehad van de lock down dan in 2020 en is het aantal bijeenkomsten live groter geweest dan het jaar ervoor.

Ook dit boekjaar was er weer een grote diversiteit van klachten te zien. De bejegeningklachten waren het grootst in aantal, op korte afstand gevolgd door klachten over zorg of behandeling. Ook klachten op het gebied van huisvesting kwamen regelmatig voor. De commissie heeft in 2021 het initiatief genomen om samen met de POA-partners 'factsheets' op een aantal thema's tot stand te brengen, die wellicht zouden kunnen voorzien in betere informatie aan de cliënteel en daarmee afname van de klachten. Het POA heeft dit initiatief omarmd en zou het voortouw nemen, maar helaas is het nog niet tot concrete activiteiten gekomen. De commissie beveelt aan daar nu op korte termijn werk van te maken omdat in toenemende mate blijkt dat de aard van de klachten complexer wordt en betere informatie over geldende regels zeer welkom zou zijn.

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) is in 2020 de inrichting van een digitale omgeving waarin iedereen aan documenten kan werken en waarin gegevens centraal zijn opgeslagen gerealiseerd. Deze digitale omgeving is ook in 2021 zeer waardevol gebleken en de commissie werkt nu met links naar de digitale omgeving, ook voor de instellingen en de klagers. De geluiden hierover zijn overwegend positief.

Met betrekking tot de verdere **automatisering** geldt dat de commissie het beheer van de omgeving zelf verzorgt en tot dusverre geen ondersteuning van deskundigen nodig heeft gehad.

Amsterdam, mei 2022