



KLACHTENCOMMISSIE POA

Jaarverslag 2022

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 (ook Flevoland), 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 2022.

Het jaar 2022 wordt gekenmerkt door het niet langer optreden van de beperkingen die door COVID-19 in de voorgaande jaren werden opgelegd. Daardoor is voor het eerst sinds jaren weer sprake geweest van een (nagenoeg) normale gang van zaken.

Het aantal klachten in 2022 is exact hetzelfde als dat van 2021 en is daarmee in lijn met dat van de afgelopen jaren.

De commissie

De Klachtencommissie POA beoordeelt binnengekomen klachten. De commissie bestaat reglementair uit drie leden. Daarnaast werd de commissie de afgelopen jaren versterkt met twee plaatsvervangende leden. In de loop van het verslagjaar heeft mw C.C.J. Maas-van Es zich als lid van de commissie teruggetrokken. De commissie heeft besloten vooralsnog niet in haar opvolging te voorzien omdat er gelet op het aantal klachten voldoende capaciteit was en de commissie inmiddels in de huidige samenstelling goed ingewerkt is. Mw V.T. Acar is doorgeschoven van de functie van plaatsvervangend naar 'gewoon' lid. Eind 2022 was de commissie als volgt samengesteld:

<i>Samenstelling per 31 december 2022:</i>
Dhr. J.E. (Ed) Hartjes, voorzitter
Dhr. C.H. (Kees) van Brink
Mw. V.T. (Violet) Acar
Mw. A. (Annemarieke) Hoogland

De commissie werd in dit verslagjaar aanvankelijk bijgestaan door ambtelijk secretaris Natasha Harmusial. In de zomer van het verslagjaar heeft zij een andere functie (elders) aanvaard. Zij is opgevolgd door Sietske Duijn-Leo. Evenals haar voorgangster heeft zij 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 aantal keren online toen er geen mondelinge behandelingen waren.

Klachtenregeling

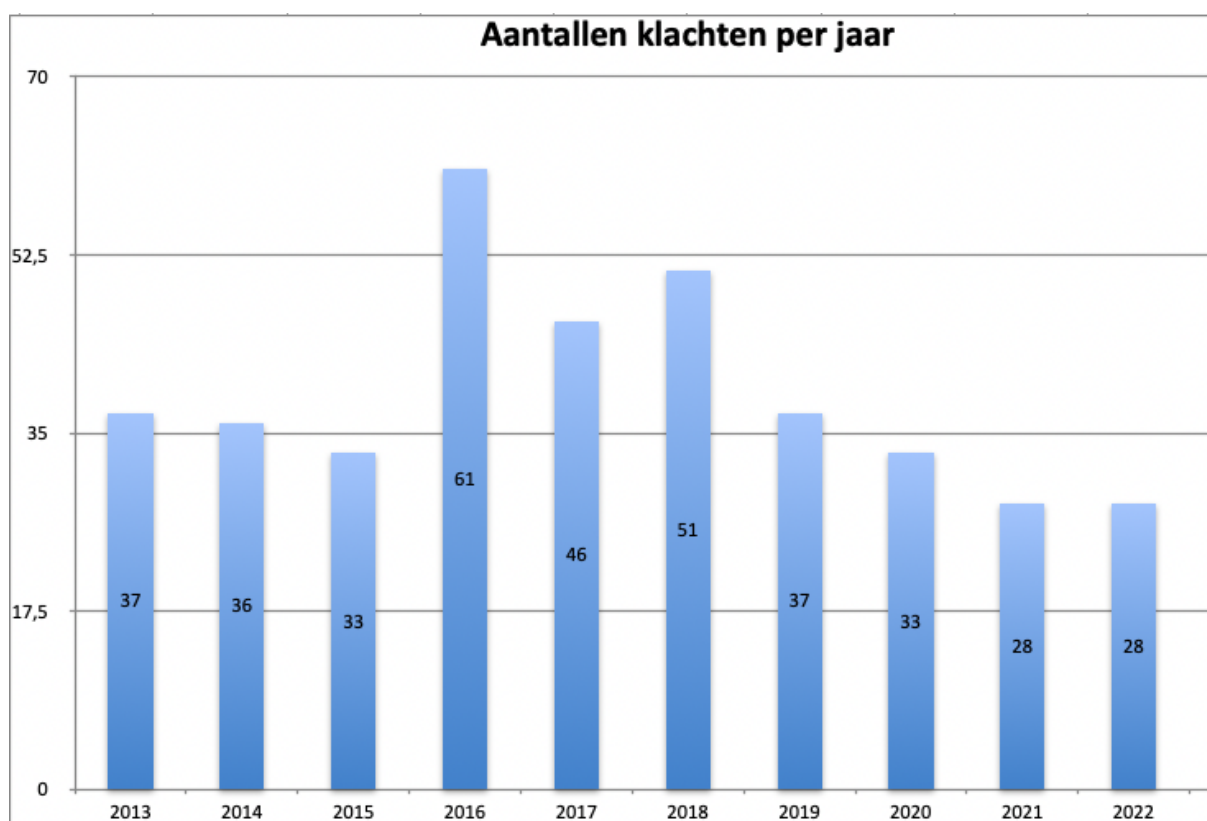
De Klachtencommissie POA is ingesteld om cliënten van de aangesloten instellingen de mogelijkheid te bieden een klacht te laten behandelen door een onafhankelijke commissie. Klachten kunnen betrekking hebben op het handelen of nalaten van de instelling, of van een voor de instelling werkzame persoon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

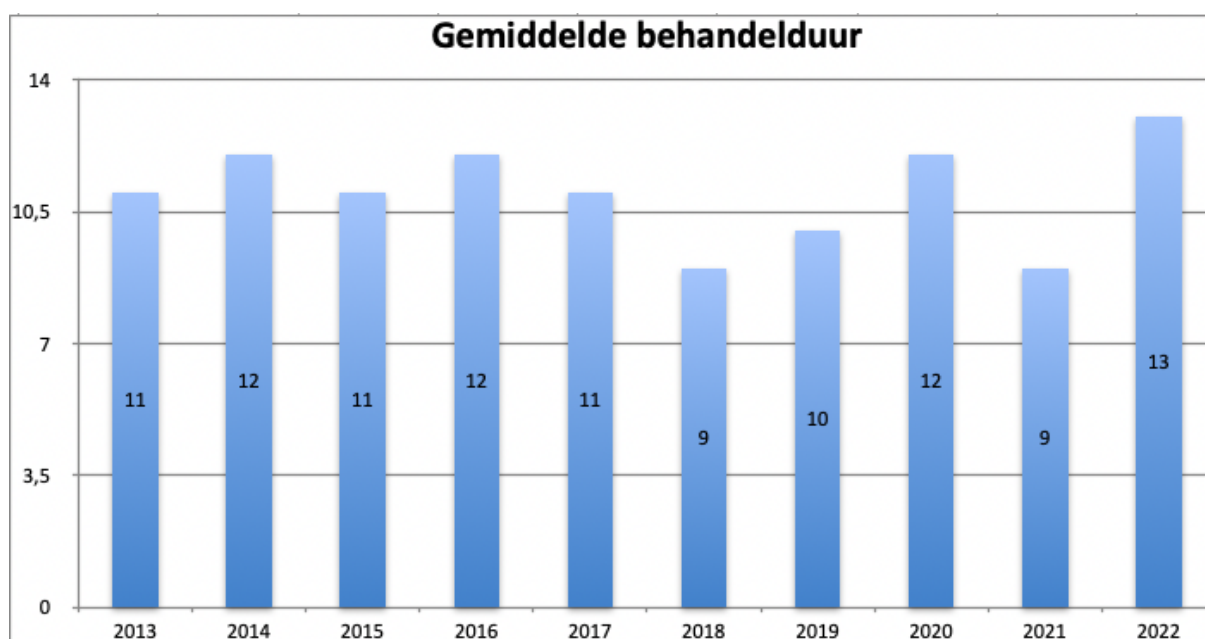
Gedurende het verslagjaar heeft de commissie zich samen met de POA-partners beijverd om een nieuwe en meer up to date klachtenregeling tot stand te brengen. Dit heeft geresulteerd in een regeling die in december 2022 is afgerond en naar het POA is gezonden voor vaststelling. Bij het afsluiten van het boekjaar was dat nog niet gebeurd, maar inmiddels is de regeling vastgesteld en van kracht geworden.

Klachten

In 2022 kreeg de Klachtencommissie net als in het voorafgaande jaar 28 klachten te behandelen. Onderstaande grafiek brengt het aantal klachten uit de afgelopen jaren in beeld:



Onder normale omstandigheden zou een klachtenprocedure binnen drie maanden (12 à 13 weken) moeten zijn afgerond. Bij slechts 10 klachten, die in 2022 met een uitspraak werden afgesloten, was dat het geval. Gemiddeld was de behandelduur wel ongeveer drie maanden. Omdat de gemiddelde behandelduur was toegenomen is de commissie nagegaan of daarvoor een verklaring te vinden was. Opvallend was dat in nagenoeg alle zaken waarin de voorgeschreven behandelduur was overschreden sprake was van verzoeken om uitstel van partijen of van het nog nazenden van informatie nadat de zaak mondeling was behandeld, waardoor de uitspraak werd opgehouden. Andersom geredeneerd kan worden vastgesteld dat in alle gevallen waarin geen bijzondere omstandigheden of uitstelverzoeken speelden de behandeling (ruimschoots) binnen de termijn van drie maanden werd afgerond. Dat geeft aanleiding tot tevredenheid maar brengt ook de vraag mee of de commissie soms te ruimhartig is met het verlenen van uitstel. De commissie stelt zichzelf ten doel tijdig tot een oordeel te komen. Partijen daarentegen lijken soms liever meer tijd te nemen/krijgen voor hun standpunten wisseling, hetgeen nog niet heeft geleid tot uitingen van onvrede over de duur van de behandeling. Een aandachtspunt blijft het wel voor de commissie. De commissie overweegt om bij een verzoek om uitstel met zoveel woorden te wijzen op de consequentie van het instemmen daarmee op de duur van de behandeling.



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 2022

Allereerst een nadere uitsplitsing van de klachten die in 2022 zijn ingediend:

	aantal 2021	aantal 2022	gegro nd	deels gegrond	ongeg rond	ingetro kken	Nog lopend	niet ontvankelijk
HVO-Querido	11	16	1	8	4	1	1	1
Oudezijds 100	0	0	0	0	0	0	0	0
Regenboog Groep	2	2	1	0	1	0	0	0
Leger des Heils	9	2	0	1	0	0	0	1
Blijf Groep	4	4	0	1	1	0	2	0
PerMens	2	4	1	1	1	0	1	0
Totaal	28	28	3	11	7	1	4	2

HVO-Querido kreeg opnieuw de meeste klachten, zelfs nog in meerdere mate dan in het voorgaande jaar. Nu het in voorgaande jaren niet mogelijk is gebleken dit te relateren aan aantallen cliënten blijft onduidelijk waar dit door komt. Het vermoeden dat HVO-Querido de meeste cliënten heeft en daarom ook de meeste klachten blijft aanwezig. Opvallend is de terugval in het aantal klachten bij het Leger des Heils (van 9 naar 2), maar daar staat tegenover dat het vorig jaar voor het Leger des Heils met 9 een opvallend 'slecht' jaar was. Een geringe toename bij HVO-Querido en bij PerMens zijn niet zorgwekkend, gelet op de geringe aantallen. Opvallend is wel dat meer dan de helft van de afgedane zaken (deels) gegrond was en slechts 7 zaken volledig ongegrond waren. Dat is in andere jaren wel eens anders geweest en zou voor de instellingen mogelijk reden tot enige zorg moeten zijn. De commissie heeft bovendien in een aantal niet gegronde zaken toch een aanbeveling gedaan en dat doet de commissie met een reden.

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.

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

Wijze van afwikkeling	Aantal:	
Jaar	2021	2022
Uitspraak na mondelinge behandeling	13	19
Uitspraak zonder mondelinge behandeling	7	2
Ingetrokken/gestaakt/niet ontvankelijk	8	3
Nog niet afgedaan	0	4
Totaal	28	28

De stijging van het aantal mondelinge behandelingen heeft in het afgelopen boekjaar doorgezet. In een klein aantal gevallen is de mondelinge behandeling op uitdrukkelijk

verzoek van de klager geweest, waar de commissie soms de mogelijkheid zag de klacht schriftelijk af te doen.

Er waren dit boekjaar verschillende klachten op het gebied van huisvesting (onduidelijkheid proces woning toewijzen) en op het gebied van begeleiding en bejegening. Ook schorsing en vermeende onveiligheid kwam meermalen als thema aan de orde. De factsheets op een aantal thema's (zoals urgentie en de procedure m.b.t. het toewijzen van contingentwoningen) zijn ondanks de goede wil van het POA nog steeds niet tot stand gekomen. Niettemin ziet de commissie herhaalde malen soortgelijke klachten die als er meer duidelijkheid zou zijn wellicht voorkomen hadden kunnen worden. Ook ziet de commissie onvoldoende communicatie als terugkerend thema in de klachten verschijnen. Dat lijkt iets waar betrekkelijk eenvoudig iets aan te doen kan zijn mits de doelgroep naar waarde geschat wordt en afspraken worden vastgelegd zodat ze niet onduidelijk zijn.

Vermelding verdient nog dat in het begin van het boekjaar een aantal soortgelijke klachten is behandeld waarin een overeenkomstig algemener probleem speelde. In die zaken heeft de commissie een algemene uitspraak gedaan over dat algemene probleem en daarnaast uitspraak over elk der verschillende deelaspecten van de klachten. De behandeling van deze zaken heeft ook veel meer tijd gevergd door het overkoepelende issue en de onderlinge samenhang.

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. Daarvan heeft de commissie er dit jaar een (1) behandeld.

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 zeer waardevol gebleken en de commissie werkt nog steeds met links naar de digitale omgeving, ook voor de instellingen en de klagers. De geluiden hierover zijn nog steeds positief. Wel heeft de commissie in het najaar 2022 een andere omgeving en leverancier gekozen omdat de vorige op een andere (voor de commissie minder aantrekkelijke) werkwijze overging. Met de nieuwe omgeving is de commissie zeer tevreden.

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

gehad. Dit betreft vooral het bijhouden van de website, die in een op sommige punten verouderde omgeving staat. Daaraan wordt nu gewerkt.

Amsterdam, maart 2023