



KLACHTENCOMMISSIE POA

Jaarverslag 2023

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 2023.

Het aantal klachten in 2023 is 43, hetgeen een behoorlijke toename is vergeleken met de voorgaande jaren. Er is geen goede verklaring voor, maar het betekent wel dat de commissie het drukker had dan eerder en ook op het secretariaat een groter beroep is gedaan.

De commissie

De Klachtencommissie POA beoordeelt binnengekomen klachten. De commissie bestaat reglementair uit drie leden. Daarnaast werd de commissie in het afgelopen jaar, net als in de jaren ervoor, aangevuld met een plaatsvervangend lid. Eind 2023 was de commissie als volgt samengesteld:

| |
|--|
| <i>Samenstelling per 31 december 2023:</i> |
| |
| Dhr. J.E. (Ed) Hartjes, voorzitter |
| Dhr. C.H. (Kees) van Brink |
| Mw. V.T. (Violet) Acar |
| Mw. A. (Annemarieke) Hoogland (plv) |

De commissie werd in dit verslagjaar bijgestaan door ambtelijk secretaris Sietske Duijn-Leo. 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 de mondelinge behandeling deel uitmaken.

Klachtenregeling

De Klachtencommissie 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.

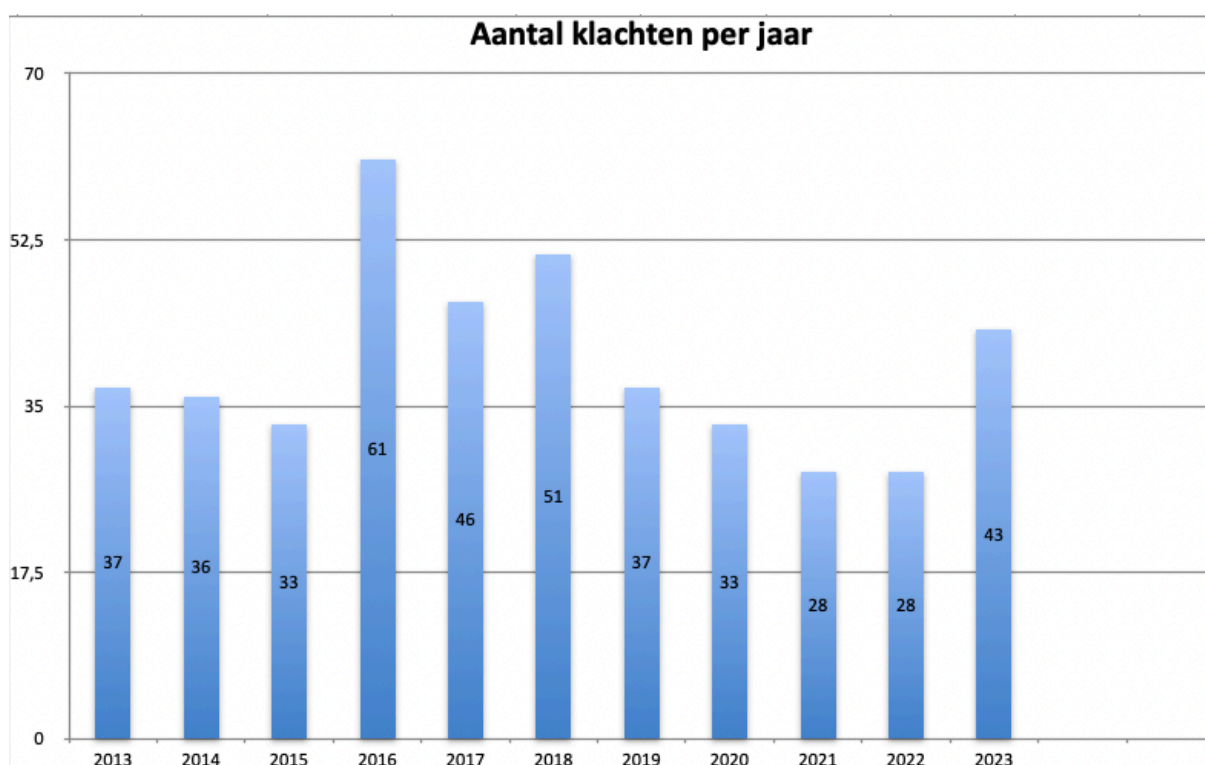
Klachten dienen schriftelijk of per e-mail te worden ingediend. Als de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de instelling waartegen de klacht gericht is, gevraagd om hierop een verweer in te dienen. Dit verweer wordt weer ter kennis gebracht aan de klager en die wordt de mogelijkheid geboden hierop 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.

In het begin van 2023 is de in 2022 opgestelde nieuwe klachtenregeling formeel vastgesteld en ingevoerd.

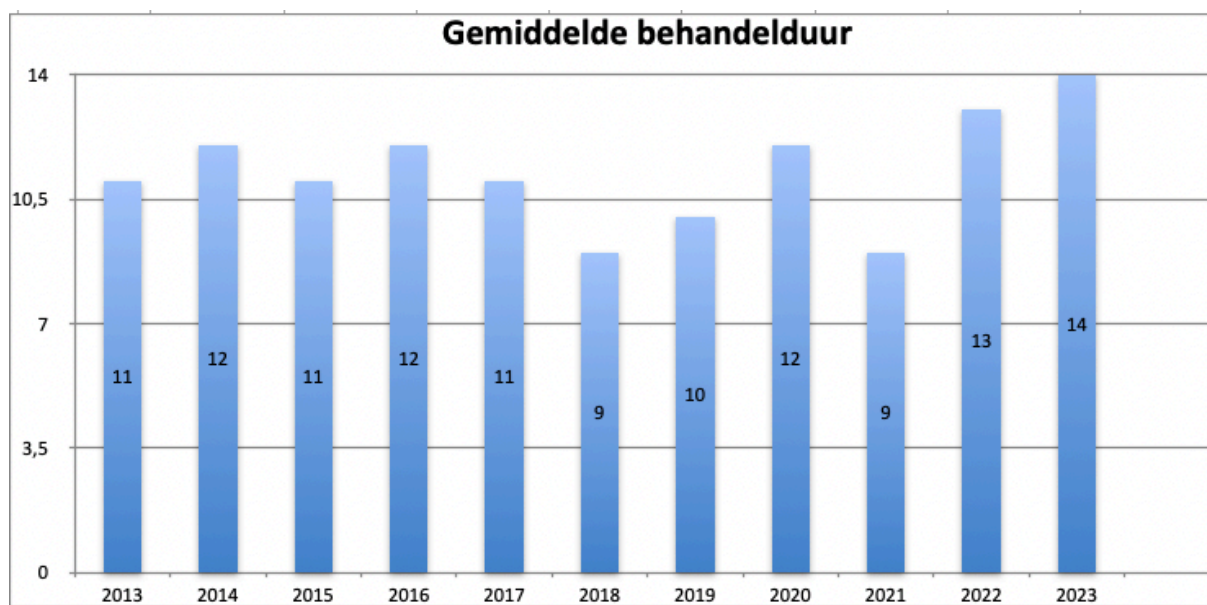
Klachten

In 2023 kreeg de Klachtencommissie 43 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 17 van de 31 klachten, die in 2023 met een uitspraak werden afgesloten, was dat het geval. Gemiddeld was de behandelduur iets meer dan drie maanden. Opvallend is dat bij vier klachten de behandeltijd ongeveer het dubbele bedroeg van de gewenste drie maanden. In twee gevallen liet de klagende partij maandenlang niets van zich horen, waardoor de geplande mondelinge behandeling moest worden uitgesteld. In het derde en vierde geval moest de verweerder herhaalde malen worden gerappelleerd om verweer in te dienen, waarna ook de mondelinge behandeling moeizaam tot stand kwam. Zonder deze zaken zou het gemiddelde ruim binnen de grenzen zijn gevallen. Het baart de commissie enige zorg dat de vanzelfsprekendheid waarmee vroeger tijdig verweer werd ingediend door de instellingen niet meer bestaat. Te vaak, naar het oordeel van de commissie, moet gerappelleerd worden, hetgeen tot werklustverzwaring voor de secretaris

en tot onnodig tijdsverloop leidt. De commissie vraagt de aandacht van de POA-partners hiervoor.



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 2023

Allereerst een nadere uitsplitsing van de klachten die in 2023 zijn ingediend:

| | aantal 2022 | aantal 2023 | gegr ond | deels gegrond | ongeg rond | ingetro kken | Nog lopend | niet ontvankelijk |
|-----------------|----------------|----------------|-------------|------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|
| HVO-Querido | 16 | 21 | 3 | 3 | 10 | 4 | 0 | 1 |
| Oudezijds 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Regenboog Groep | 2 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Leger des Heils | 2 | 4 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Blijf Groep | 4 | 6 | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| PerMens | 4 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal | 28 | 43 | 7 | 5 | 19 | 8 | 1 | 3 |

HVO-Querido kreeg wederom de meeste klachten, opnieuw in meerdere mate dan in het voorgaande jaar. Het blijft gissen naar de oorzaak hiervan. De Regenboog Groep kent een opvallende stijging, van 2 naar 8, terwijl verder alleen Oudezijds 100 (0 klachten) en PerMens (4) gelijk blijven. PerMens heeft percentueel het grootste aantal (deels) gegronde klachten (50%), maar in absolute aantallen (2) valt dat mee. De Regenboog Groep heeft met 37% ook relatief veel (deels) gegronde klachten, maar ook hier gaat het om slechts 3 gevallen. HVO-Querido met 28% zit in het midden, zij het dat het aantal zaken met 6 het hoogste is. En Blijf Groep heeft 16% (1 gegronde zaak). Het Leger des Heils ten slotte heeft geen enkele gegronde klacht gekregen in 2023.

Ter toelichting op deze tabel wordt 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: | |
|---|---------|------|
| | 2022 | 2023 |
| Uitspraak na mondelinge behandeling | 19 | 34 |
| Uitspraak zonder mondelinge behandeling | 2 | 2 |
| Ingetrokken/gestaakt/niet ontvankelijk | 3 | 6 |
| Nog niet afgedaan | 4 | 1 |
| Totaal | 28 | 43 |

De stijging van het aantal mondelinge behandelingen is explosief geweest. Slechts in twee gevallen is uitspraak gedaan zonder mondelinge behandeling, een zaak loopt nog (de mondelinge behandeling is gepland in april 2024) en 6 zaken zijn ingetrokken of niet ontvankelijk verklaard. Dat betekent een aanmerkelijke verzwaring van de werklust van de commissie. Meerdere keren in het afgelopen jaar volstond een halve dag per maand niet voor de behandeling van de zaken en moest een volle dag worden uitgetrokken. Dat is de afgelopen jaren zelden het geval geweest en moet als het een trend is met enige zorg bezien worden.

In het soort klachten is niets opvallends te zien. De commissie blijft van oordeel dat een betere communicatie en management van verwachtingen op grond van deugdelijke voorlichting over mogelijkheden het aantal klachten zou kunnen verminderen.

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 daarvan heeft de commissie geen zaken gehad.

De vaste locatie voor de commissie om bijeen te komen en zittingen te organiseren is buurthuis Archipel in de Indische buurt van Amsterdam. Even heeft dit op de tocht gestaan toen de bedrijfsvoering aldaar in andere handen overging, maar de commissie heeft met de nieuwe beheerder goede afspraken kunnen maken over continuering.

De digitale werkomgeving werkt nog steeds naar behoren en levert over het algemeen tevredenheid op. De nieuwe provider is beter en goedkoper dan de vorige en ook daarover is dus louter tevredenheid.

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. De commissie heeft daarin een training ondergaan, waardoor het eigen beheer de commissie goed af gaat. Wel wil de commissie in de nabije toekomst de website nog eens grondig aanpakken, maar dat heeft geen hoge prioriteit, omdat er geen klachten over de oude zijn.

De commissie bezoekt af en toe een locatie in het kader van een werkbezoek om meer inzicht te verkrijgen in de gang van zaken in de diverse instellingen. In dat kader is in het voorjaar 2023 een bezoek gebracht aan HVO-Querido in Haarlem.

Amsterdam, april 2024