



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Rapportage klachten bewoners en derden jaar 2015

datum: 24 juni 2016
naam: Ilja van der Valk - in 't Veen
bedrijfsonderdeel: Unit Staf team Juridische Zaken
versie: definitief



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Beschrijving klachtafhandeling	2
3. Analyse van de klachten	3
4. De Nationale ombudsman	6
5. Conclusie	9



1. Inleiding

Hierbij biedt het team Juridische Zaken (JZ) de rapportage van de klachten van bewoners en derden in 2015 aan. Deze kwantitatieve en kwalitatieve analyse is gebaseerd op de registratie van klachten in 2015 door JZ in zowel de klachtenprocedure van het COA intern als in de procedure bij de Nationale ombudsman (No). In de klachtenrapportage wordt een beschrijving gegeven van de verdeling van werkzaamheden binnen de klachtenafhandeling en wordt een analyse gegeven van de klachten. Er wordt tevens stilgestaan bij de contacten met de Nationale ombudsman alsmede bij een aantal conclusies.

2. Beschrijving klachtafhandeling

In de klachtafhandeling is een duidelijk onderscheid gemaakt in werkzaamheden. De klachtafhandeling zelf vindt plaats, daar waar de gedraging heeft plaatsgevonden. Dus over het algemeen op de locaties. JZ neemt de registratie, het verzenden van de ontvangstbevestiging, de monitoring en advisering voor haar rekening. Ook draagt JZ de klachtafhandeling over aan over het algemeen de locatiemanager dan wel unitmanager. Voor een volledige registratie is het van belang dat locaties aan JZ doorgeven welke klacht bij hen is binnengekomen alsmede dat de uiteindelijke klachtafhandelingsbrief aan JZ wordt gezonden. De wijze van klachtafhandeling is neergelegd in het Handboek Afhandelen klacht bewoners of derden welke medio 2015 geactualiseerd is.

In het team JZ is één jurist belast met de advisering over de wijze van klachtafhandeling. Ook kan de jurist de klachtafhandeling in samenspraak met een locatie overnemen. Daarbij valt te denken aan de situatie dat een advocaat de klacht indient. Ook indien er andere redenen zijn die het wenselijk maken dat 'op meer afstand' naar de klacht wordt gekeken, kan de klachtafhandeling overgedragen worden aan de jurist. Dit overnemen gebeurt op verzoek van de locatie. Naast deze taken is de jurist de vaste contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

De administratieve taken rondom de klachtafhandeling zijn belegd bij de medewerker ondersteuning van JZ. De medewerker ondersteuning registreert de klachten, zorgt voor de verzending van de ontvangstbevestiging en zet de klacht ter behandeling door naar de betreffende locatie. Ook zorgt hij voor de termijnbewaking bij de klachtafhandeling en rappelleert hij waar nodig. Samen met de jurist vormt hij zo een ondersteunend team voor Uitvoering bij de afhandeling van de klachten.

3. Analyse van de klachten

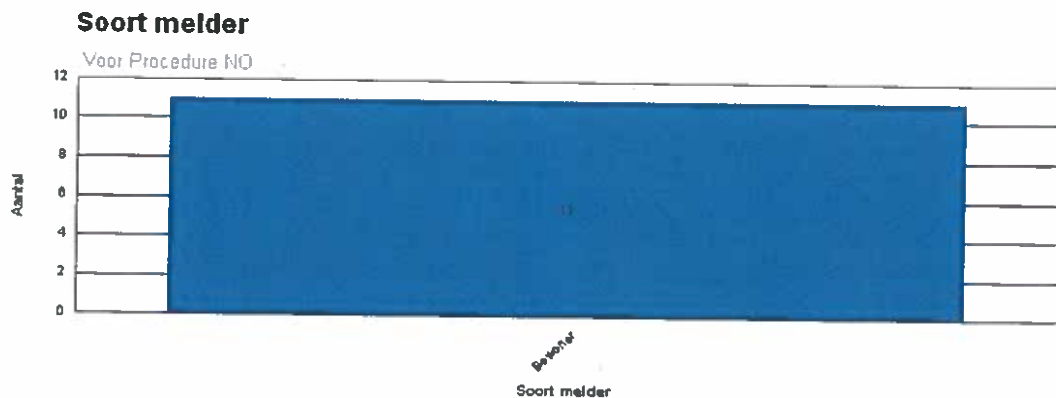
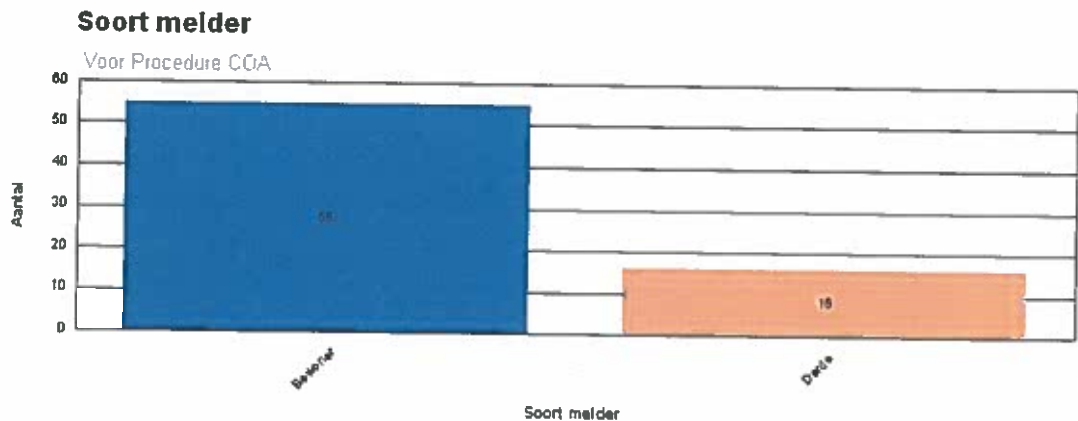
Aantal klachten

JZ heeft in 2015 71 klachten geregistreerd die zien op de procedure van het COA. Dit is een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar. Toen registreerde JZ 37 klachten. De stijging vond vooral plaats in de laatste twee kwartalen van 2015. In deze kwartalen vond ook de hoge instroom plaats. Deze hoge instroom kan een deel van de stijging verklaren. Daarnaast merkt JZ ook dat het onder de aandacht brengen van de klachtenregeling zijn vruchten afwerpt.

In 2015 heeft JZ 11 klachten, die zien op de procedure bij de Nationale ombudsman, geregistreerd. Dit is ook een stijging ten opzichte van vorig jaar. Toen registreerde JZ 6 klachten die zien op de procedure van de No.

Door wie werd geklaagd?

In 2015 werd in de COA procedure 55 keer geklaagd door een bewoner en 16 keer door derden. In de No procedure wendde 11 keer een bewoner tot de No.

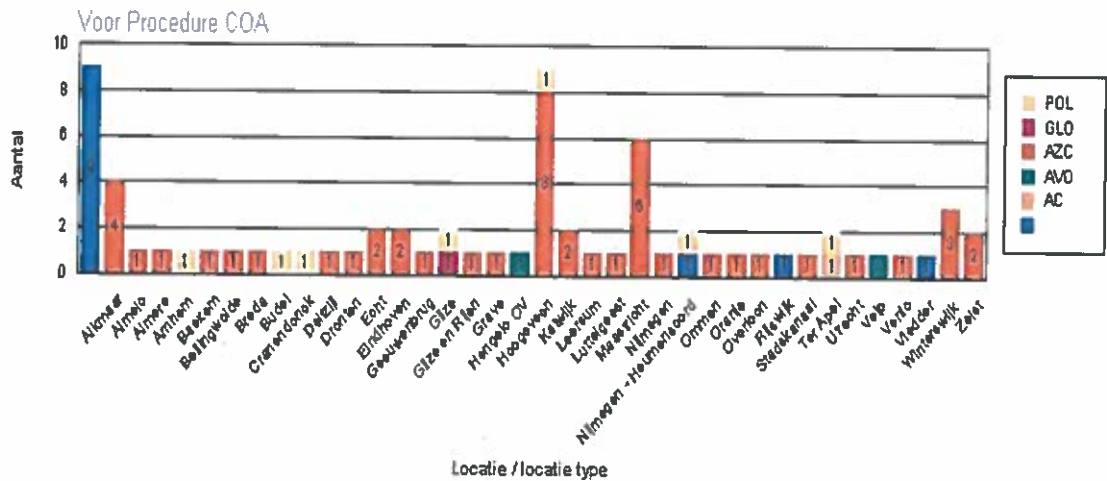




Locaties

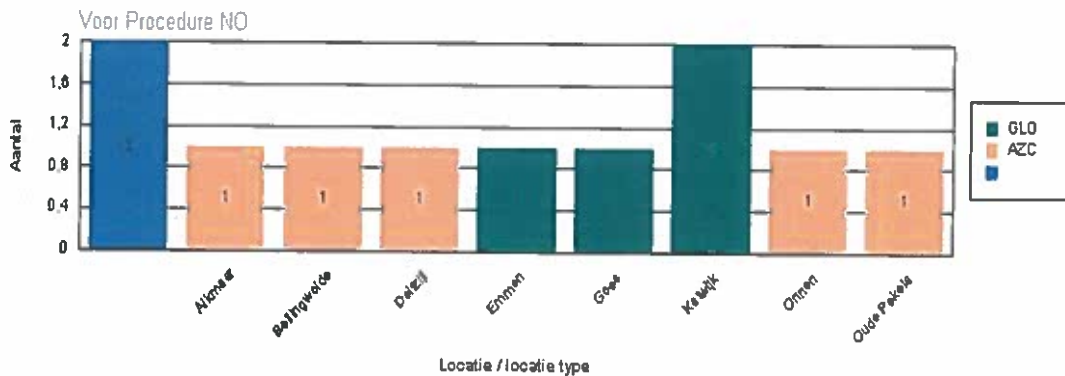
Vanuit de locaties Hoogeveen en Maastricht zijn de meeste klachten bij JZ aangemeld, respectievelijk 9 en 6. Deze zagen overigens allemaal op de duur van de bemiddeling naart woonruimte. 9 Klachten zijn niet gekoppeld aan een locatie. Dit zijn bijvoorbeeld klachten van advocaten over een betaling of over de afhandelingsduur van een aanvraag.

Locatie / locatie type



Voor de No procedure ziet het overzicht van locaties er als volgt uit:

Locatie / locatie type

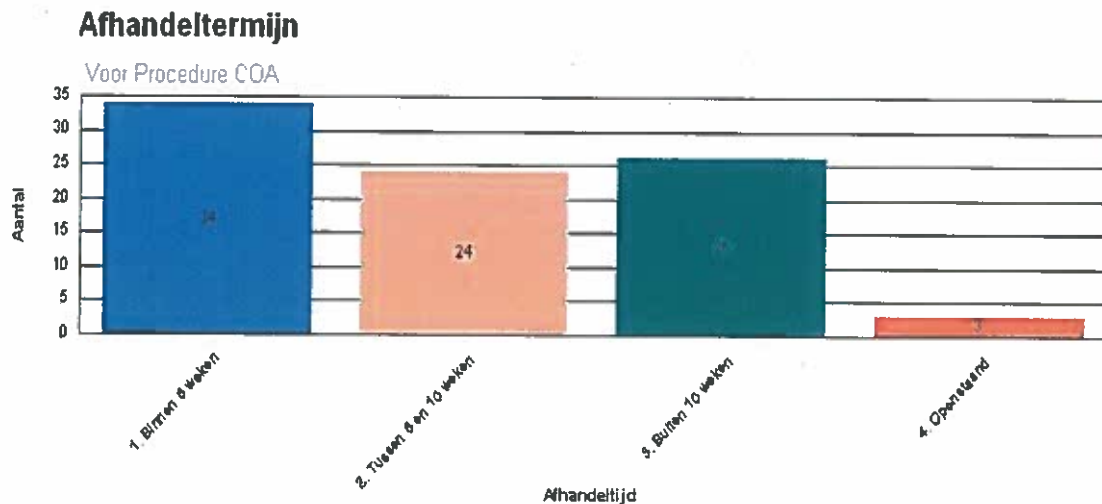


Termijn

De afhandelingstermijn van een klacht in de COA procedure bedraagt 6 weken. Deze termijn kan met 4 weken verlengd worden. Onderstaand overzicht geeft de afhandeltermijn aan van klachten die in 2015 door JZ zijn afgesloten. Het overzicht bevat ook klachten uit 2014 die in 2015 zijn afgesloten. Verheugend is dat de meeste klachten namelijk 58 binnen de termijnen zijn afgehandeld. Het aantal klachten dat niet



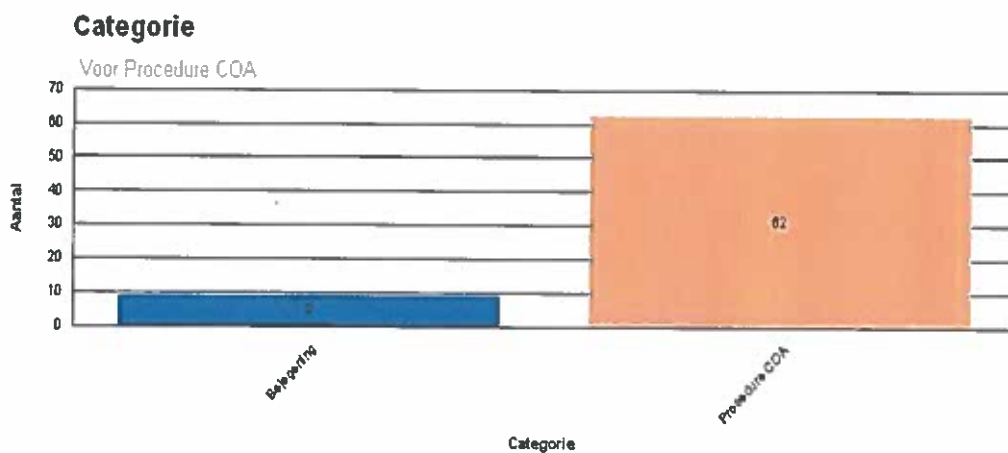
binnen de termijn is afgehandeld, 26, geeft aan dat sturing vanuit JZ op dit punt nodig blijft.



Voor de No procedure gelden aparte termijnen. Deze zijn in dit overzicht niet opgenomen.

Onderwerp

In de COA procedure worden de klachten die het onderwerp bejegening hebben apart benoemd en geregistreerd. Dat waren er in het afgelopen jaar 9, hetzelfde als in 2014. De overige 62 klachten worden onder COA procedure geschaard en hadden een grote variëteit aan onderwerpen. Zo werd ook dit jaar het meeste geklaagd over de duur van de bemiddeling naar woonruimte. Verder kwamen onder andere het niet ontheffen van de meldplicht, het niet vergoeden van reiskosten, inhouding leefgeld, betaling weekgeld en de lange duur van de asielprocedure als onderwerp voorbij.

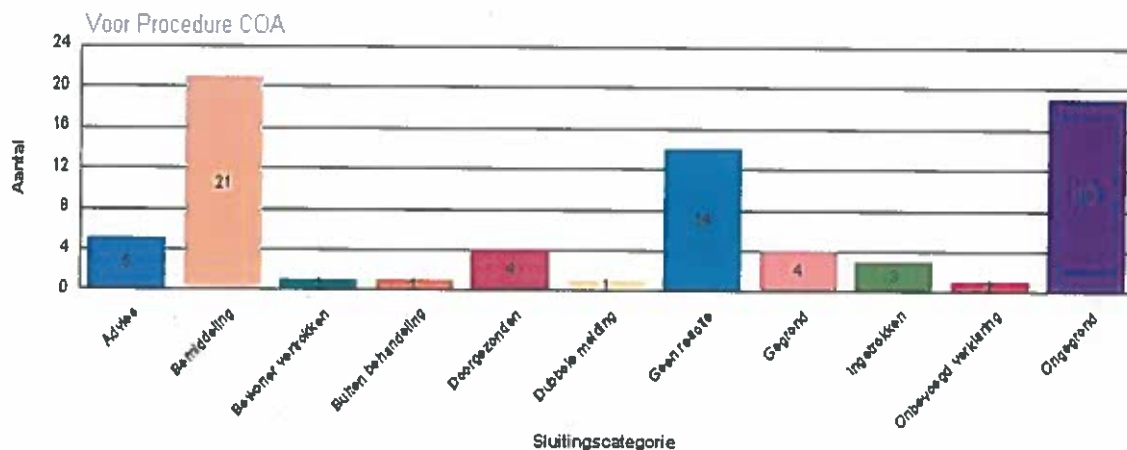


Sluitingscategorieën

Onderstaande grafiek geeft een overzicht van de sluitingscategorieën van de klachten geregistreerd in de COA procedure welke in 2015 zijn afgesloten. Hier valt op dat 21

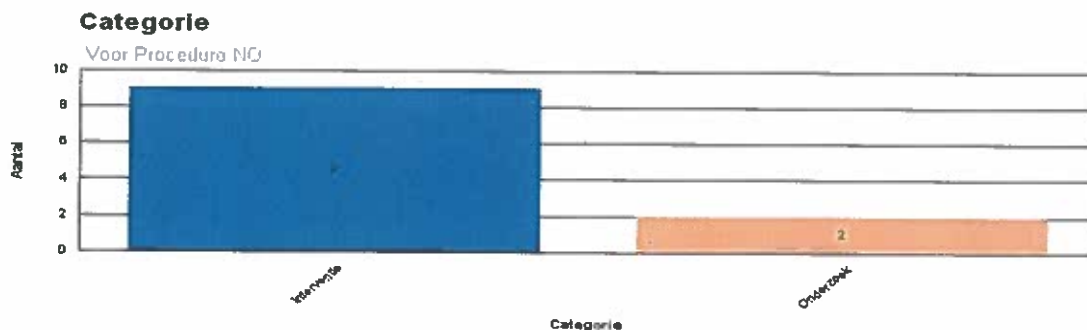
klachten naar tevredenheid van klager zijn opgelost zijn door bemiddeling en dus een informele manier van klachtafhandeling. In 23 gevallen is sprake is geweest van een formele klachtafhandelingsbrief (4 keer gegrond, 19 keer ongegrond). In 14 gevallen is door JZ geen terugkoppeling ontvangen. Ook hierop zal JZ blijven sturen.

Sluitingscategorie



4. Nationale ombudsman (No)

Naast de interne COA procedure kent de klachtenprocedure ook de procedure bij de No. Indien klager het niet eens is met de wijze van klachtafhandeling door het COA kan hij zich tot een jaar na afhandeling wenden tot de No. Deze zal beginnen met het verzamelen van informatie. Daarna kan hij besluiten tot een onderzoek. De No kan zich ook tot het COA wenden in geval van kenbaarheid (de klacht is niet eerst ingediend bij het COA maar bij de No. De No stelt vervolgens het COA op de hoogte) en interventie (de klacht is wel ingediend bij het COA maar de klachtafhandeling verloopt niet vlot). Hieronder de grafiek met de verschillende contacten met de No.



De No heeft zich in 2015 drie keer tot het COA gewend in verband met een onderzoek. Hieronder volgt een beschrijving van de drie onderzoeken.



Bedlichting van een familie

Eind 2015 wendde de Kinderombudsman (KOM) zich tot het COA met een klacht van een familie omtrent de bedlichting en het vervoer van azc Burgum naar de gezinslocatie in Gilze. De klacht zag deels op het handelen van DT&V en deels op het handelen van het COA. De familie werd van een azc overgeplaatst naar een gezinslocatie. Over de gang van zaken rondom het vertrek, het meenemen van bagage en het vervoer had de familie in augustus 2015 bij DT&V en het COA geklaagd. Deze klacht is door DT&V met input van het COA afgehandeld en ongegrond verklaard.

Nadat de familie zich tot de KOM heeft gewend, heeft de KOM besloten een onderzoek in te stellen naar de gang van zaken. De vragen die betrekking hadden op het handelen van het COA zagen op de voedselvoorziening op azc Gilze, de rol van de casemanager bij een verplaatsing, het voorzien van kleding en het verstrekken van medicijnen. In samenspraak met DT&V zijn de vragen begin 2016 beantwoord. Op dit moment heeft de KOM nog niet gereageerd op de antwoorden.

Klacht omtrent het wegsturen van een vrouw en haar minderjarig dochter uit gezinslocatie te Amersfoort in juli 2014

De No, samen met de KOM, heeft eind 2015 een onderzoek ingesteld naar de klacht van een mevrouw waarin zij klaagt over het feit dat zij en haar minderjarige dochter met Nederlandse nationaliteit in 2014 is weggestuurd bij de gezinslocatie te Amersfoort. In 2014 had mevrouw over deze situatie geklaagd bij het COA. Het COA heeft de klacht toen ongegrond verklaard. Nadat mevrouw zich tot de No en de KOM heeft gewend heeft de No een onderzoek ingesteld naar de gang van zaken. De vragen van de No zagen op het standpunt van het COA dat kinderen met de Nederlandse nationaliteit in beginsel niet in de gezinslocatie horen te verblijven, zeker niet als bij de andere ouder een onderdak is. Tevens was de vraag of bij de aanmelding bij de glo in 2014 contact is geweest met DT&V en of het COA heeft onderzocht of er humanitaire noodsituatie zou ontstaan indien mevrouw niet toegelaten zou worden tot de glo. Het COA heeft de vragen in februari 2016 beantwoord. Het is nu wachten op de reactie van de No en KOM.

Heumensoord

De No heeft op 11 december 2015 een klacht ontvangen van een vluchteling, mede namens meer bewoners, in Heumensoord over de omstandigheden in de opvanglocatie. Naar aanleiding van deze klachten heeft de No besloten een onderzoek in te stellen naar de omstandigheden in Heumensoord. Op 14 januari 2016 bracht de subsubstituut No samen met het College van de Rechten van de Mens een bezoek aan de locatie. Op 10 februari 2016 heeft de No een rapport uitgebracht met aanbevelingen om de situatie op de locatie die nog tot 1 juni 2016 open zou zijn, te verbeteren.

De No doet de aanbeveling om leefgeld te verstrekken zodat bewoners zorg kunnen dragen voor persoonlijke aankopen zoals kleding, beltegoed e.d. en adviseert uit te zoeken of er ergens een gelegenheid tot koken kan worden geboden.

Verder vindt de No dat er op korte termijn een beter overleg moeten komen tussen alle



betrokken organisaties in Heumensoord (IND, GCA, Vluchtelingenwerk en gemeente). Ook dringt de ombudsman er op aan in gesprek te gaan met de vele vrijwilligers om zo echt werk te maken van een zinvolle dagbesteding.

Verder vindt de No dat in gesprek moet worden gegaan met het Gezondheids Centrum Asielzoekers (GCA) over de geboden medische zorg en een betere toegang tot die zorg met daarbij speciale aandacht voor chronisch zieken, zwangeren en kinderen. Kwetsbare personen aan wie niet de noodzakelijke zorg of de veiligheid kan worden geboden in Heumensoord moeten met voorrang worden overgeplaatst.

De No heeft ook aanbevelingen gedaan die zien op het verbeteren van de toegang tot de klachtenprocedure. Tot slot doet de No de aanbeveling om in overleg te gaan met de IND over het regelmatig verstrekken van inhoudelijk correcte informatie over de asielprocedure en de duur van het verblijf in Heumensoord aan de bewoners.

Het rapport van de No over de leefomstandigheden in Heumensoord was niet mals. Hoewel het COA het eens is met de No dat deze opvang vorm niet ideaal en voor verbetering vatbaar is, kon het COA zich niet vinden in het harde oordeel.

Met de verhoogde instroom lag de focus vanuit allerlei hoeken op de vreemdelingenketen en dus ook op het COA. Het is goed dat de No vanuit zijn rol meekijkt en aanbevelingen doet. Het COA respecteert uiteraard deze rol en het kan ook verhelderend werken indien van buitenaf meegekeken wordt door een derde zoals de No heeft gedaan. Het COA is met een aantal aanbevelingen aan de slag gegaan.

Het COA heeft in het rapport van de No echter begrip gemist voor de omstandigheden waaronder in de vreemdelingenketen moest worden gewerkt. Door medewerkers van het COA is de hectische periode waarin Heumensoord is opgericht en ingericht alle zeilen bijgezet om alle asielzoekers aan het eind van de dag weer onderdak en maaltijden te bezorgen. Dat is ook elke dag steeds weer gelukt. Wellicht niet altijd onder ideale omstandigheden maar de situatie was dan ook bijzonder. COA medewerkers en vrijwilligers zijn in Heumensoord aan de slag gegaan om bewoners een veilig gevoel te geven en een zinvolle dagbesteding te organiseren. Met scholen in de buurt is het gelukt om afspraken te maken zodat kinderen naar school konden. Prestaties waaraan de No helaas geen aandacht heeft besteed in zijn rapport.

Ook heeft het COA moeite met de communicatie van de No van het rapport naar buiten toe. In deze tijd waarin al snel met slechts één zin uit een rapport nieuws wordt gemaakt is het jammer dat bepaalde uitlatingen in het rapport worden gedaan. Als voorbeeld: in één krant werd het rapport van de No over de opvang in Heumensoord met chocoladeletters aangekondigd als: de opvang in Heumensoord is mensonwaardig. Dit was niet alleen niet leuk voor de medewerkers die soms dag en nacht in deze locatie aan het werk zijn maar het klopte ook niet. De opvang was niet mensonwaardig. Ook deed de wijze van communiceren niet veel goed voor het draagvlak voor de opvang van asielzoekers in de samenleving. Dit bleek uit reacties in kranten die er niet om logen: alle asielzoekers klagen alleen maar, asielzoekers moeten niet zeuren en als het ze niet



bevalt gaan ze maar terug. Terwijl we allemaal weten dat dit een stuk genuanceerder ligt. Het zou de No sieren indien hij zich realiseert dat deze wijze van communiceren het werk voor de vreemdelingenketen er niet makkelijker op maakt

5. Conclusie

JZ constateert in 2015 een verdubbeling van het aantal klachten. Dit kan verklaard worden door de verhoogde instroom en het grote aantal bewoners dat in 2015 door het COA werd opgevangen alsmede door de voorlichting van JZ aan Uitvoering. Afgezet tegen het grote aantal bewoners valt het aantal klachten van 71 dan ook wel weer mee.

Het COA heeft door de hoge instroom in 2015 haar toevlucht moeten nemen tot opvangfaciliteiten die soberder zijn dan reguliere azc's. In de media kwam naar voren dat asielzoekers veelvuldig klaagden over die voorzieningen en accommodaties. Echter, dit komt in de klachtenrapportage over 2015 niet naar voren. Kijkend naar de onderwerpen waarover geklaagd wordt dan zijn deze vergelijkbaar met de onderwerpen van vorig jaar.

Opvallend is dat bij de klachten die door derden zijn ingediend slechts 1 klacht ziet op overlast van een omwonende van een locatie. De berichtgeving in de media schetste daarin ook een ander beeld. Ongetwijfeld wordt vaker geklaagd door omwonenden dan in deze rapportage naar voren komt maar klachten van omwonenden zijn bij voorkeur klachten die door locaties en omwonenden buiten de klachtenregeling om kunnen worden opgelost.

Ook in 2015 waren de contacten met de No niet veelvuldig. Slechts 3 keer heeft de No een onderzoek ingesteld waarbij het nog wachten is op de conclusies van de No en KOM in twee onderzoeken. Het rapport over Heuemensoord kan als jammer worden omschreven. Bij de overige contacten zoals de interventies blijkt uit de mailwisselingen met de No waardering van de No voor het snelle afhandelen door het COA van problemen en klachten die op deze wijze bij het COA onder de aandacht worden gebracht. Dat is goed om te horen.