



COA *Centraal Orgaan opvang asielzoekers*

Rapportage klachten bewoners en derden jaar 2016

datum: 15 mei 2017
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 2016 aan. Deze kwantitatieve en kwalitatieve analyse is gebaseerd op de registratie van klachten in 2016 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 de locatiemanager. Voor een volledige registratie is het derhalve 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 bewoner of derden welke medio 2015 geactualiseerd is.

In het team JZ is de bedrijfsjurist belast met de advisering over de wijze van klachtafhandeling. Ook kan de bedrijfsjurist de klachtafhandeling op verzoek van een locatie overnemen.. Naast deze taken is de bedrijfsjurist 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 bedrijfsjurist vormt hij zo een ondersteunend team voor Uitvoering bij de afhandeling van de klachten.



3. Analyse van de klachten

Aantal klachten

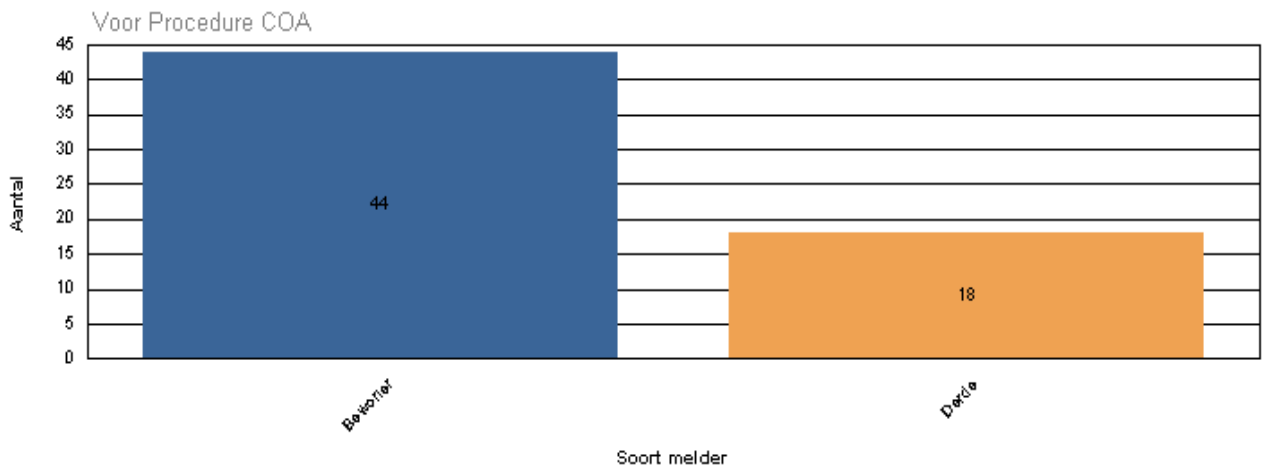
JZ heeft in 2016 62 klachten geregistreerd die zien op de procedure van het COA. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar. Toen registreerde JZ 71 klachten.

In 2016 heeft JZ 7 klachten, die zien op de procedure bij de Nationale ombudsman, geregistreerd. Dit is ook een daling ten opzichte van vorig jaar. Toen registreerde JZ 11 klachten die zien op de procedure van de No

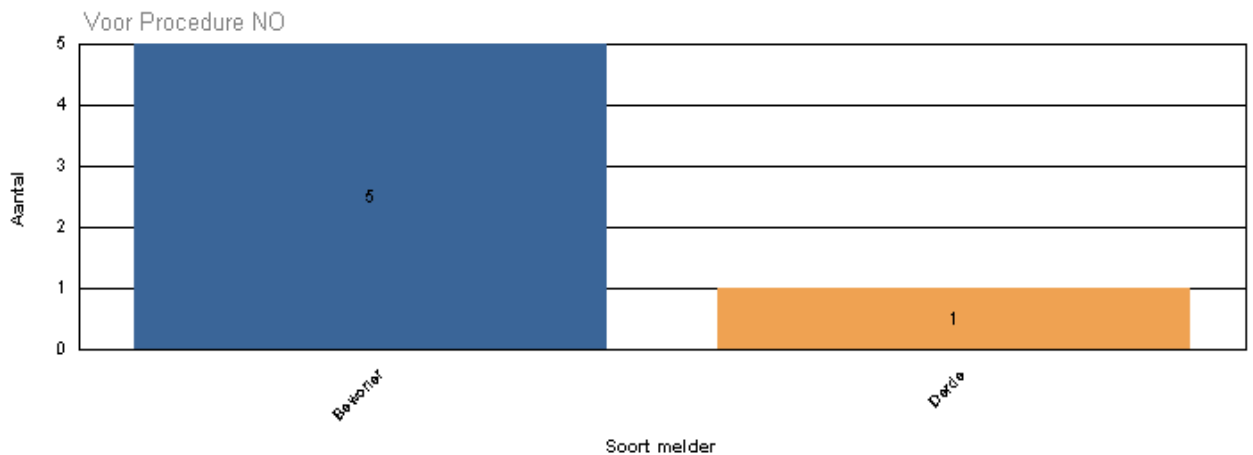
Door wie werd geklaagd?

In 2016 werd in de COA procedure 44 keer geklaagd door een bewoner en 18 keer door derden. In de No procedure wendde 6 keer een bewoner tot de No, één keer een derde.

Soort melder

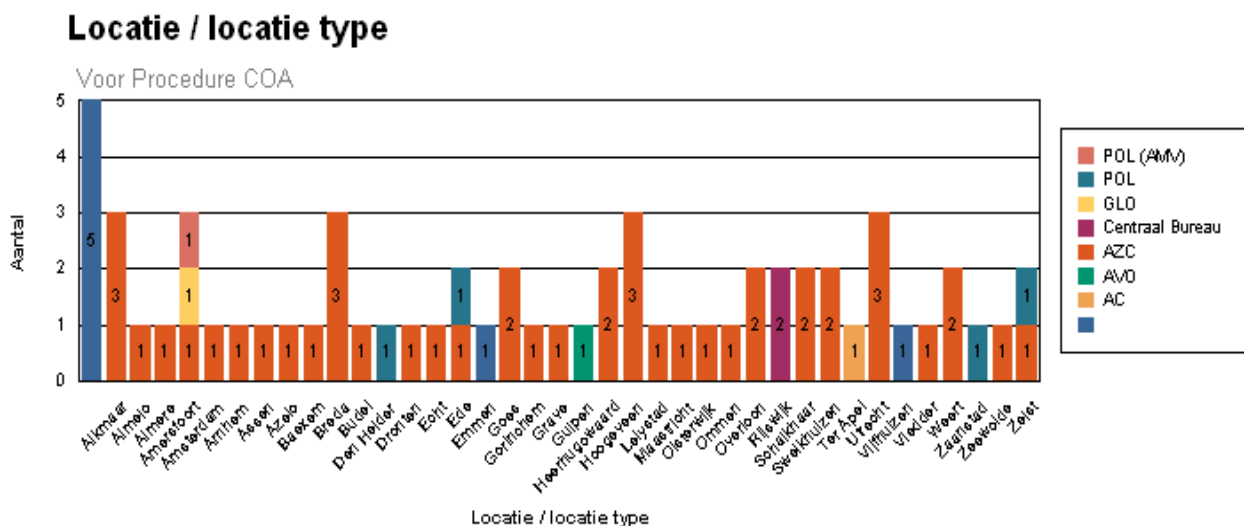


Soort melder

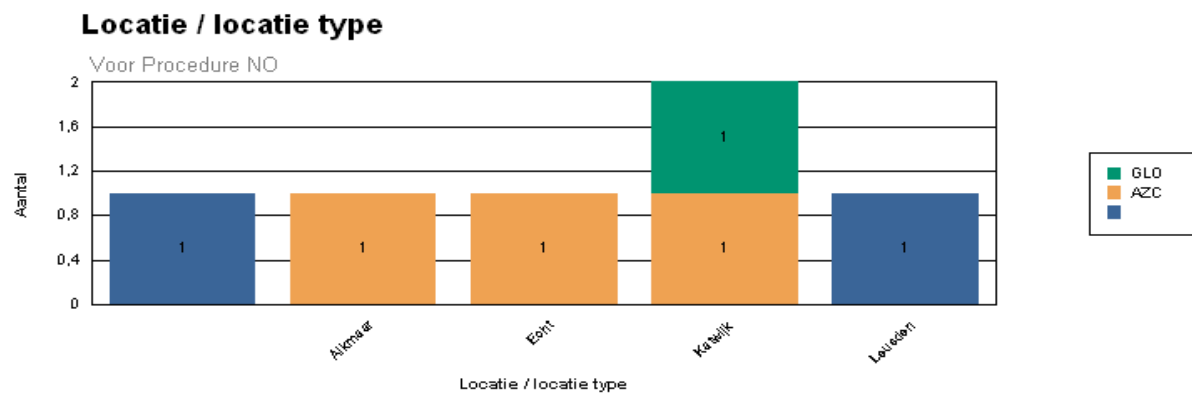


Locaties

Onderstaand overzicht geeft aan van welke locaties de klachten afkomstig zijn. 5 Klachten zijn niet gekoppeld aan een locatie. Dit zijn bijvoorbeeld klachten van advocaten over een betaling of over de afhandeldingsduur van een aanvraag.



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

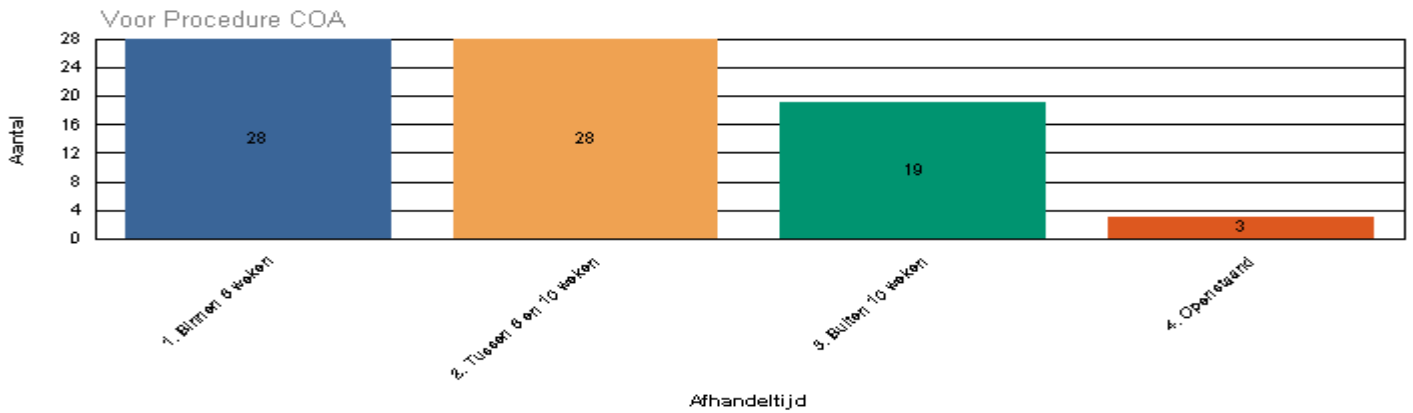


Termijn

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 2016 door JZ zijn afgesloten. Het overzicht bevat ook klachten uit 2015 die in 2016 zijn afgesloten. Verheugend is dat de meeste klachten namelijk 56 binnen de termijnen zijn afgehandeld. Het aantal klachten dat niet binnen de termijn is afgehandeld, 22, geeft aan dat sturing vanuit JZ op dit punt nodig blijft.



Afhandeltermijn

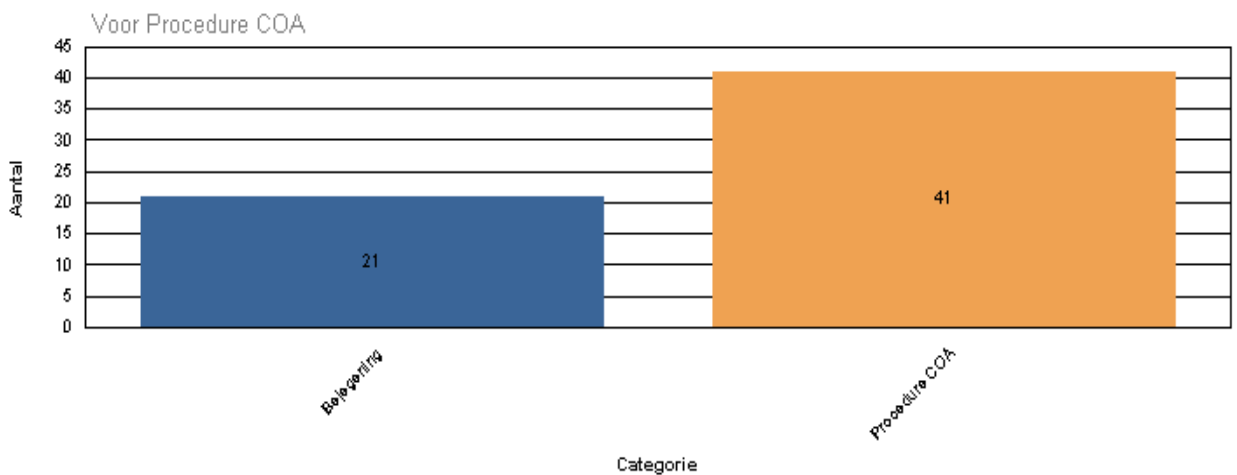


Voor de No procedure gelden aparte termijnen. Deze zijn in dit overzicht niet opgenomen.

Onderwerp

In de COA procedure worden de klachten die het onderwerp bejegening hebben apart benoemd en geregistreerd. Dat waren er in het afgelopen jaar 21. De overige 41 klachten worden onder COA procedure geschaard en hadden een grote variëteit aan onderwerpen. Zo werd dit jaar geklaagd over de duur van de bemiddeling naar woonruimte, de koppeling aan een gemeente, de meldplicht, het niet vergoeden van reiskosten, inhouding leefgeld, overplaatsing en plaatsing van extra woonunits op een locatie

Categorie



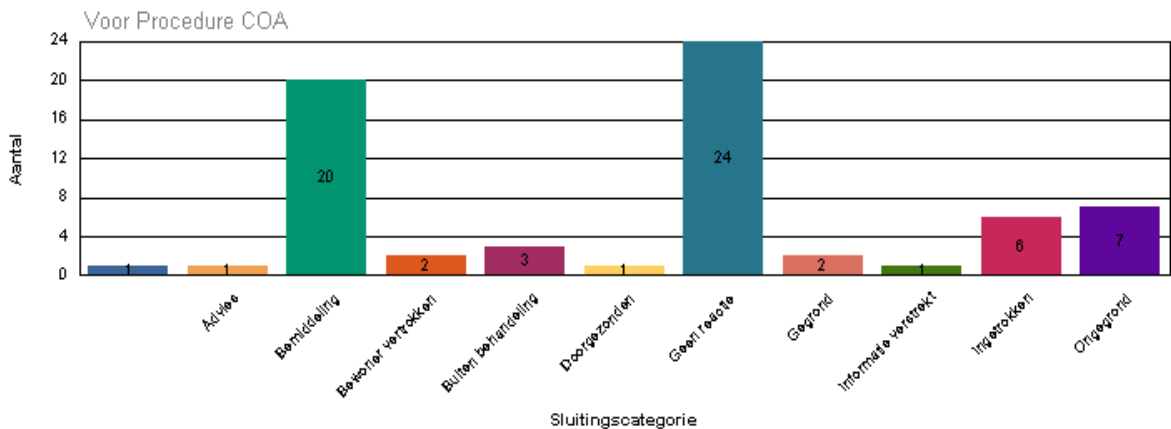
Sluitingscategorieën

Onderstaande grafiek geeft een overzicht van de sluitingscategorieën van de klachten geregistreerd in de COA procedure welke in 2016 zijn afgesloten. Hier valt op dat 20



klachten opgelost zijn door bemiddeling en dus een informele manier van klachtafhandeling, waarbij de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost. In maar liefst 24 gevallen is door JZ geen terugkoppeling ontvangen. Dit zal 2017 een aandachtspunt zijn. Er zal nog meer gestuurd worden op het geven van een terugkoppeling.

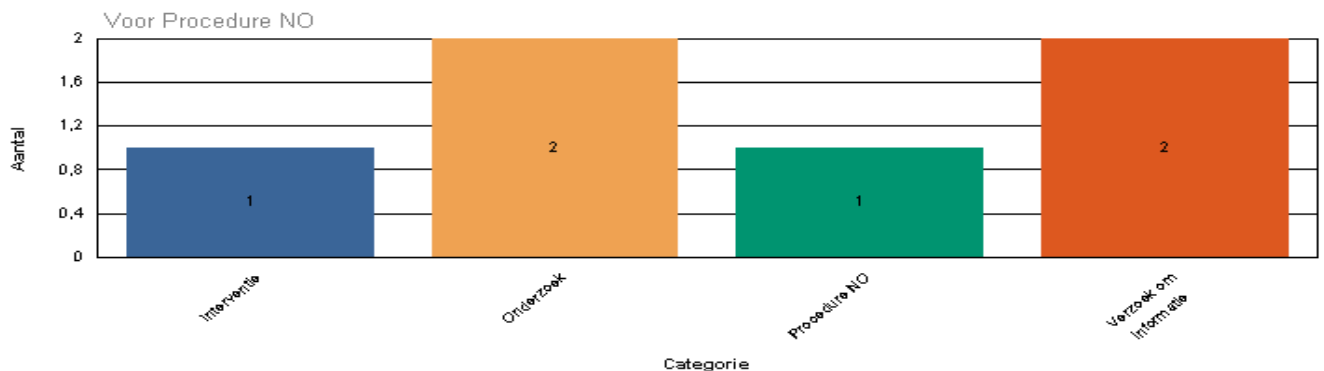
Sluitingscategorie



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.

Categorie





De No heeft zich in 2016 twee keer tot het COA gewend in verband met een onderzoek. Hieronder volgt een beschrijving van de twee onderzoeken.

Bemiddeling naar woonruimte

Op 7 maart 2016 heeft een oud bewoner van het COA een klacht ingediend over de bemiddeling naar woonruimte door het COA. De bewoner klaagde in zijn klacht over het feit dat het COA bij de bemiddeling naar woonruimte geen rekening heeft gehouden met zijn opleiding, zijn wens om in Amsterdam te wonen en met het feit dat hij transgender is. Het COA heeft een hoorzitting met de oud-bewoner gehouden en daarna de klacht ongegrond verklaard. De door de oud-bewoner genoemde omstandigheden zijn nu eenmaal geen omstandigheden waar het COA bij bemiddeling rekening houdt.

De oud-bewoner was het met dit oordeel niet eens en heeft zich tot de No gewend. De No heeft vervolgens bij het COA informatie ingewonnen over de klachtafhandeling en over het bemiddelingstraject. De No gaf aan dat het COA tijdens het huisvestigingsgesprek de concrete woonwensen heeft besproken maar dat de door de oud bewoner aangevoerde omstandigheden geen indicaties vormen om daar bij plaatsing van af te wijken. De No vond dit geen onredelijke beslissing.

Achtergelaten spullen na gedwongen verhuizing

In deze klacht klagen bewoners over de wijze waarop het COA na hun gedwongen vertrek uit de gezinslocatie te Katwijk is omgegaan met de in hun kamer achtergebleven eigendommen. Ook klagen zij over de wijze waarop dat het COA met hun klacht hierover is omgegaan. Naar aanleiding van deze klacht en vragen van de No heeft JZ een onderzoek ingesteld naar de gang van zaken rondom de eigendommen van betrokkenen. Ook is een onderzoek ingesteld naar de wijze van afhandeling van de klacht.

Voor wat betreft de gang van zaken rondom de eigendommen op azc Katwijk heeft het COA geconstateerd dat COA medewerkers op de locatie direct na het vertrek van betrokkenen begonnen zijn met het inpakken van de eigendommen van betrokkenen. Alle eigendommen zijn ingepakt in 21 zakken, 4 dozen en 3 koffers. Betrokkenen hebben twee personen gemachtigd om alle eigendommen van betrokkenen op te halen. Alle eigendommen zijn vervolgens op door betreffende personen afgehaald. Er zijn geen spullen achtergebleven. Daarnaast is gebleken dat het COA de klacht niet als klacht heeft behandeld doch als verzoek tot aansprakelijkheidsstelling van betrokkenen. Dit is aan de No gecommuniceerd met daarbij tevens informatie met betrekking tot de algemene werkwijze van het COA rondom de opslag van spullen.

De No heeft vervolgens de aanbeveling gedaan het verzoek om schadevergoeding nogmaals in behandeling te nemen. Tevens heeft de No het COA het verwijt gemaakt dat zij in weerwil van eigen werkinstructies geen inventarisatielijst heeft gemaakt van de ingepakte spullen. Daarmee heeft het COA jegens betrokkenen onzorgvuldig gehandeld. Het COA heeft de afhandeling van het verzoek om schadevergoeding opnieuw ter hand genomen. In de afhandeling heeft het COA excuses aangeboden voor het niet opmaken van een inventarisatielijst. Het verzoek om schadevergoeding is opnieuw afgewezen nu, ondanks het ontbreken van een inventarisatielijst niet onomstotelijk vast staan dat de eigendommen door toedoen van het COA verdwenen zijn.



5. Conclusie

In 2016 is een lichte daling opgetreden in het geregistreerde aantal klachten waarmee gezegd kan worden dat het aantal klachten dat door JZ wordt geregistreerd redelijk stabiel is. In 2016 werd door Uitvoering regelmatig advies ingewonnen over hoe te handelen bij het afhandelen van een klacht. Het is goed om te bemerken dat JZ steeds beter gevonden wordt door Uitvoering. De samenwerking tussen JZ en Uitvoering wordt door JZ als prettig ervaren.

Een punt van aandacht voor JZ blijft het sturen op het halen van de afhandelingsduur en het gevens van een terugkoppeling naar JZ. Hierop zal in 2017 meer op gestuurd gaan worden.

In 2016 waren de contacten met de No niet veelvuldig. Slechts 2 keer heeft de No een onderzoek ingesteld. 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.