

Rapportage klachten bewoners en derden jaar 2017

datum: 15 augustus 2018
naam: Ilja van der Valk - in 't Veen
bedrijfs onderdeel: 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 2017 aan. Deze kwantitatieve en kwalitatieve analyse is gebaseerd op de registratie van klachten in 2017 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. Verdeling werkzaamheden klachtafhandeling

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. JZ wijst tevens een klachtbehandelaar aan, over het algemeen is dat 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. Nu de laatste update van dit Handboek in 2015 is geweest, zal binnenkort in samenwerking met Uitvoeringsprocessen gekeken worden of het Handboek nog actueel is en of aanpassingen nodig zijn.

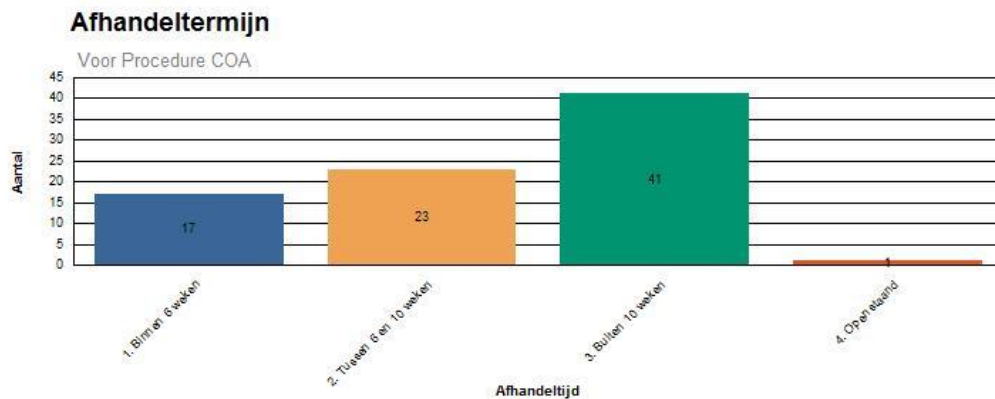
In het team JZ is de bedrijfsjurist belast met de advisering over de wijze van klachtafhandeling. Ook kan de bedrijfsjurist de klachtafhandeling op verzoek van een locatie overnemen. Naast deze taken is de bedrijfsjurist de vaste contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

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.



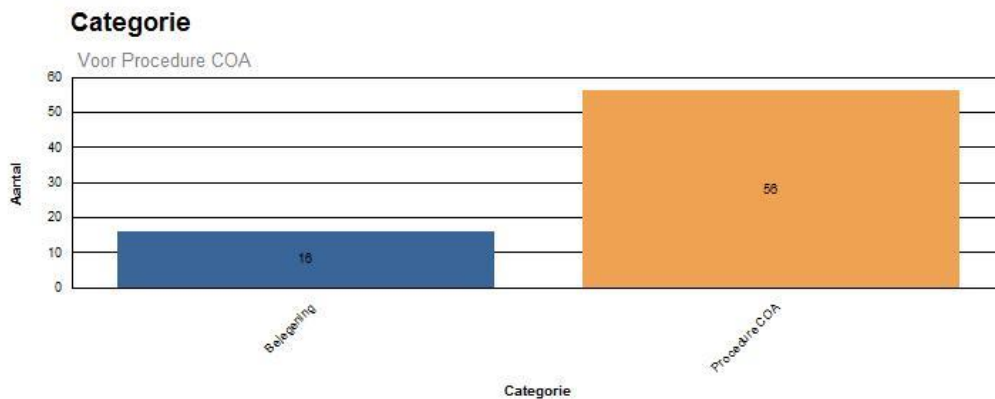
Termijn

De afhandelingstermijn van een klacht in de COA procedure bedraagt 6 weken. Deze termijn kan met 4 weken verlengd worden. Onderstaand overzicht geeft de afhandelingstermijn aan van klachten die in 2017 door JZ zijn afgesloten. Het overzicht bevat ook klachten uit 2016 die in 2017 zijn afgesloten. Punt van zorg is dat de meeste klachten namelijk 41 buiten de termijnen zijn afgehandeld. JZ zal nog meer moeten inzetten op monitoren en rappeleren.



Onderwerp

In de COA procedure worden de klachten die het onderwerp bejegening hebben apart benoemd en geregistreerd. Dat waren er in het afgelopen jaar 16. De overige 56 klachten worden onder COA procedure geschaard en hadden een grote variëteit aan onderwerpen. Zo werd geklaagd over de duur van de bemiddeling naar woonruimte, overplaatsing naar een andere locatie, al dan niet onterechte MOB melding, verdwenen spullen, al dan niet onrecht uit de locatie gezet, splitsen PLE, opgelegde boete.

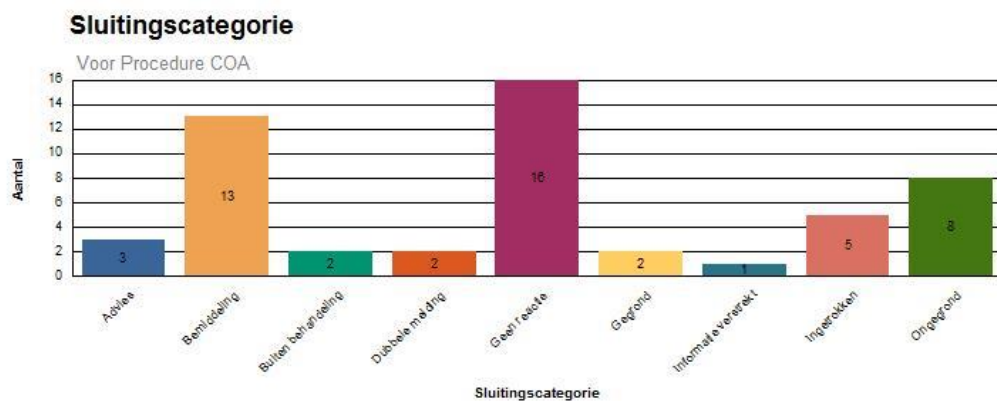




Sluitingscategorieën

Onderstaande grafiek geeft een overzicht van de sluitingscategorieën van de klachten geregistreerd in de COA procedure welke in 2017 zijn afgesloten. Vorig jaar heeft de meer informele manier van klachtafhandeling in de vorm van bemiddeling zijn intrede gedaan. Uit dit overzicht blijkt dat deze manier ook dit jaar veelvuldig is gebruikt. Dit is een positieve ontwikkeling nu op deze manier de klacht naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, wat uiteindelijk uiteraard het doel is.

In 16 gevallen is door JZ geen terugkoppeling ontvangen. Dit gecombineerd met het feit dat een groot aantal klachten buiten de afhandeltermijn afgehandeld worden, geeft aan dat sturing van JZ nodig blijft en geïntensiveerd zal moeten worden.



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).



Een nieuw middel dat de No kan inzetten is een bemiddelingsgesprek waarin bezien wordt of partijen via bemiddeling tot elkaar kunnen komen. De No heeft dit in 2017 eenmaal toegepast in een zaak van een vrijwilliger aan wie de toegang tot een locatie was ontzegd middelen een locatieverbod. In de klachtafhandeling had het COA reeds excuses aangeboden voor de wijze van opleggen van het locatieverbod. Ook was op voorhand vermeld dat het locatieverbod niet opgeheven zou worden. Het was goed om het standpunt van het COA in een gesprek nogmaals toe te lichten ook al leidde dit niet tot het door klager gewenste resultaat.

Het COA heeft in het najaar op verzoek van de No meegedaan aan de projectgroep professioneel klachtafhandelen. In een sessie met verschillende organisaties zoals IND, CBR, politie en gemeente, is gesproken over hoe de verschillende organisaties de klachtafhandeling hebben ingericht. Het COA is daarbij bijzonder gelet op het feit dat de klachtafhandeling zelf niet centraal doch decentraal (namelijk bij de locaties) is belegd. Als groot voordeel werd gezien dat de klachtafhandeling daardoor dicht bij klager ligt. Tegelijkertijd werd als positief beoordeeld dat het COA de mogelijkheid heeft ingebouwd dat indien een afstand juist nodig is, de klachtafhandeling door de bedrijfsjurist op het centraal bureau overgenomen kan worden.

5. Conclusie

Het aantal klachten dat door JZ wordt geregistreerd is over de jaren heen stabiel. In 2016 is gebleken dat klachten niet altijd binnen de daarvoor gestelde termijn worden afgehandeld. Ook wordt niet altijd een terugkoppeling van locaties ontvangen waardoor klachten (onnodig) lang openstaan en daardoor termijnen niet worden gehaald. In 2017 is aan dit punt extra aandacht besteed. Zo is JZ meer en vaker contact gaan opnemen met locaties met het verzoek een terugkoppeling te geven. Uit deze contacten blijkt dat het veeleer een kwestie is van het feit dat de klacht al opgelost is en niet gedacht is aan het geven van een terugkoppeling dan dat termijnen daadwerkelijk niet gehaald worden. JZ zal hier aandacht aan blijven besteden in de hoop dat uiteindelijk het geven van een terugkoppeling een natuurlijk mechanisme wordt.