



COA *Centraal Orgaan opvang asielzoekers*

Rapportage klachten bewoners en derden jaar 2018

datum: 28 juni 2019
naam: Ron van Duffelen
bedrijfsonderdeel: Unit Staf, team Juridische Zaken
versie: 0.2



Inhoudsopgave

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



1. Inleiding

In 2018 verbleven gemiddeld zo'n 21.000 asielzoekers in de opvang van het COA. Met deze asielzoekers, bewoners van een COA-locatie, staat het COA vrijwel dagelijks in persoonlijk contact. Bij het leven in een opvanglocatie hoort soms ook dat bewoners niet tevreden zijn over hun woonsituatie, de duur van de procedure, de huisvesting in een gemeente, of anderszins. Bewoners kunnen zich hiermee wenden tot medewerkers van het COA en een beroep doen op de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden. Veelal worden klachten direct en praktisch opgelost, de zgn. informele klachtafhandeling. Medewerkers van het COA zijn betrokken bij de bewoners en willen hen zoveel mogelijk tegemoetkomen. Dit gaat niet in alle gevallen. Voor deze situaties biedt de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden een formele klachtenprocedure.

Voor u ligt de klachtenrapportage van bewoners en derden over 2018. In deze rapportage treft u een kwantitatieve en kwalitatieve analyse aan, gebaseerd op de registratie van klachten in 2018 in zowel de klachtenprocedure van het COA intern als in de procedure bij de Nationale ombudsman (No). In de klachtenrapportage wordt ingegaan op de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden en wordt een analyse gegeven van de klachten. Er wordt tevens stilgestaan bij de contacten met de Nationale ombudsman. Tot slot wordt een aantal conclusies getrokken.

2. COA Klachtenregeling voor bewoners en derden

Overeenkomstig de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden vindt de klachtafhandeling zelf plaats, daar waar de gedraging heeft plaatsgevonden. In de meeste situaties zal dit op de locatie zijn. De registratie van klachten is belegd bij unit Staf, team Juridische Zaken (JZ) van het COA. Voor zover schriftelijke klachten bij het Centraal Bureau van het COA binnenkomen, neemt JZ de registratie, het verzenden van de ontvangstbevestiging, de monitoring en advisering voor haar rekening. JZ wijst daarbij tevens een klachtbehandelaar aan. Dit zal veelal de locatiemanager zijn. Voor een volledige registratie van alle klachten is van belang dat anderen binnen het COA aan JZ doorgeven welke klacht bij hen is binnengekomen, alsmede dat de uiteindelijke klachtafhandelingsbrief aan JZ wordt gezonden. In de meeste gevallen zullen dit de locaties zijn.

De wijze van klachtafhandeling is neergelegd in het Handboek Afhandelen klacht van bewoners of derden. In 2018 zijn het proces 'afhandelen klachten' en het Handboek in het kader van de AVG gescreend. Het Handboek is daarbij geactualiseerd.

3. Analyse van de klachten

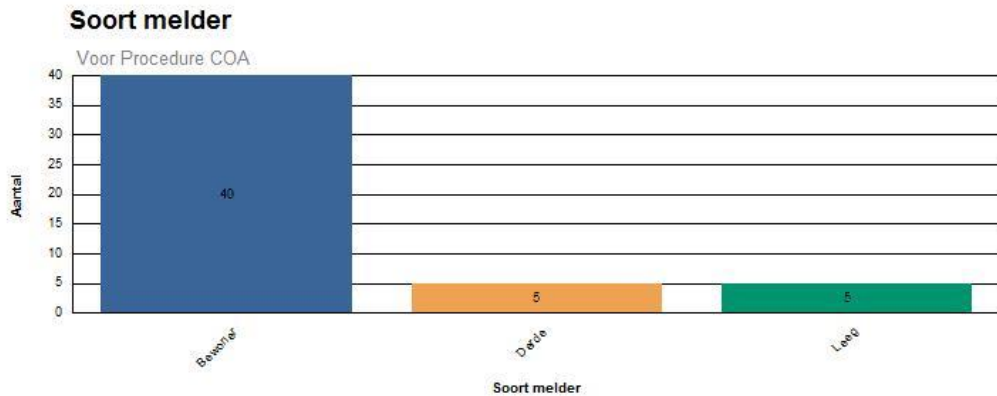
Aantal klachten

In 2018 zijn binnen het COA 49 klachten geregistreerd. Dit is een aanzienlijke daling in vergelijking met voorgaande jaren: 72 klachten in 2017 en 62 klachten in 2016.

Voor de procedure bij de Nationale ombudsman (No) zijn in 2018 vijf klachten geregistreerd. Dit aantal wijkt niet significant af van het aantal procedures bij de No in eerdere jaren: 8 klachten in 2017 en 7 klachten in 2016.

Door wie werd geklaagd?

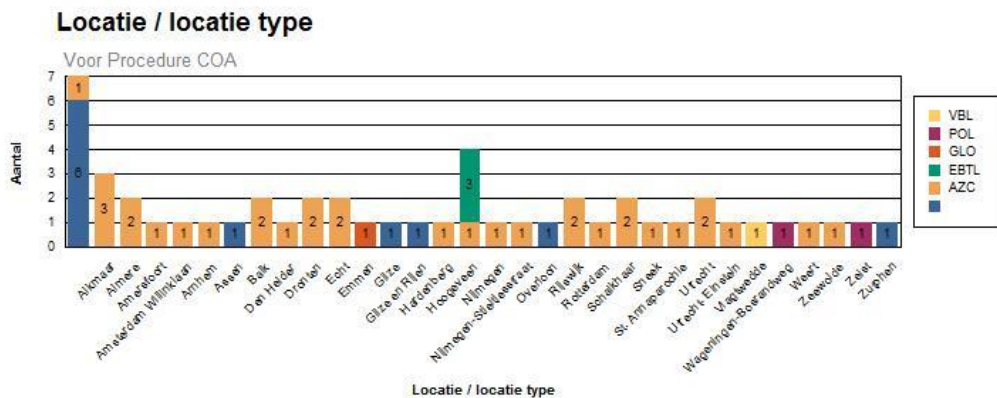
In 2018 werd 40 keer geklaagd door een bewoner en vijf keer door derden. Van vijf klachten is niet geregistreerd wie de klager is.



In de No-procedure wendde vier keer een bewoner zich tot de No en één keer een derde. In het hoofdstuk over de No wordt de aard van de klachten verder besproken

Locaties

Onderstaand overzicht geeft aan van welke locaties de klachten afkomstig zijn. Zeven klachten zijn niet gekoppeld aan een locatie. Dit zijn bijvoorbeeld klachten van advocaten over een betaling of een klacht over de betaling van wachtgeld.



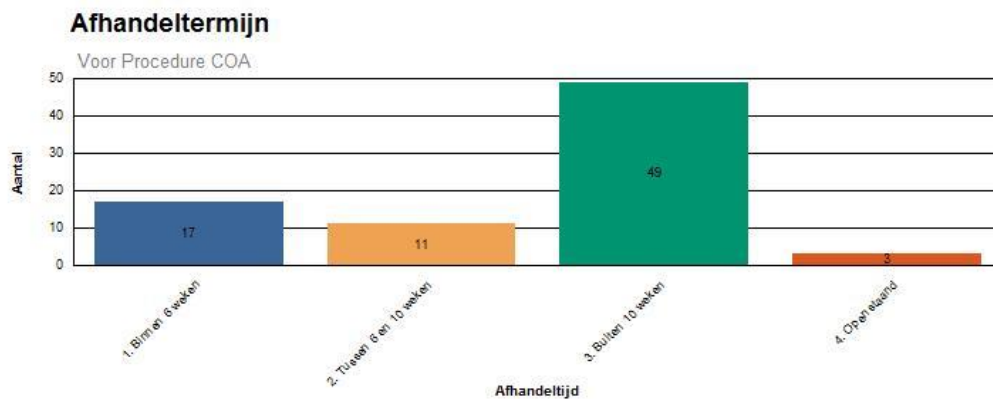


Termijn

In de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden is opgenomen dat het COA de klacht binnen zes weken na ontvangst ervan afhandelt. Deze termijn kan met een periode van vier weken worden verlengd. In het onderstaande overzicht staat de afhandeltermijn over 2018 opgenomen. Bij de afhandelingstermijn dient te worden opgemerkt dat het overzicht ook klachten bevat uit 2017 die in 2018 zijn afgesloten.

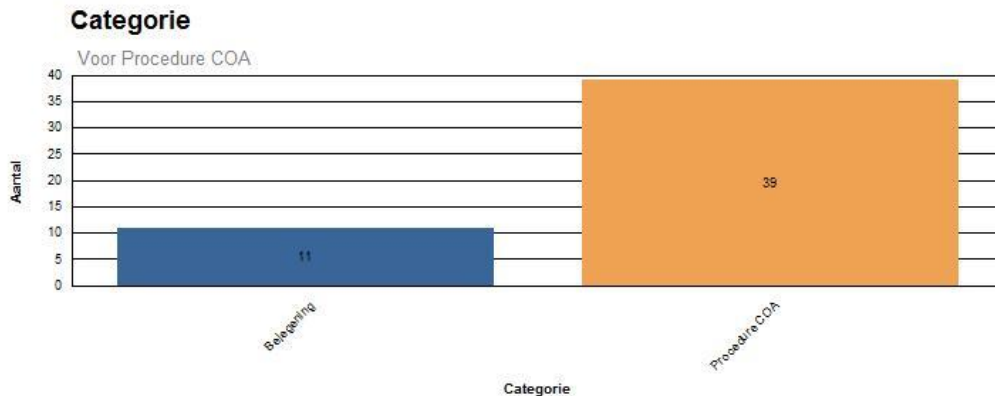
Van de klachten die in 2018 zijn afgehandeld zijn 28 klachten binnen de termijn van de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden afgehandeld: 17 klachten binnen de termijn van zes weken en 11 klachten binnen de termijn tussen de zes en tien weken. 49 Klachten zijn evenwel buiten de termijn afgedaan. Dit aantal is vergelijkbaar met het aantal over 2017 toen 41 klachten buiten de termijn zijn afgedaan.

Het COA onderschrijft het uitgangspunt van de No dat burgers serieus genomen dienen te worden overheidsorganen tijdig en adequaat dienen te reageren op klachten en de burger daarbij op weg dienen te helpen. Dit geldt ook voor het COA in relatie tot de bewoners. Hoewel de afhandelingstermijn een kwantitatief gegeven is en derhalve geen kwalitatieve, het kan dus best voorkomen dat de bewoner tevreden is met de inhoudelijke afhandeling van de klacht, ondanks de afhandelingsduur ervan, mag geconstateerd worden dat de afhandelingstermijn in de meeste gevallen niet binnen de daarvoor gestelde termijn gerealiseerd wordt. Dit schaadt de relatie tussen de bewoner en het COA. Het COA zal maatregelen moeten treffen om de afhandelingstermijn uit de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden te realiseren.



Onderwerp

In de COA procedure worden de klachten die het onderwerp bejegening hebben apart benoemd en geregistreerd. Dat waren er in het afgelopen jaar 11. De overige 39 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 onterecht uit de locatie gezet, splitsen PLE, opgelegde boete.

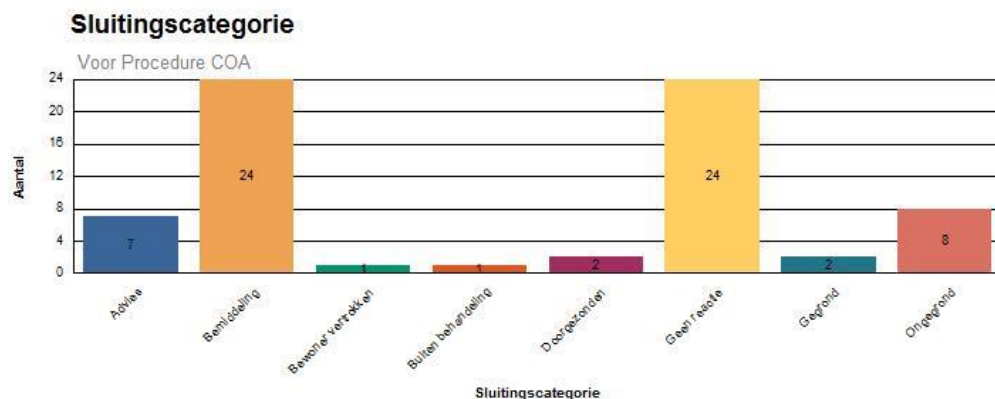


Sluitingscategorieën

Tot slot van de interne klachtbehandeling geeft het COA inzicht in de sluitingscategorieën van de geregistreerde en afgesloten klachten. Het overzicht daarvan treft u hieronder aan.

In deze rapportage is al eerder opgemerkt dat het COA veel klachten informeel afdoet. In de sluitingscategorieën zijn deze terug te vinden onder de noemer ‘bemiddeling’. Deze afdoeningswijze is in 2018 verder gestegen ten opzichte van 2017 (24 om 13). Het COA beschouwt deze afdoeningswijze als een positieve ontwikkeling. Immers, het uiteindelijke doel van klachtbehandeling is dat de klacht naar tevredenheid van klager wordt opgelost. Het COA realiseert zich daarbij dat ook hier geldt dat de kwantiteit niet direct iets zegt over de kwaliteit. Hier valt nog een ontwikkelslag te maken.

In 24 klachten is door JZ geen terugkoppeling ontvangen. Dit is een duidelijke stijging ten opzichte van 2017 (16 klachten). Deze ontwikkeling maakt, in combinatie met de lange afhandelingstermijn, dat het COA maatregelen dient te nemen om zowel de afhandelingstermijn, als de registratie en terugkoppeling van klachtbehandeling te realiseren.





4. Nationale ombudsman (No)

De Nationale ombudsman (No) fungeert als gezaghebbend instituut voor klachten en klachtbehandeling en als externe klachtbehandelaar. In deze functie biedt de No klager de mogelijkheid om, indien klager het niet eens is met de wijze van klachtafhandeling door het COA, zich te wenden tot de No. Klager kan zich tot een jaar na afhandeling van de klacht door het COA tot de No wenden.

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). Daarnaast kan de No een onderzoek op eigen initiatief instellen.

In 2018 heeft de No zijn visie op professionele klachtbehandeling geformuleerd. Centraal in de visie staat het op weg helpen van de burger en het leren van de klacht voor de toekomst. Medewerkers van het COA zijn dagelijks bezig om bewoners op weg te helpen om hun weg in onze samenleving te vinden. De visie van de No past daarmee goed in de handelwijze van het COA. Eind 2018 heeft de No kenbaar gemaakt op eigen initiatief en vanuit zijn visie op klachtbehandeling een onderzoek te starten naar klachtbehandeling door het COA. Dit onderzoek was nog gaande ultimo 2018. De bevindingen van de No zullen daarom terugkeren in de klachtenrapportage over 2019.

In drie zaken is in 2018 contact geweest met de No.

Voorlichting in het kader van de logeeregeling

Een statushouder maakte gebruik van de logeeregeling bij een vriendin met een uitkering. Het COA heeft uitgelegd dat, op het moment dat een statushouder met Rva vestrekkingen gebruik maakt van de logeeregeling, dit nauwelijks tot geen gevolgen heeft voor de uitkering van degene waarbij hij gaat logeren. Dit omdat de verstrekkingen laag zijn en eigenlijk niet als inkomen worden gezien. Dit was de stand van zaken op het moment dat betrokkene gebruik ging maken van de logeeregeling.

Betrokkene heeft vervolgens, terwijl hij logeerde een uitkering op grond van de Participatiewet aangevraagd en gekregen. Dit gaat buiten het COA om. Wat de gevolgen zijn voor het verkrijgen van uitkering op grond van de Participatiewet voor de uitkering van de degene waarbij hij logeert, dient nagevraagd te worden bij de gemeente nu het COA alleen iets kan zeggen over de Rva 2005. Het COA was derhalve van oordeel dat de verstrekte informatie door het COA correct was. De No heeft verder geen onderzoek ingesteld.

Geen schriftelijke reactie op zijn klacht

Een bewoner klaagde bij de No dat hij geen schriftelijke reactie heeft ontvangen op zijn klacht. Navraag bij de locatie leerde dat de klacht niet bekend was. Na toezending door de No is de klacht alsnog beantwoord.



Geweld door een beveiligiger tegen een bewoner

Een bewoner klaagde bij de No dat er tegen hem door de beveiliging van het azc geweld is gebruikt. Hoewel de klacht door de locatiemanager correct was beantwoord, had de No nog wat vragen over de gang van zaken. Na beantwoording van de vragen, is de zaak gesloten.

5. Conclusie

Tussen bewoners en medewerkers van het COA is dagelijks persoonlijk contact. Een uiting van ongenoegen is daarbij snel gemaakt, maar vaak ook weer even snel opgelost. In deze zin onderscheidt het COA zich nadrukkelijk van andere overheidsorganisaties. De relatie met de burger zal daar, over het algemeen, veel meer op afstand plaatsvinden. Voor het COA geldt dat medewerkers dagelijks in direct contact staan met bewoners en hen op weg helpen hun weg te vinden in onze samenleving. De werkwijze van het COA past daarmee goed in de visie van de No. Medewerkers gaan professioneel met klachten om. Deze rapportage laat zien dat klachtbehandeling ook beter kan. Vandaar dat het COA de komende periode maatregelen treft om:

1. de afhandelingstermijn van zes weken, met een mogelijke verlenging van vier weken, te realiseren;
2. de registratie en afhandeling van klachten te realiseren.