

Rapportage klachten bewoners en derden jaar 2019

datum: 17 juni 2020
naam: Ilja van der Valk
bedrijfsonderdeel: Unit Staf, team Juridische Zaken



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Beschrijving klachtafhandeling	2
3. Analyse van de klachten	3
4. De Nationale ombudsman	6
5. Conclusie	7



1. Inleiding

In 2019 verbleven ongeveer 27.000 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 2019. In deze rapportage treft u een kwantitatieve en kwalitatieve analyse aan, gebaseerd op de registratie van klachten in 2019 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

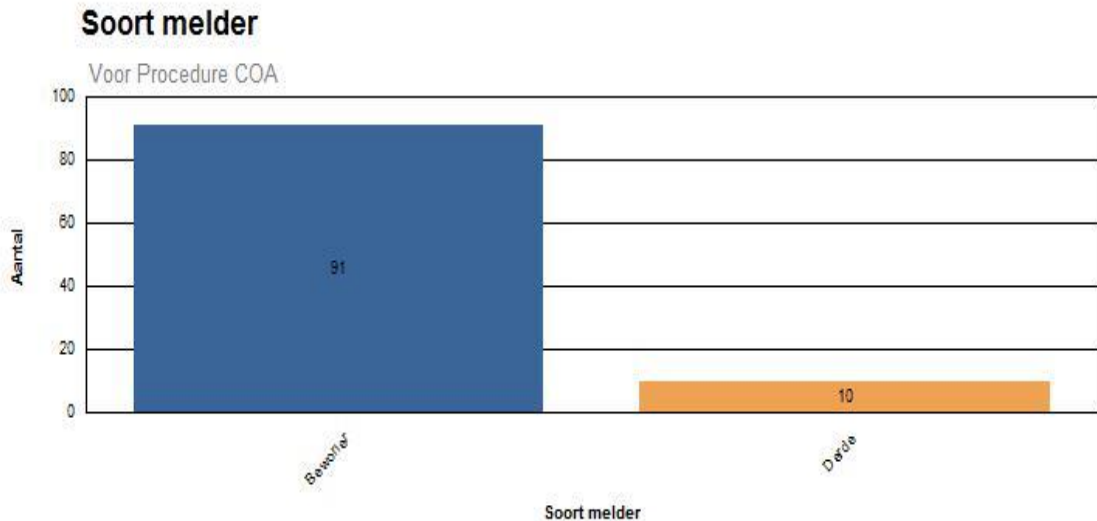
Aantal klachten

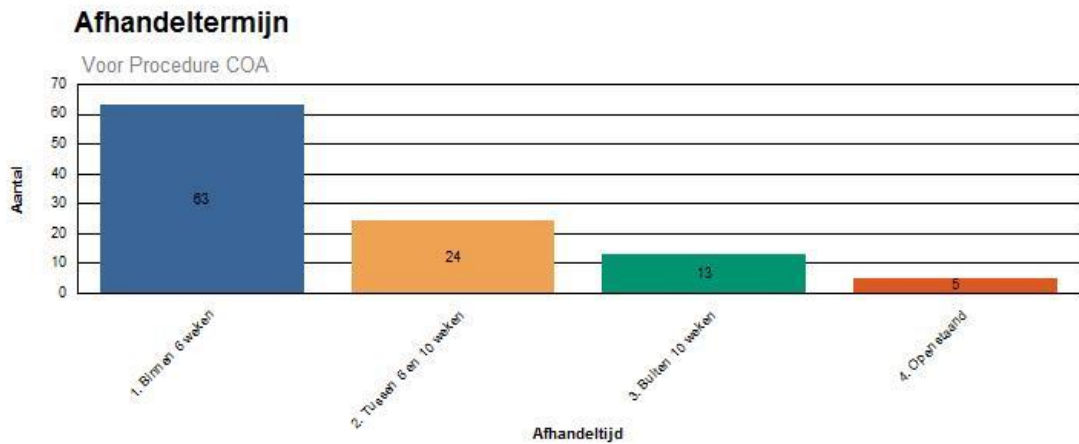
In 2019 heeft het team JZ 101 klachten geregistreerd. Dit een verdubbeling ten opzichte van 2018 toen er 49 klachten werden geregistreerd. Het is ook een stijging als we naar voorgaande jaren kijken: 72 klachten in 2017 en 62 klachten in 2016. Oorzaak van deze stijging is gelegen in het feit dat het COA de Klachtenregeling meer onder de aandacht van de bewoners heeft gebracht. Zo is het klachtenformulier op de infobalie van locaties neergelegd. Ook wordt nog meer dan in voorgaande jaren de mogelijkheid tot klagen besproken in het rechten-en plichtengesprek bij instroom in de opvang. Het COA is verheugd dat bewoners de weg van de klachtenregeling beter weten te vinden. Tevens is het verheugend om te zien dat op het totale aantal bewoners het aantal klachten meevalt.

Voor de procedure bij de Nationale ombudsman (No) zijn in 2019 geen klachten geregistreerd.

Door wie werd geklaagd?

In 2019 werd 91 keer geklaagd door een bewoner en 10 keer door derden. Bij derden valt dan te denken aan vrijwilligers of verontruste burgers die in contact staan met asielzoekers. Van omwonenden zijn in 2019 geen klachten geregistreerd.

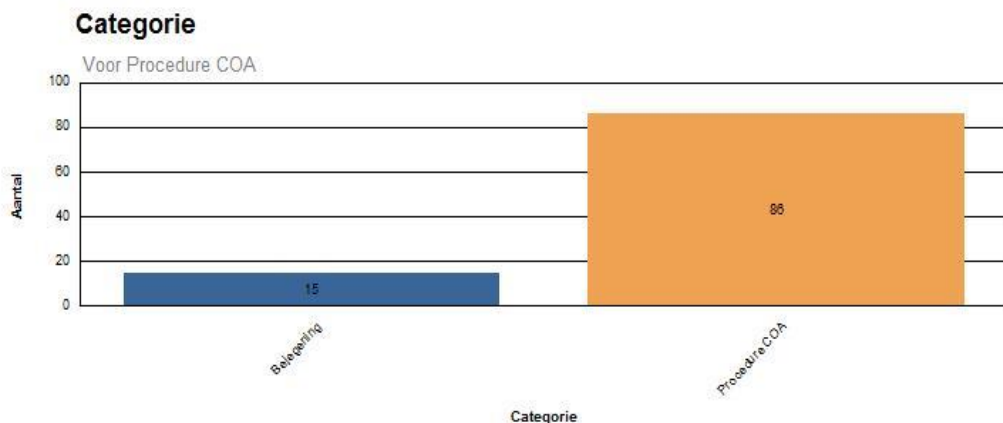




Onderwerp

In de COA procedure worden de klachten die het onderwerp bejegening hebben apart benoemd en geregistreerd. Dat waren er in het afgelopen jaar 15. De overige 86 klachten worden onder COA procedure geschaard en hadden zoals elk jaar 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 Plaatsingseenheid, opgelegde boete en onduidelijke communicatie. Ook werd er geklaagd over de lange duur van de asielprocedure. Aan klagers hierover werd uitgelegd dat dit helaas iets is waar het COA niets aan kan doen. Deze klachten zijn vervolgens doorgezonden aan de IND.

Doordat de onderwerpen waarover geklaagd wordt zo divers zijn, is sturing op een bepaald onderwerp op landelijk niveau niet nodig gebleken. Uit de contacten met de locaties merkt JZ dat op locatie niveau wel degelijk lessen getrokken worden uit de ingediende klachten en ingezet wordt op het voorkomen van (dezelfde) klachten.



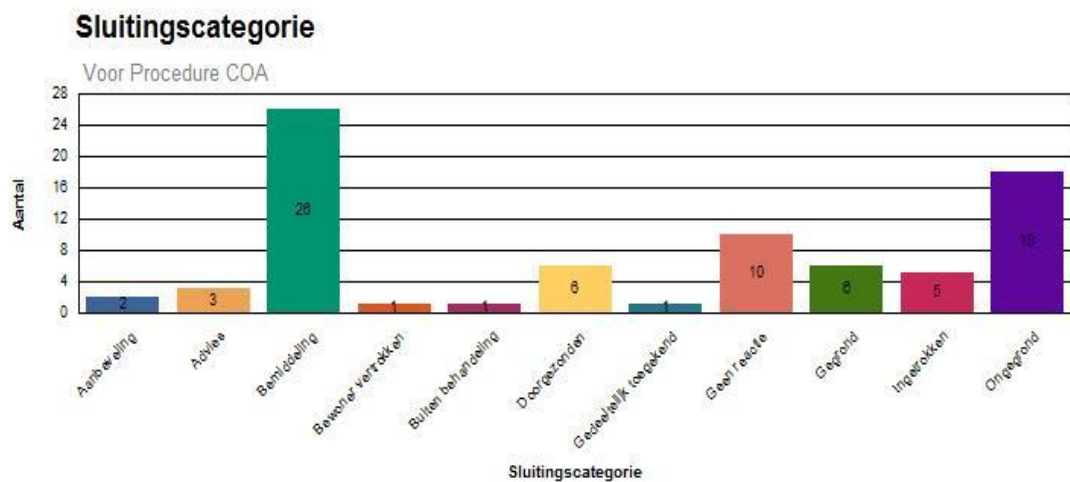
Sluitingscategorieën

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 2019 verder gestegen ten opzichte van 2018 (26 om 24). 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. Daar wordt dan ook op locaties steeds meer op ingezet.

In 10 klachten is door JZ geen terugkoppeling ontvangen. Dit is beduidend minder dan in 2018 toen sprake was van 24 gevallen waarin geen terugkoppeling is ontvangen. JZ heeft in 2019 meer aandacht besteed aan monitoren en rappelleren en dat werpt zijn vruchten af.



4. Nationale ombudsman (No)

De Nationale ombudsman (No) fungeert als 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 2019 heeft de No zich op deze onderwerpen niet tot het COA gewend.

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 in 2019. Medewerkers van de No hebben verschillende locaties bezocht en gesprekken gevoerd met medewerkers aldaar. Vanuit JZ zijn verschillende klachtendossiers aangeleverd. Ook heeft JZ gesproken met medewerkers van de No. In de klachtenrapportage van 2018 was door het COA de hoop uitgesproken dat de bevindingen van de No zouden terugkeren in de klachtenrapportage over 2019. Hoewel een concept versie van de rapportage besproken is, is er nog geen definitief rapport met bevindingen. Veel van de aanbevelingen die in de concept versie aan de orde komen, heeft het COA op basis van haar eigen ervaringen uit eerdere jaarrapportages al doorgevoerd zoals het meer onder de aandacht brengen van de COA klachtenregeling en het lerend vermogen uit klachten op locaties. Mochten uit het eindrapport meer aanbevelingen volgen dan zal het COA die, voor zover nog nodig, ter hand nemen.

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 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. In 2018 was de conclusie dat er verbeterpunten zijn ten aanzien van de bekendheid van de klachtenregeling bij bewoners, de terugkoppeling van de klachtafhandeling en de afhandeltermijnen. De verdubbeling van het aantal klachten laat zien dat de acties die ingezet zijn om de bekendheid van de klachtenregeling te vergoten succesvol zijn geweest. JZ heeft daarnaast dit jaar in meer zaken een terugkoppeling van locaties ontvangen en ook de afhandeltermijnen zijn verbeterd. Ook de registratie van de klachten is door aanpassingen in clientèle verbeterd. Het COA is nog meer dan eerst op de goede weg.