

Rapportage klachten bewoners en derden jaar 2020

datum: 29 juni 2021
naam: Ilja van der Valk
bedrijfsonderdeel: Directie Bedrijfsvoering, Afdeling Informatie & Diensten,
Team Juridische Zaken



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. COA Klachtenregeling voor bewoners en derden	2
3. Analyse van de klachten	3
4. De Nationale ombudsman	6
5. Conclusie	7



1. Inleiding

Het jaar 2020 begon zoals alle andere jaren maar de wereld veranderde in maart 2020. Corona deed zijn intrede en het normale leven kwam grotendeels tot stilstand. Ook binnen de locaties van het COA moesten de RIVM maatregelen uiteraard opgevolgd worden. Voor iedereen ingrijpend maar wellicht nog wel meer voor de bewoners van de azc's. Het inperken van de bewegingsvrijheid en het 1.5 meter afstand houden is, als je woont in een vol azc, lang niet altijd makkelijk.

De maatregelen hadden gevolgen voor verschillende procedures en programma's. De asielprocedure werd tijdelijk stilgelegd waardoor bewoners nog langer in onzekerheid verkeerden over hun procedure. Het werd lastig of zelfs onmogelijk begeleidingsprogramma's en faciliteiten aan bewoners te blijven aanbieden.

Dit alles leidde er toe dat COA-medewerkers, met name op locaties, snel moesten gaan bedenken hoe de processen ondanks alles toch weer doorgang konden vinden. Vooral toen duidelijk werd dat deze situatie veel langer zou gaan duren dan in eerste instantie werd gedacht. Processen en het aanbieden van faciliteiten werden aangepast aan de nieuwe situatie en de wereld op de locaties draaide uiteindelijk weer door.

Met de bewoners van een COA-locatie, staat het COA vrijwel dagelijks in persoonlijk contact. Dat is zelfs in coronatijd gelukt, zij het soms op andere manieren. 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 2020. In deze rapportage treft u een kwantitatieve en kwalitatieve analyse aan, gebaseerd op de registratie van klachten in 2020 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 de Directie Bedrijfsvoering, Afdeling Informatie & Diensten, 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

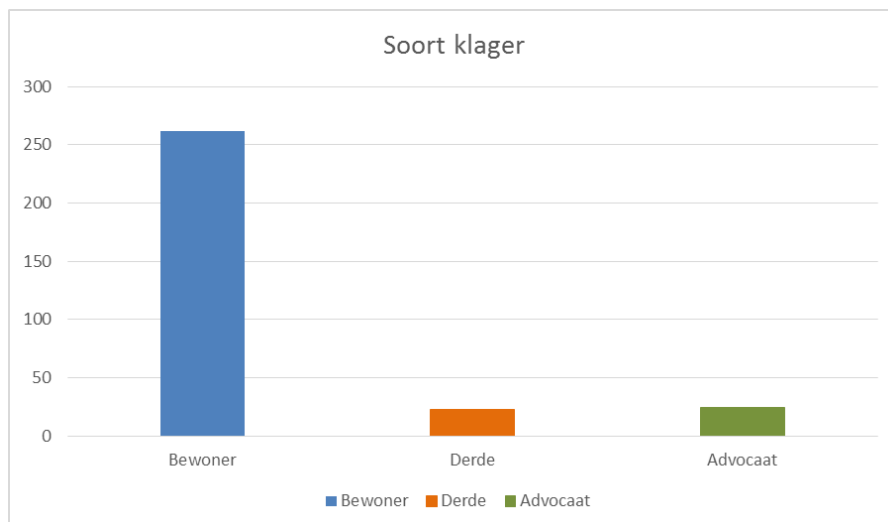
In 2020 heeft het team JZ 309 klachten geregistreerd. Dit is een forse stijging ten opzichte van 2019 toen er 101 klachten werden geregistreerd. Het is ook een stijging als we naar voorgaande jaren kijken: 49 klachten in 2018, 72 klachten in 2017 en 62 klachten in 2016. Oorzaak van deze stijging is gelegen 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.

Ook is een groot aantal klachten terug te voeren op de genomen coronamaatregelen. Dit wordt nader toegelicht in het hoofdstuk *onderwerp*.

Voor de procedure bij de Nationale ombudsman (No) zijn in 2020 geen klachten geregistreerd.

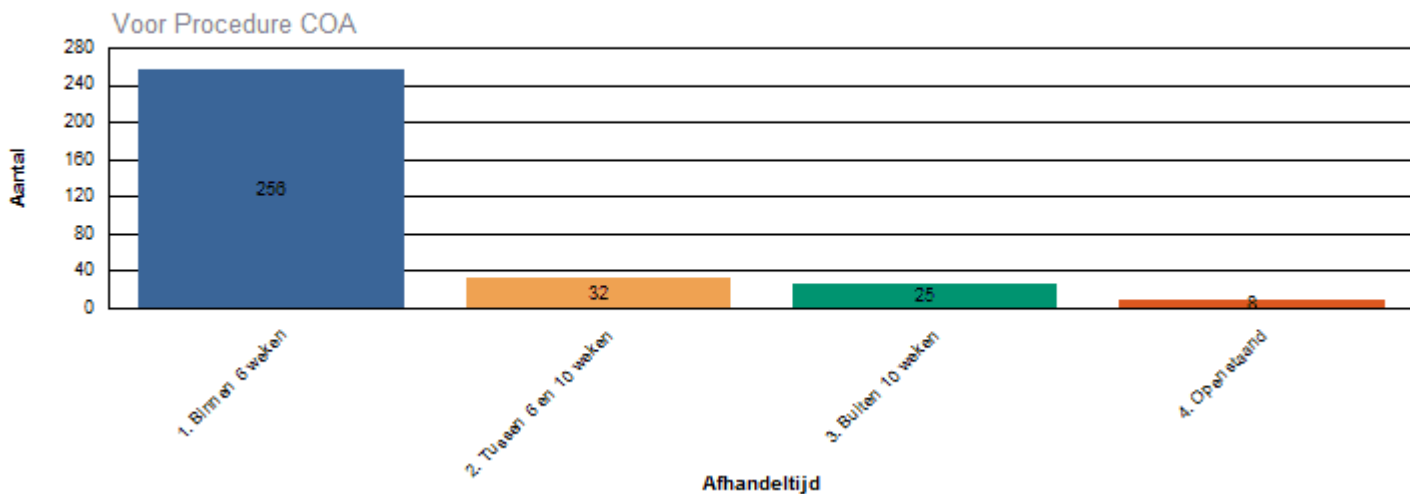
Door wie werd geklaagd?

In 2020 werd 262 keer geklaagd door een bewoner en 23 keer door derden. Bij derden valt dan te denken aan vrijwilligers of verontruste burgers die in contact staan met asielzoekers. 24 keer werd een klacht namens een bewoner door een advocaat ingediend.





Afhandeltermijn



Onderwerp

In de COA procedure worden de klachten die het onderwerp bejegening hebben apart benoemd en geregistreerd. Dat waren er in het afgelopen jaar 19. De overige 290 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.

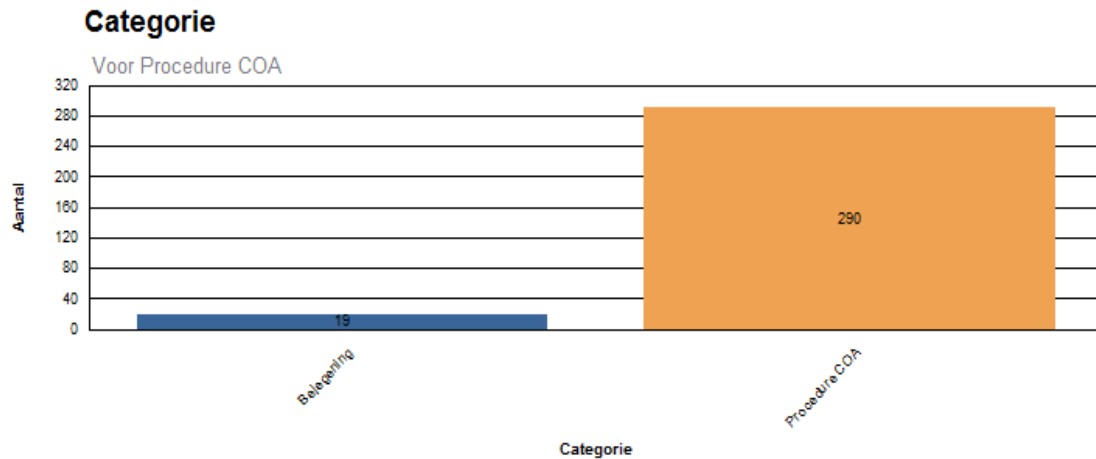
Bijzonder was het groot aantal klachten uit de locaties Dronten, Maastricht en Hengelo. Bijzonder hieraan was vooral dat al deze klachten in één week tijd werden ingediend. Wel een bewijs dat de kwesties waarover geklaagd werd, bij veel bewoners erg hoog zat.

De klachten uit azc Dronten zagen op de lange duur van de asielprocedure en de bemiddeling naar woonruimte. Door in gesprek te gaan met de klagers en uitleg te geven, werden de bewoners gerustgesteld.

De klachten uit Hengelo en Maastricht waren gerelateerd aan de aanpassing van een proces in verband met coronamaatregelen. Het betrof bewoners van een procesopvanglocatie. Zij krijgen normaal gesproken hun toiletspullen en schoonmaakmiddelen in natura. Door de coronamaatregelen was het in persoon



ovehandigen tijdelijk niet mogelijk. In plaats daarvan werd een wekelijks bedrag uitgekeerd. Dat beviel de meeste bewoners wel goed. Toen dit teruggedraaid werd, omdat persoonlijke uitreiking van de spullen in natura weer mogelijk was, leverde dit een groot aantal klachten op. Middels een klachtafhandelingsbrief waarin de situatie is uitgelegd waren de bewoners weer tevreden gesteld.



Sluitingscategorieën

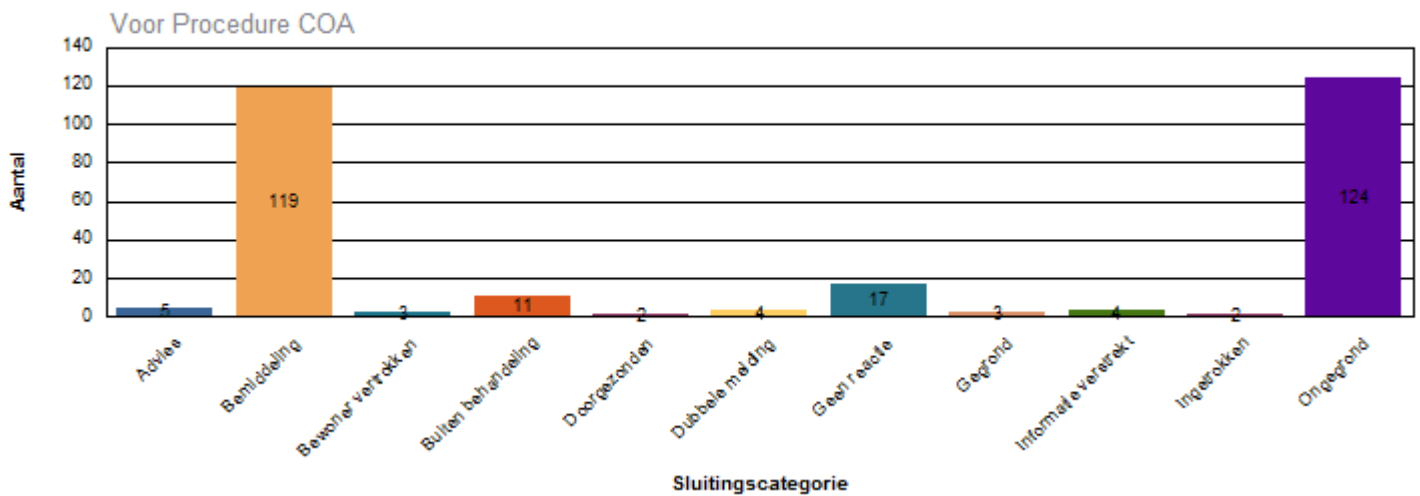
Tot slot van de interne klachtbehandeling geeft het COA inzicht in de sluitingscategorieën van de geregistreerde en afgesloten klachten. Het overzicht daarvan treft u hieronder aan.

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 2020 verder gestegen ten opzichte van 2019 (119 om 26). 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 17 klachten is door JZ geen terugkoppeling ontvangen. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2019 (10) maar beduidend minder dan in 2018 toen sprake was van 24 gevallen waarin geen terugkoppeling is ontvangen. JZ heeft meer aandacht besteed aan monitoren en rappelleren en dat werpt zijn vruchten af.



Sluitingscategorie



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 2020 heeft de No zich met deze onderwerpen niet tot het COA gewend.

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. Medewerkers gaan professioneel met klachten om.

Zelfs in dit coronajaar waarin het soms moeilijk was persoonlijk contact te onderhouden met bewoners, zijn COA medewerkers daar toch in geslaagd.



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. Een verbeterplan is in 2019 ingezet en voortgezet in 2020. De verdubbeling van het aantal klachten laat zien dat de acties die ingezet zijn om de bekendheid van de klachtenregeling te vergroten succesvol zijn geweest. JZ heeft daarnaast dit jaar relatief gezien in meer zaken een terugkoppeling van locaties ontvangen en ook de afhandeltermijnen zijn verbeterd. De verbeterplan werpt dus zijn vruchten af.

De toename van het aantal klachten legt wel een druk op de medewerkers van de frontoffice en de bedrijfsjurist van JZ. Naast de toename van het registratiewerk, zijn ook de advieswerkzaamheden met betrekking tot de afhandeling van de klachten richting de locaties toegenomen. Het komende jaar zal dan ook gekeken worden hoe het werkproces binnen JZ verbeterd kan worden zodat JZ de locaties, ook bij drukte, vlot en goed kan blijven bedienen.