

Rapportage klachten bewoners en derden jaar 2021

datum: 30 juni 2022
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	8
5. Conclusie en vooruitblik	9



1. Inleiding

Net als het jaar 2020, werd ook het jaar 2021 gekenmerkt door de coronacrisis. De beperkende maatregelen hadden wederom impact op bewoners en medewerkers. 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 dat bewoners soms 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. Meestal worden klachten direct en praktisch opgelost, via de 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 2021. In deze rapportage treft u een kwantitatieve en kwalitatieve analyse aan, gebaseerd op de registratie van klachten in 2021 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. Het staat op de planning om dit handboek in 2022 wederom te screenen en indien nodig te actualiseren.



3. Analyse van de klachten

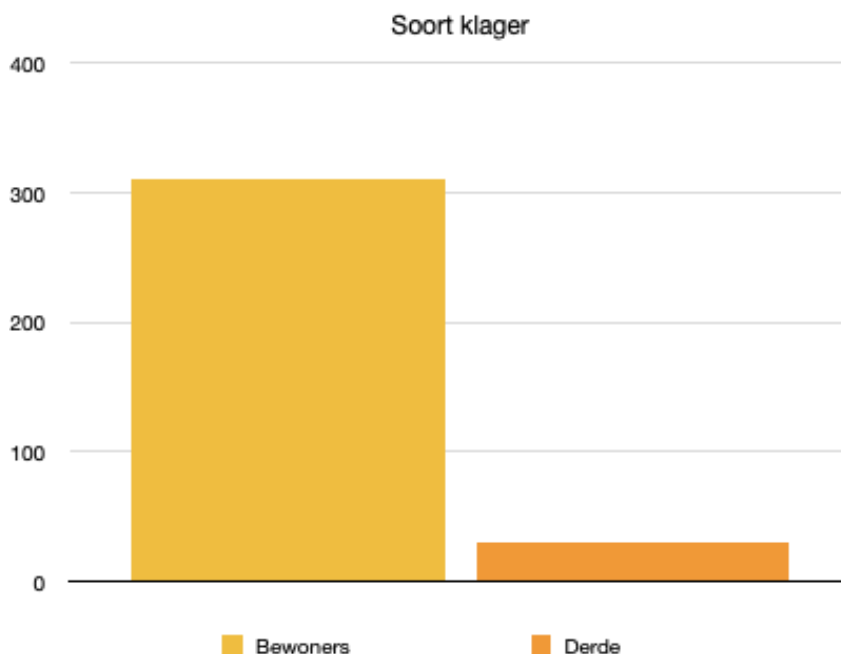
Aantal klachten

In 2021 heeft het team JZ 339 klachten geregistreerd. Dit is een stijging ten opzichte van 2020 toen er 309 klachten werden geregistreerd. Het is ook een stijging als we naar voorgaande jaren kijken: 101 klachten in 2019, 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. Met een gemiddelde bezetting van 33.000 in 2021 heeft slechts 1% van de bewoners geklaagd.

Voor de procedure bij de Nationale ombudsman (No) zijn in 2021 zeven klachten geregistreerd.

Door wie werd geklaagd?

In 2021 werd 309 keer geklaagd door een bewoner en 30 keer door een derde. Bij derden valt dan te denken aan vrijwilligers of verontruste burgers die in contact staan met asielzoekers.



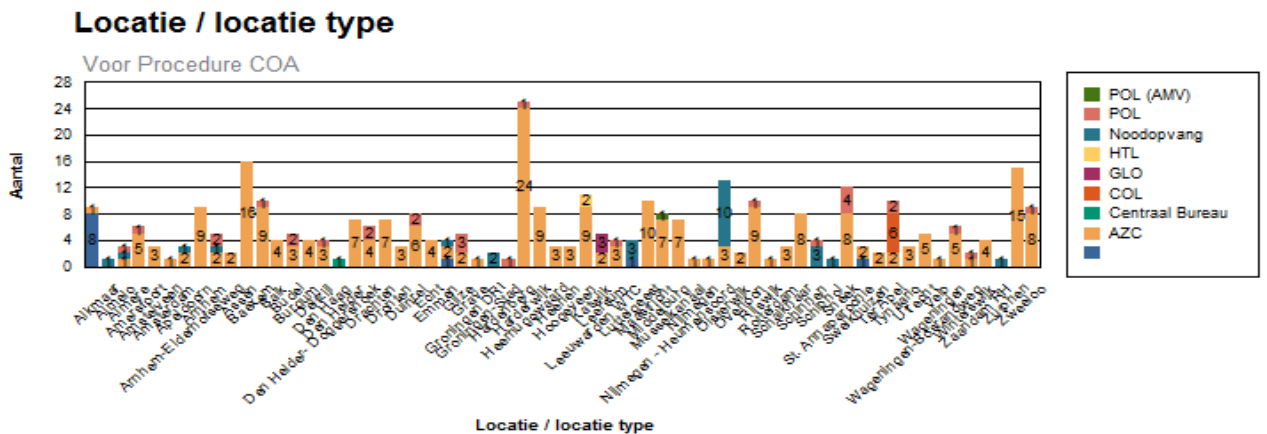


Maar, was in het verleden soms nog sprake van (meer dan) een verdubbeling, dit jaar was geen enorme grote groei ten opzichte van vorige jaren. Het aantal lijkt zich dit jaar te stabiliseren.



Locaties

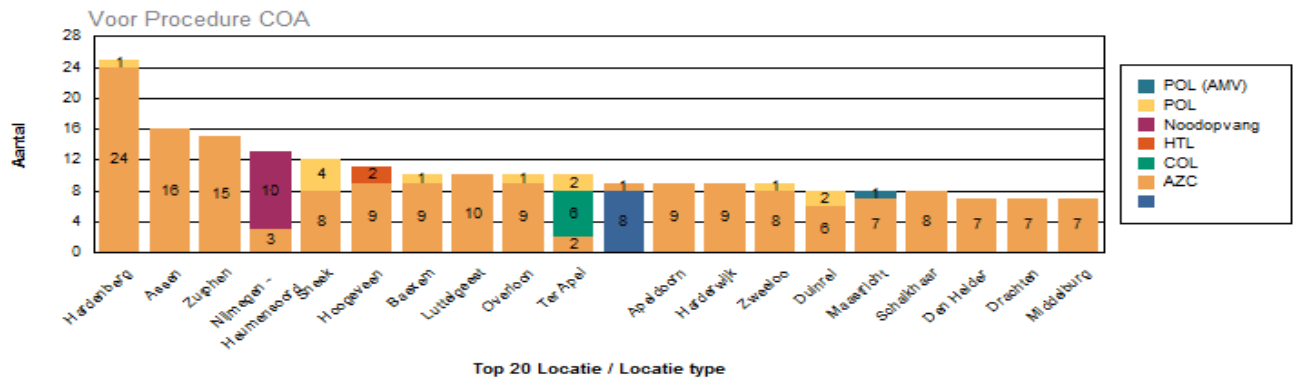
Onderstaand overzicht geeft aan van welke locaties de klachten afkomstig zijn.



Voor de leesbaarheid is dit jaar ook een top 20 van locaties samengesteld. Met deze ‘uitschieters’ van locaties is niet gezegd dat de omstandigheden op deze locaties zodanig zijn dat er meer geklaagd dient te worden. In het kopje *onderwerp* wordt dieper op oorzaken ingegaan.

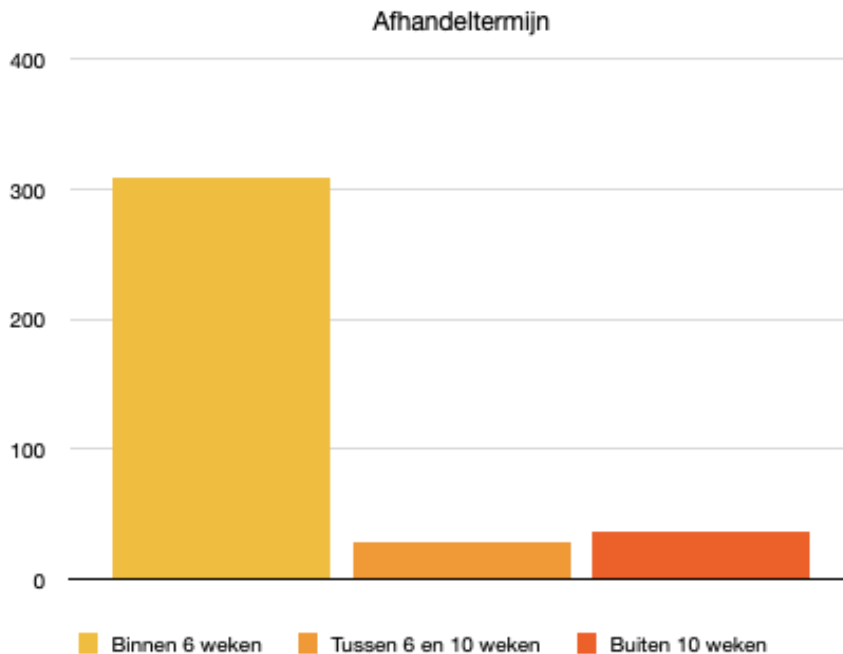


Top 20 Locatie / Locatie type



Afhandeltermijn

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. Uit onderstaande grafiek blijkt dat het overgrote deel van de klachten binnen de termijn worden afgehandeld.

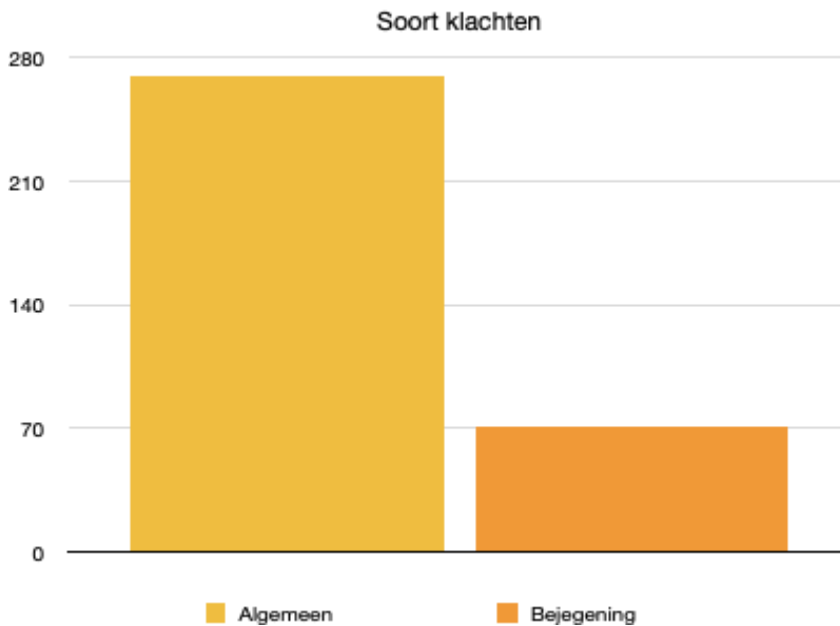


Dit is mede gelet op de druk die er ligt op de locaties een bijzonder knappe prestatie. De in het verleden ingezette verbeterslag door JZ in samenwerking met de locaties, voor wat betreft de afhandeltermijnen, werpt nog steeds zijn vruchten af.



Onderwerp

In de COA procedure worden de klachten die het onderwerp bejegening hebben apart benoemd en geregistreerd. De overige klachten worden onder COA procedure geschaard.



Letterlijk betekent bejegening de manier waarop iemand zich tegenover een ander gedraagt. Bij het COA hebben we het dan over hoe een COA medewerker zich tegenover een bewoner gedraagt. COA medewerkers dienen zich altijd correct richting een bewoner te gedragen, ook in de gevallen dat een bewoner zelf zich niet altijd vriendelijk opstelt. De 70 klachten op dit gebied lijken te suggereren dat COA medewerkers zich in die gevallen niet correct richting een bewoner hebben gedragen. Maar dat blijkt na een analyse van de inhoud van de klachten niet zo te zijn. Bewoners kunnen gefrustreerd zijn vanwege de situatie waarin zijn verkeren en reageren dat vaak af op COA medewerkers. Bewoners kunnen zich dan onheus bejegend voelen, terwijl een COA medewerker slechts zijn werk doet met een boodschap aan de bewoner die niet altijd leuk is. In de meeste gevallen is met een vervolgesprek de kou uit de lucht en is de relatie bewoner-COA medewerker weer hersteld. De eerlijkheid gebiedt wel te zeggen dat dit niet altijd lukt.

De klachten die geschaard worden onder COA procedure waren weer zeer divers. Zo werd geklaagd over de duur van de bemiddeling naar woonruimte, leefomstandigheden op een locatie, al dan niet overplaatsing naar een andere locatie, 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.



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.

Een aantal locaties had te maken met een wat groter aantal geregistreerde klachten ten opzichte van andere locaties. De geregistreerde klachten van Hardenberg als ook een groot deel van de klachten van Assen en Zutphen, zagen op het lange wachten op een woning en de koppeling aan een bepaalde gemeente. Helaas moest het COA naar klagers communiceren dat daar op korte termijn niets aan te doen is. Rustig afwachten, hoe moeilijk dat ook kan zijn, was het advies aan de klagers.

Daarnaast heeft locatie Zutphen ook klachten ontvangen over schoonmaakroosters die niet geheel gevolgd werden en waar andere bewoners vervolgens over klaagden. Door met bewoners in gesprek te gaan, zijn deze klachten verholpen.

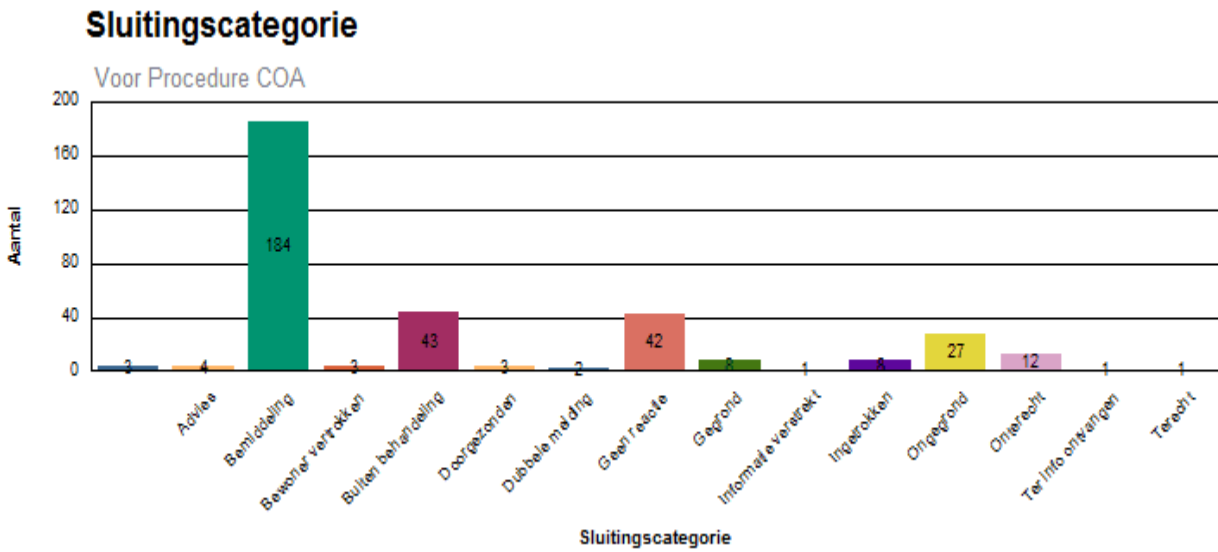
Wat dit jaar erg opviel was het aantal klachten dat zag op de koppeling aan een gemeente, hierboven al even genoemd. Doordat het vaak lang duurt voordat een gemeente waar iemand aan gekoppeld is, een woning kan aanbieden, werd door vergunninghouders regelmatig verzocht om omkoppeling. Deze verzoeken kunnen meestal niet gehonoreerd worden. Enerzijds omdat er geen grondslag is voor omkoppeling, anderzijds omdat het wachten op een woning nog langer kan duren. Bij een nieuwe gemeente komt men immers weer onderaan de lijst te staan. De klachten hierover werden over het algemeen buiten behandeling gesteld met een verwijzing naar de woningweigeringsprocedure waar uiteindelijk de koppeling aan een gemeente getoetst wordt. Ook werd hierbij een uitleg aan klager meegezonden. Meestal werd dan wel begrepen dat een omkoppeling niet de oplossing was voor het lange wachten.

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 2021 verder gestegen ten opzichte van 2020 (184 om 119). 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.

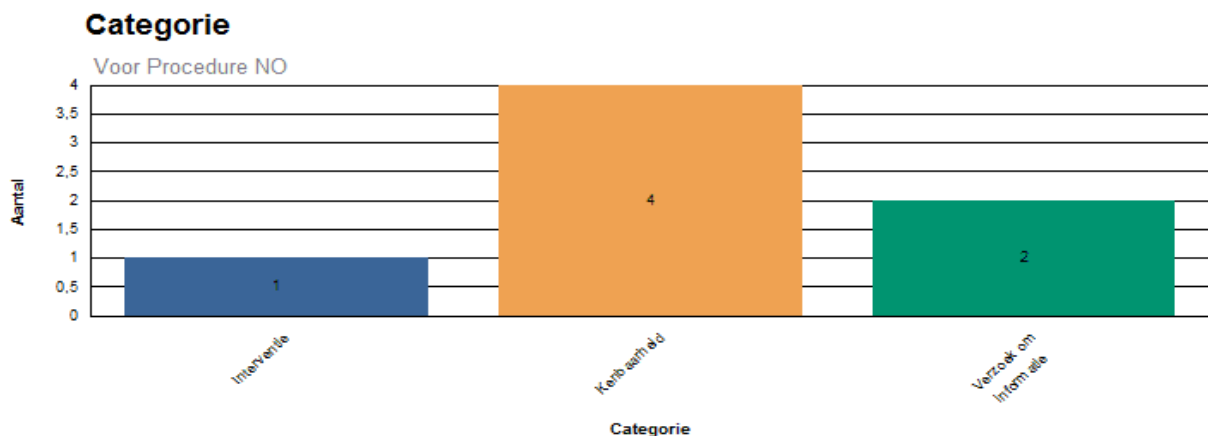
Helaas is in 42 klachten door JZ geen terugkoppeling ontvangen. Gebleken is dat door de werkdruk bij JZ het rappelleren en monitoren nogal eens ondersneeuwt in de overige werkzaamheden. JZ hoopt dit in 2022, met het mogelijk anders organiseren van de taken te verbeteren.



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 2021 heeft de No zich eenmaal met een interventie tot het COA gewend, viermaal in het kader van kenbaarheid en tweemaal met een verzoek om informatie.





5. Conclusie en vooruitblik

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

De druk op de medewerkers in de opvang is groot en dit zal in het jaar 2022 niet anders zijn. Het COA heeft te maken met een gebrek aan locaties. Daardoor worden ook noodopvanglocaties ingezet waarin de standaard die normaal geleverd wordt, niet altijd haalbaar is. Dat kan een groot aantal klachten opleveren. We hebben dat in het verleden (en ook dit jaar op kleinere schaal) al gezien in de locatie Heumensoord. Door alles wat op het bordje van opvang ligt, bestaat het risico dat de klachtafhandeling onder druk komt te staan.

Het streven van JZ in 2022 is nog meer dan anders inzetten op het begeleiden van de collega's in de opvang in de klachtafhandeling. Waar mogelijk zet JZ ook in op het overnemen van de afhandeling van bepaalde klachten, bijvoorbeeld waar die meer zien op het beleid van het COA dan sec de situatie van de bewoner. Daarbij wordt wel de kanttekening gemaakt dat ook JZ de grenzen van haar inzet kan bereiken.

De toename van het aantal klachten legt immers ook 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 nog efficiënter uitgevoerd kan worden zodat JZ de locaties, ook bij drukte, vlot en goed kan blijven bedienen.