

Rapportage klachten bewoners en derden jaar 2022

datum: 29 juni 2023

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	8



1. Inleiding

Het jaar 2022 was een turbulent jaar. Er was sprake van een hoge instroom en het COA kampte met krapte in de capaciteit. Daardoor was het niet altijd mogelijk de kwaliteit van opvang te leveren die bewoners van het COA mogen verwachten. Gelukkig was daar meestal begrip voor maar soms kon het bewoners ook te veel worden.

Het komt voor 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. Meestal worden klachten direct en praktisch opgelost, via de informele klachtafhandeling. Medewerkers van het COA zijn betrokken bij de bewoners en zetten zich in om eventuele problemen op te lossen. Dit lukt niet altijd. Voor deze situaties biedt de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden een formele klachtenprocedure.

Dit is de klachtenrapportage van bewoners en derden over 2022. Deze rapportage bevat een kwantitatieve en kwalitatieve analyse, gebaseerd op de registratie van klachten in 2022 in de klachtenprocedure van het COA. 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

Op grond van de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden vindt de klachtafhandeling plaats, daar waar de gedraging heeft plaatsgevonden. Dit is dus op locatie. De registratie van klachten is belegd bij de Directie Bedrijfsvoering, Afdeling Informatie & Diensten, team Juridische Zaken (JZ) van het COA. JZ neemt de registratie, het verzenden van de ontvangstbevestiging, de monitoring en advisering voor haar rekening. Vervolgens stuurt JZ de klacht door aan de locatiemanager. Hoe een klacht wordt afgehandeld staat in het Handboek Afhandelen klacht van bewoners of derden. Het Handboek is in 2022 geactualiseerd. Ook zijn de klachtenformulieren onder de loep genomen en vereenvoudigd.



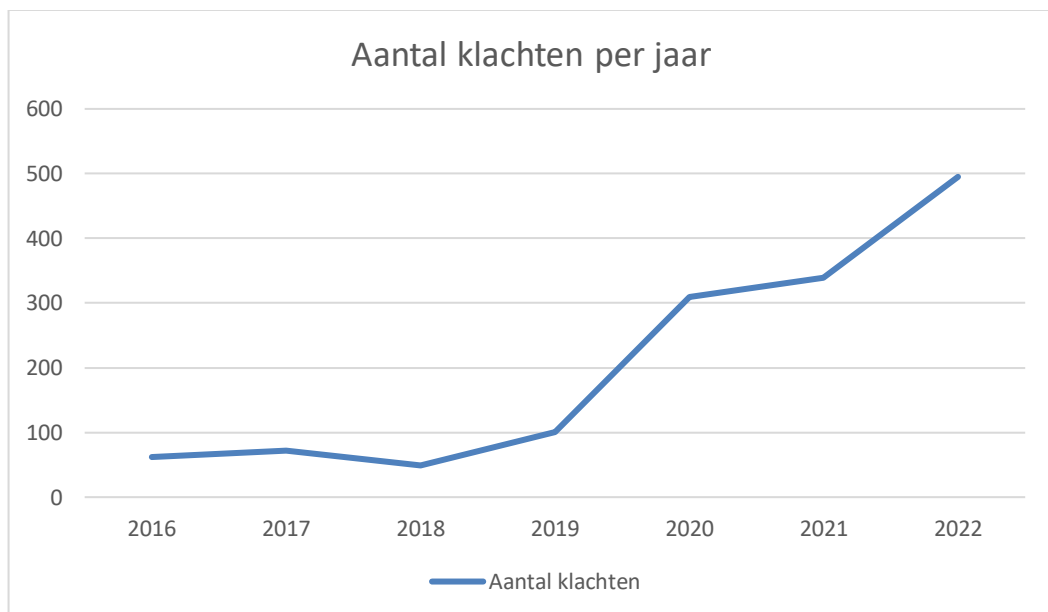
3. Analyse van de klachten

Aantal klachten

In 2022 heeft team JZ 495 klachten geregistreerd. Dit is een stijging ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2021 heeft het team JZ nl 339 klachten geregistreerd. Het is ook een stijging als we naar voorgaande jaren kijken: 309 klachten in 2020, 101 klachten in 2019, 49 klachten in 2018, 72 klachten in 2017 en 62 klachten in 2016.

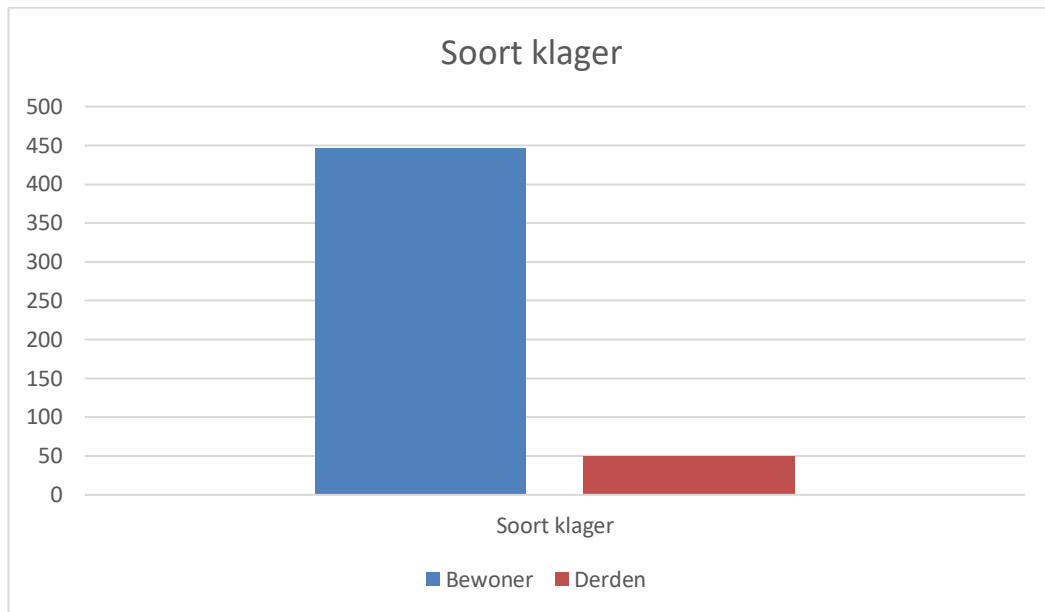
Toch valt het aantal klachten relatief gezien mee als je kijkt naar het aantal bewoners in 2022. Op een gemiddelde bezetting van 55.000 bewoners in 2022 zijn nog geen 500 klachten binnengekomen. De oorzaak van de stijging van het aantal klachten zit 'm niet in dat bewoners meer ontevreden zijn dan het jaar er voor maar meer in de toename van het aantal bewoners. Procentueel gezien is zelfs sprake van een lichte daling: met een gemiddelde bezetting van 33.000 in 2021 heeft 1% van de bewoners geklaagd, nu met een gemiddelde bezetting van 55.000, 0.9%.

Maar, hoe dan ook, er is wel sprake van een absolute stijging. Dit legt druk op de collega's in het land maar vooral ook op de collega's van de (Frontoffice) van JZ. Zij hebben in 2022 veel meer werk gehad aan het verwerken van alle klachten. Ook de advieswerkzaamheden zijn toegenomen.



Door wie werd geklaagd?

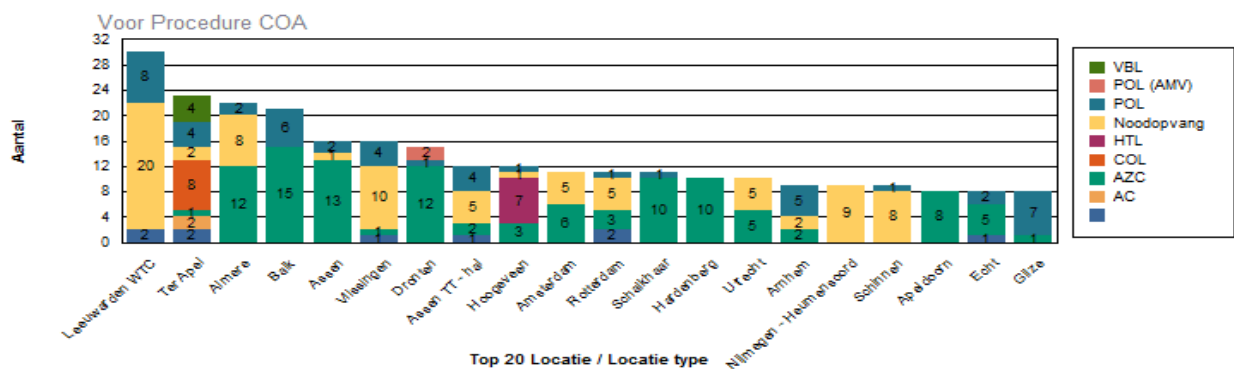
In 2022 werd 446 keer geklaagd door een bewoner en 49 keer door een derde. Bij derden valt dan te denken aan vrijwilligers of verontruste burgers die in contact staan met asielzoekers.



Locaties

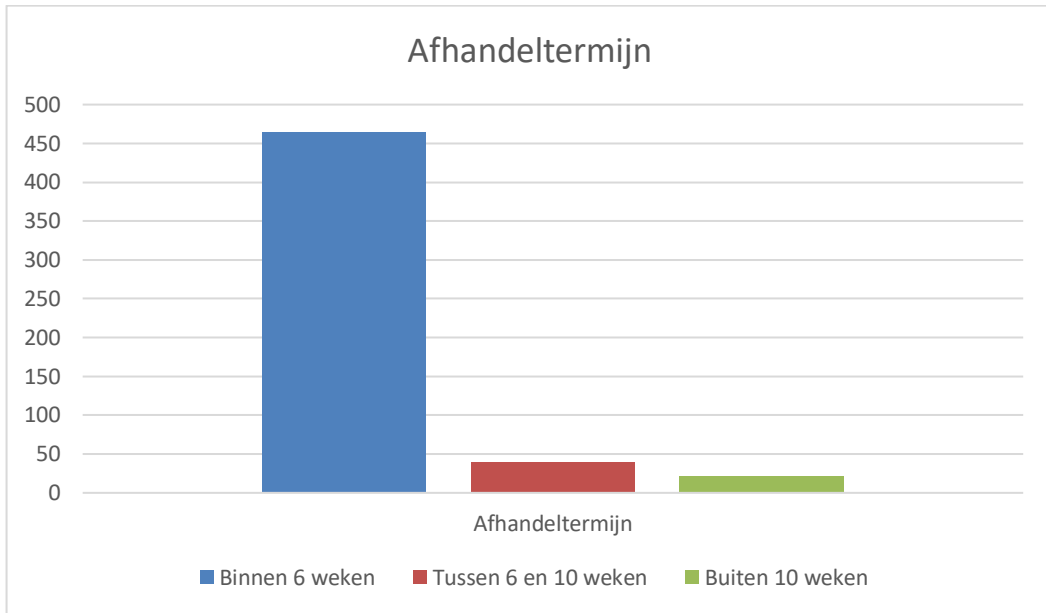
In dit overzicht zijn de locaties waar de meeste klachten zijn binnengekomen opgenomen. Met deze ‘uitschieters’ van locaties is niet gezegd dat de omstandigheden op deze locaties zodanig zijn dat er meer geklaagd wordt. In het kopje *onderwerp* wordt dieper op oorzaken ingegaan.

Top 20 Locatie / Locatie type



Afhandeltermijn

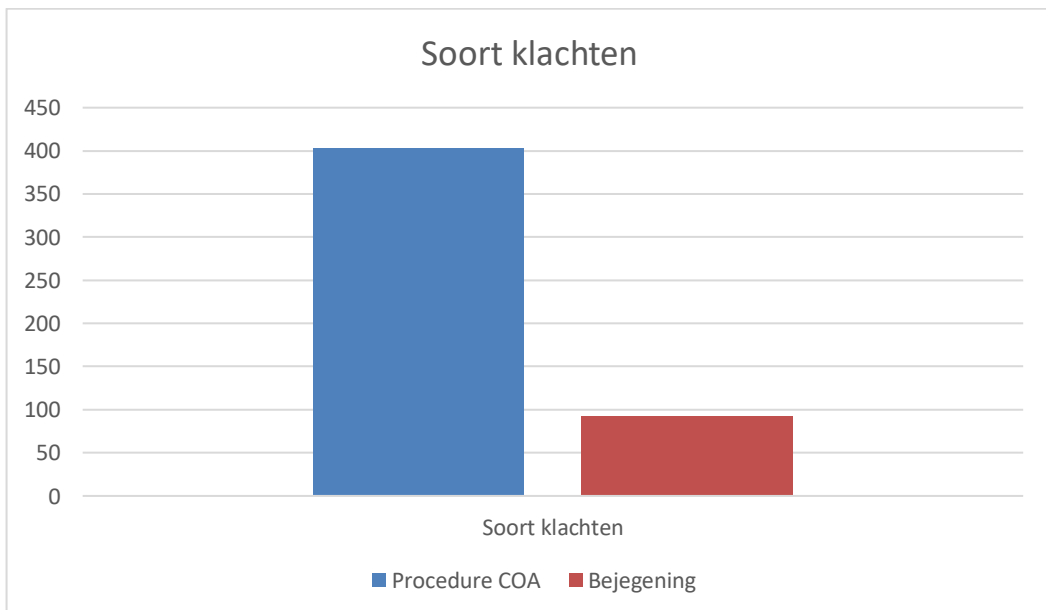
In de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden is opgenomen dat het COA de klacht binnen zes weken na ontvangst ervan afhandelt. Deze termijn kan met een periode van vier weken worden verlengd. Uit onderstaande grafiek blijkt dat het overgrote deel van de klachten binnen de termijn worden afgehandeld.



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.





Bejegening is de manier waarop iemand zich tegenover een ander gedraagt. Het gaat er dus om 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 92 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 vervolggesprek 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 ook dit jaar geklaagd over de leefomstandigheden op een locatie. Vooral in noodopvanglocaties werd geklaagd over de leefomstandigheden. Heel begrijpelijk maar helaas een omstandigheid waar het COA niet altijd verbetering in kon aanbrengen.

Ook klachten die zien op het niet kunnen overplaatsen naar een andere locatie kwamen veelvuldig voor. Doordat bewoners vaak lang moesten verblijven op een noodopvanglocatie was er regelmatig de wens overgeplaatst te worden naar een reguliere opvangplek. Helaas was dat lang niet altijd mogelijk door het gebrek aan capaciteit. Bewoners dienden vervolgens een klacht in over het niet overplaatsen. Helaas kon ook daar vaak niets aan gedaan worden en moesten bewoners geduldig afwachten totdat er ergens een plekje was.

Ook dit jaar zag een groot aantal klachten op de koppeling aan een gemeente. Doordat het vaak lang duurt voordat een gemeente waar iemand aan gekoppeld is, een woning kan aanbieden, werd door vergunninghouders regelmatig verzocht om omkoppeling. Ook zijn vergunninghouders vaak al bezig met het opbouwen van een leven in een andere gemeente waardoor ze graag aan die gemeente gekoppeld willen worden.

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. Lastiger was het vergunninghouders te overtuigen van het feit dat hun wens om aan een andere gemeente gekoppeld te worden niet stoelde op een indicatie. In de klachtenprocedure werd hier verder niet op ingegaan maar het kwam wel aan bod in de woningweigeringsprocedure. Meestal kiezen vergunninghouders uiteindelijk wel eieren voor hun geld en gaan ze alsnog naar de woning in de gemeente waaraan ze in eerste instantie gekoppeld zijn.



Ook klachten over het niet snel verkrijgen van een BSN kwamen veelvuldig voor. Nu het COA dit traject slechts faciliteert en er niet voor verantwoordelijk is, kon hieraan ook niet veel gedaan worden. Er werd wel gekeken of klager wellicht voor voorrang in aanmerking kwam maar als dat niet zo was, dan was ook hier de boodschap om geduld te hebben.

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. Wat daarbij opvalt is dat het over het algemeen noodopvanglocaties zijn waar het aantal klachten wat hoger is. Er wordt daar vooral geklaagd over de leefomstandigheden zoals geluidsoverlast en gebrek aan privacy.

Sluitingscategorieën

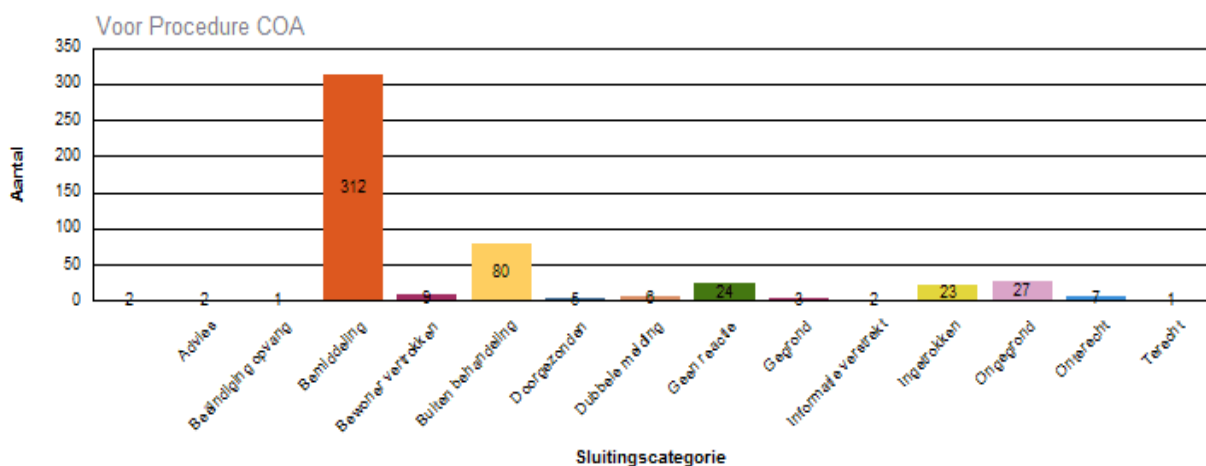
Tot slot van de interne klachtbehandeling geeft het COA inzicht in de sluitingscategorieën van de geregistreerde en afgesloten klachten. Het overzicht daarvan treft u hieronder aan.

Het COA doet veel klachten informeel af. In de sluitingscategorieën zijn deze terug te vinden onder de noemer ‘bemiddeling’. Deze afdoeningswijze is in 2022 verder gestegen ten opzichte van 2021 (312 om 184).

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 slechts 24 klachten is geen terugkoppeling ontvangen dit is een verbetering van vorig jaar toen nog sprak was van 42 klachten zonder terugkoppeling. De verbeteringslag, aangekondigd in de klachtenrapportage van vorig jaar, 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 2022 heeft de No veel klachten binnengekregen over het onderwerp BSN. De No heeft zich onder andere tot het COA gewend voor achtergrond informatie over dit onderwerp.

5. Conclusie en vooruitblik

De klachtenrapportage van 2022 verschilt niet veel van die van 2021. De onderwerpen waarover geklaagd worden zijn nagenoeg hetzelfde. De wijze van afdoening verschilt ook niet veel van die van 2021. Het aantal klachten is alleen gestegen wat niet gek is nu het aantal bewoners ook stijgt.

De kracht van het COA is het (dagelijks) persoonlijk contact dat medewerkers en bewoners onderhouden. Daardoor kunnen de uitingen van ongenoegen snel opgepakt worden en waar het kan worden opgelost. Ook vanuit JZ wordt in zaken die zich daarvoor lenen, vaker de telefoon gepakt om een luisterend oor te bieden of om de bewoner uitleg te geven.

Het COA onderscheidt zich daarmee 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 regelmatig in direct contact staan met bewoners. Ook dit jaar is gebleken dat medewerkers klachten serieus nemen en professioneel met de klachtafhandeling omgaan.

In de klachtenrapportage van 2021 werd al gemeld dat de druk op de medewerkers in de opvang groot is en dat dit in 2022 niet anders zal zijn. Dat is inderdaad uitgekomen

Het COA heeft nog steeds te maken met een gebrek aan locaties. Nog steeds worden noodopvanglocaties ingezet waarin de standaard die normaal geleverd wordt, niet haalbaar is. Dat blijft lastig voor de bewoners maar ook voor COA medewerkers die graag de gebruikelijke kwaliteit willen blijven aanbieden.



Het streven van JZ in 2022 was nog meer dan anders inzetten op het begeleiden van de collega's in de opvang in de klachtafhandeling. Ondanks het feit dat de druk bij JZ ook toeneemt door de stijging van het aantal klachten, is zij daar wel in geslaagd. JZ heeft een standaard klachtafhandelingsbrief ontwikkeld die in verschillende situaties gebruikt kan worden. Dat zijn dan vooral klachten die buiten behandeling gesteld kunnen worden omdat die meer zien op het beleid van het COA dan op de situatie van de bewoner.

Zoals al eerder aangegeven, de toename van het aantal klachten legt 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. Vooralsnog levert dit geen problemen op. Maar ook voor komende jaar geldt dat JZ de vinger aan de pols houdt voor wat betreft de uitvoering van het werkproces binnen JZ. Het streven blijft dat JZ de locaties, ook bij drukte, vlot en goed kan blijven bedienen.