

Hoe gaat dat in Nederland?

Samenvatting van het onderzoek naar klachtbehandeling door het COA (Centraal Orgaan opvang asielzoekers).

Aanleiding en doel onderzoek

De Nationale ombudsman ontving signalen uit de advocatuur dat de klachtbehandeling bij het COA niet goed liep. De ombudsman vindt het belangrijk dat de klachtbehandeling bij alle overheidsinstanties op orde is. Dit onderzoek geeft inzicht in de praktijk van klachtbehandeling door het COA. Door die praktijk naast de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling te leggen, wordt duidelijk welke punten in die klachtbehandeling extra aandacht kunnen gebruiken. Zo wordt de klachtbehandeling door het COA nog beter.

Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling

De Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling geeft een helder kader voor klachtbehandeling door de overheid en biedt handvatten om de klachtbehandeling verder te professionaliseren. De focus ligt daarbij op de twee doelen van klachtbehandeling:

- De burger (op weg) helpen
- Leren van klachten

Om die doelen in de praktijk te kunnen bereiken heeft de Nationale ombudsman vijf **stappen van klachtbehandeling** geformuleerd.

Aandachtspunten voor klachtbehandeling COA

De klachtbehandeling door het COA is op de goede weg, maar er is nog ruimte voor verbetering.

Wat de Nationale ombudsman opvalt is dat COA-medewerkers op locatie niet denken vanuit systemen en onmogelijkheden, maar vanuit de leefwereld van de bewoner en in oplossingen. Kan een klacht echter niet op een praktische manier worden opgelost, dan stopt de klachtprocedure. De COA-medewerkers op locatie geven niet standaard een uitleg over de mogelijke vervolgstappen van de klachtprocedure en de mogelijkheid om een oordeel van de bestuurder te krijgen.

De landelijke afdeling Juridische Zaken behandelt ook klachten. Het valt de Nationale ombudsman op dat de persoonlijke en oplossingsgerichte houding die de COA-medewerkers op locatie kenmerkt daar ontbreekt. Zowel de locaties als de afdeling Juridische Zaken kunnen betere uitleg geven over de mogelijke vervolgstappen in de klachtprocedure. Ook kunnen zij meer leren van klachten, door deze beter te registreren, met elkaar te delen hoe klachten zijn behandeld en te kijken of er bredere lessen te trekken zijn.

Het COA

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) is verantwoordelijk voor de opvang van asielzoekers. De situatie bij het COA is bijzonder omdat hier burgers bij de overheid wonen. Zij zijn de bewoners van het COA. Deze bewoners verkeren in een onzekere en afhankelijke positie. Zij zijn gevluht en moeten afwachten of zij in Nederland mogen blijven.

Quote bewoner

“Ik was in het begin ook wel bang om te klagen. In mijn land mag je niet kritisch zijn. Als je dat wel bent dan heeft dat grote gevolgen voor jezelf en je naasten. Het onveilige gevoel zit dus ook van binnen.”

Stappen van klachtbehandeling



Quote COA-medewerker

“Voor ons is belangrijk dat wij naar mensen luisteren en proberen iets op te lossen. Het komt niet zover dat een klachtenformulier ingevuld wordt.”