

COA klachtenregeling voor de ama-campussen

Het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) besluit de volgende regeling vast te stellen.

I Algemene bepalingen

Artikel 1

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op de gedragingen van (medewerkers van) het COA binnen de ama-campussen.
2. De geldende 'COA klachtenregeling voor bewoners en derden' is daarmee niet van toepassing op de gedragingen van (medewerkers van) het COA binnen de ama-campussen.

Artikel 2

1. Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop het COA zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover de klager of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het COA.
2. Een klacht in de zin van deze regeling wordt gedefinieerd als iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging van het COA binnen de ama-campussen en tegenover de bewoners van de ama-campussen.
3. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het COA, wordt aangemerkt als een gedraging van het COA.
4. De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten van personeelsleden van het COA en op klachten van asielzoekers ten aanzien van een handelen of nalaten van de Medische Opvang Asielzoekers.

Artikel 3

Het COA draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Artikel 4

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van het COA kan geen beroep worden ingesteld.

II De behandeling van een schriftelijke klacht

Artikel 5

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging tegenover de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 6 tot en met 10 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de datum;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
3. Indien het klaagschrift in een andere taal dan de Nederlandse of de Engelse is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 6

Zodra het COA naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting de artikelen 7 tot en met 16 bij de behandeling van de klacht toe te passen.

Artikel 7

Het COA zendt een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. Klager wordt hierin geïnformeerd over het feit dat een onafhankelijke klachtadviescommissie over de klacht zal adviseren, tenzij artikel 9 lid 1 en lid 2 van toepassing is.

Artikel 8

De behandeling van de klacht gebeurt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 9

1. Het COA is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een schriftelijke klacht is ingediend en aldus ook met inachtneming van de artikelen 6 tot en met 10 is afgehandeld;

- b. die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar of beroep had kunnen worden ingediend;
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of;
 - e. die betrekking heeft op gedragingen van de politie of het Openbaar Ministerie in het kader van opsporing en vervolging.
2. Het COA is voorts niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Het bepalen hiervan dient te geschieden door een managing supervisor of de Head of Campus, waarbij als voorwaarde geldt dat de klacht geen betrekking heeft op de gedraging van de medewerker die dit gewicht bepaalt.
 3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 10

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift, alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

III Onafhankelijke klachtadviescommissie

Artikel 11

Het COA zal zich bij de behandeling van een klacht, waarop artikel 9 lid 1 en lid 2 niet van toepassing is, laten adviseren door een onafhankelijke klachtadviescommissie.

Artikel 12

1. Het COA zal binnen 3 werkdagen nadat bepaald is dat sprake is van een verplicht te behandelen klacht waarop artikel 9 lid 1 en lid 2 niet van toepassing is, zorgdragen voor

toezending van het klaagschrift, alsmede de daarbij meegezonden stukken, aan de leden van de klachtadviescommissie.

2. Het COA zal zorgdragen voor toezending van de documenten aan de leden van de onafhankelijke klachtadviescommissie die de commissie ten behoeve van de advisering over de klacht nodig acht.

Artikel 13

1. Het COA stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid over de klacht te worden gehoord.

2. Het horen van zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, geschiedt door de onafhankelijke klachtadviescommissie.

3. De onafhankelijke klachtadviescommissie kan van het horen van de in het vorige lid genoemde personen afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien zij hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De onafhankelijke klachtadviescommissie oordeelt of sprake is van een kennelijke ongegrondheid van de klacht.

Artikel 14

1. De onafhankelijke klachtadviescommissie bepaalt het tijdstip van horen en de ruimte hiervoor.

2. De commissie draagt er zorg voor dat degene die gehoord zullen worden tijdig worden uitgenodigd. De commissie kan hiervoor gebruik maken van medewerkers van het COA.

3. De klager kan zich bij het horen laten bijstaan door zijn voogd en/of zijn gemachtigde.

4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. De onafhankelijke klachtadviescommissie kan hiertoe op haar verzoek gebruik maken van medewerkers van het COA.

Artikel 15

De onafhankelijke klachtadviescommissie is in de gelegenheid, indien zij dit nodig acht voor een verantwoordte advisering, op ieder gewenst moment de situatie ter plaatse op de campus te bezichtigen of te beoordelen.

Artikel 16

De onafhankelijke klachtadviescommissie zendt een rapport van haar bevindingen, waaronder het verslag

van het horen, gelijk met een advies en eventuele aanbevelingen, zo spoedig mogelijk na afloop van haar werkzaamheden inzake de betrokken klacht, aan het COA.

IV Afhandeling en conclusies klacht

Artikel 17

1. Het COA handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het COA kan de afhandeling van de klacht met ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 18

1. Het COA stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het COA daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het COA te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

3. Indien de conclusies van het COA afwijken van het advies van de onafhankelijke klachtadviescommissie dan zal gemotiveerd worden aangegeven waarom het COA van het advies afwijkt. Het advies van de commissie zal steeds gelijktijdig met de schriftelijke conclusies van het COA aan klager worden verstrekt.

Artikel 19

Het COA draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 20

Deze regeling wordt aangehaald als 'COA klachtenregeling voor de ama-campusen' en wordt met de daarbij behorende toelichting in de Staatscourant geplaatst.

*Het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers,
J.G. Kraaijeveld-Wouters, voorzitter.*

Artikelswijze toelichting

I Algemene bepalingen

Artikel 1

Het COA kent een algemene klachtenregeling voor bewoners en derden welke betrekking heeft op klachten over gedragingen van het COA. Deze klachtenregeling is volledig gebaseerd op Hoofdstuk 9, genaamd 'Klachtbehandeling', van de Algemene wet bestuursrecht. Bij vonnis in kort geding van 23 april 2003 heeft de President van de Rechtbank 's-Gravenhage evenwel geoordeeld dat de algemene klachtenregeling van het COA ('klaarblijkelijk') niet volstaat. De President heeft het COA geboden om een schriftelijke klachtprocedure voor de campussen te Vught en Deelen vast te stellen. De President gebood het COA ook om een onafhankelijke klachtcommissie te benoemen. Deze klachtenregeling voorziet in een afzonderlijk voor de campussen geldende klachtenregeling, waarbij een rol is weggelegd voor een onafhankelijke klachtcommissie.

Artikel 2

In artikel 2 is bepaald dat iedereen het recht heeft een klacht bij het COA in te dienen. Niet alleen de bewoners van de ama-campusen, maar ook derden (niet-bewoners) hebben de mogelijkheid een klacht in te dienen. Voorwaarde is wel dat over gedragingen van het COA moet worden geklaagd. Een klacht van iemand die niet over gedragingen van het COA klaagt, wordt dus niet in behandeling genomen. In een dergelijke situatie is klager niet-ontvankelijk in zijn klacht.

Een klacht is gedefinieerd als iedere uiting van ontevredenheid over de wijze waarop het COA zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen. De klager moet dus zijn ontevredenheid uiten over een gedraging (een handelen of nalaten) van het COA, dan wel van een medewerker van het COA. Een gedraging van een medewerker van het COA wordt aangemerkt als een gedraging van het COA. De omschrijving spreekt van een bepaalde aangelegenheid. Dit betekent dat het om een concreet handelen of nalaten van het COA jegens een bewoner van de ama-campus moet gaan, in een specifieke situatie. Er

kan dus niet geklaagd worden over het geldende beleid in meer algemene zin van het COA, zo ook niet toekomstig of gewenst beleid. Ook kan niet geklaagd worden over de uitvoering van het beleid in algemene zin, maar enkel over de uitvoering van het beleid in de specifieke situatie van de bewoner van een ama-campus.

Bij de indiening en behandeling van de klacht kan klager zich laten bijstaan door een gemachtigde (bijvoorbeeld een rechtshulpverlener, of VluchtelingenWerk).

Tot slot wordt hier nog opgemerkt dat de klachtenregeling niet van toepassing is op klachten van personeelsleden van het COA. Ten behoeve van klachten door personeelsleden van het COA is door de concerndirectie Personeel & Organisatie een eigen klachtenregeling opgesteld. Bij klachten van personeelsleden dient de klachtenregeling van P&O gevolgd te worden. Deze klachtenregeling voor de ama-campusen is ook niet van toepassing op het handelen of nalaten van de MOA, dan wel enige andere medische instantie. In die situaties is de klachtenregeling van de MOA, of de betreffende medische instantie van toepassing.

Artikel 3

In artikel 3 is bepaald dat iedere klacht behoorlijk wordt behandeld. Behoorlijk wil zeggen dat de klacht correct en zorgvuldig behandeld wordt. Dit geldt niet alleen voor klachten die (op de juiste voorgescreven wijze) schriftelijk worden ingediend maar ook voor klachten die mondeling, telefonisch, of op de niet voorgescreven schriftelijk wijze worden ingediend. Al dergelijke klachten moeten correct worden behandeld. Correct wil evenwel hier niet zeggen dat zij dus op de procedurele wijze zoals hierna onder II is omschreven, moeten worden behandeld. Wel is het van belang om iedere klacht en de reactie van het COA hierop, op schrift te stellen. Het COA heeft hiertoe een registratieformulier ontwikkeld. Dit formulier dient tevens ter registratie van de klacht.

Artikel 4

Uit dit artikel volgt dat in het algemeen tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht geen beroep, en dus ook geen bezwaar,

openstaat. Wel kan over de behandeling van een klacht door klager weer geklaagd worden bij de Nationale ombudsman. Er staat echter geen rechterlijke procedure open tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht.

II De behandeling van een schriftelijke klacht

Artikel 5

In artikel 5 wordt de klacht omschreven waarop de artikelen die op dit artikel volgen van toepassing zijn. Volgens dit artikel bestaat er een recht op behandeling van de klacht indien de klacht schriftelijk wordt ingediend, het klaagschrift voldoet aan de onder lid 2 opgenomen voorwaarden en geen uitzondering, als bedoeld in artikel 9 lid 1 of 2 van de klachtenregeling, geldt. Ook mondelinge klachten kunnen onder bijzondere omstandigheden, denk bijvoorbeeld aan de aard van de klacht, volgens de bepalingen van artikel 6 e.v. worden behandeld. Bij mondelinge klachten bestaat daartoe echter geen verplichting. Het staat het COA binnen de ama-campusen aldus vrij te bepalen op welke wijze mondelinge of telefonische klachten worden behandeld, zolang dit maar wel 'behoorlijk' geschiedt. Een klachtenformulier is ontwikkeld waarop klager een mondeling ingediende klacht kan verwoorden, indien hij deze klacht niet op informele wijze behandelt wenst te zien, c.q. de klacht zich daarvoor niet leent.

Indien uit de klacht niet direct duidelijk is waarover klager klaagt en het COA dit ook niet direct zelf kan traceren kan klager in de gelegenheid worden gesteld zijn klacht aan te vullen en aan te geven op welke gedraging zijn klacht betrekking heeft. Hiervoor kan klager een termijn worden gegeven. Indien klager niet binnen deze termijn zijn klacht aanvult, is hij niet-ontvankelijk in zijn klacht.

In het derde lid van artikel 5 is bepaald dat de klager zorg dient te dragen voor een vertaling van zijn klaagschrift indien dit in een taal is gesteld, anders dan de Nederlandse of de Engelse. Beantwoording van de klacht en correspondentie inzake de klacht door het COA vindt altijd in het Nederlands of in het Engels plaats.

Artikel 6

Zowel in situaties waarin sprake is van een mondelinge of een schriftelijke klacht kan het zo zijn dat het COA op enig moment voordat het tot een afhandeling van de klacht is gekomen, aan de klacht is tegemoet gekomen. Indien dat het geval is, hoeft de klachtprocedure niet voortgezet te worden en kan de behandeling van de klacht worden beëindigd. De voorwaarde daarbij is wel dat de klacht naar tevredenheid van klager is afgedaan. Om misverstanden te voorkomen verdient het aanbeveling dat het COA de klager schriftelijk mededeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Laat de klager vervolgens blijken dat hij niet tevreden is over de afhandeling van de klacht dan dient de verdere procedure van de klachtenregeling gevolgd te worden.

Artikel 7

Een behoorlijke klachtenbehandeling brengt met zich mee dat het COA de ontvangst van een klacht bevestigt. Het tijdstip van ontvangst van de klacht is van belang voor de behandelingstermijn van de klacht. In de brief waarin de ontvangst van de klacht wordt bevestigd zal de klager ook worden geïnformeerd over de beschikbaarheid en rol van de onafhankelijke klachtadviescommissie en de mogelijkheid dat klager door de commissie wordt gehoord. Hierbij verdient afzonderlijke melding gemaakt te worden van de uitzonderingen hierop die bepaald zijn in artikel 9, lid 1 en lid 2 en (voor wat betreft de plicht tot horen) artikel 13, lid 3.

Artikel 8

Uit dit artikel volgt dat de klacht niet mag worden behandeld door degene die bij de gedraging waarop de klacht zich richt betrokken is. De gehele klachtprocedure zal dus altijd door een ander dan de medewerker die bij de gedraging betrokken is, behandeld moeten worden. Deze regel zorgt ervoor dat er een mate van afstand is ten opzichte van de klacht en komt aldus de objectiviteit en daarmee de zorgvuldige behandeling van de klacht ten goede.

Artikel 9

Een schriftelijke klacht welke voldoet aan de in artikel 5 opgenomen eisen, zal in beginsel door het COA in behandeling moeten worden genomen. Het COA kan echter van behandeling afzien indien één van de hierna genoemde gevallen van toepassing is. Het COA is overigens niet verplicht van behandeling van de klacht af te zien indien één van de hier genoemde gevallen zich voordoet. Het staat het COA vrij desondanks de klacht toch in behandeling te nemen.

Van het in behandeling nemen van de klacht kan worden afgezien, indien:

1. het een herhaalde klacht betreft, d.w.z. een klacht die reeds eerder volgens de procedure van deze klachtenregeling is behandeld;
2. de gedraging waarop de klacht ziet langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
3. bezwaar had kunnen worden aangekend, d.w.z. indien een klacht zich richt tegen een besluit van het COA. De klacht zal als bezwaarschrift moeten worden aangemerkt en aldus zal er een heroverweging moeten plaatsvinden van het genomen besluit. Het is overigens mogelijk dat naast een bezwaarschrift ook een klaagschrift wordt ingediend. Beide geschriften zullen dan tegelijk behandeld dienen te worden. Wordt een klacht ingediend nadat de bezwaartermijn ongebruikt is verstreken en de klacht richt zich op een gedraging waartegen bezwaar openstond, dan is het COA niet verplicht de klacht te behandelen;
4. beroep kan of kon worden ingesteld, d.w.z. indien tegen de gedraging beroep bij een onafhankelijke (bestuursrechtelijke) instantie openstaat, of opgestaan heeft. Deze bepaling geldt ook indien op het beroep reeds is beslist;
5. de gedraging onderwerp van onderzoek door de burgerlijke rechter is, of is geweest;
6. de gedraging onderwerp van onderzoek door het Openbaar Ministerie of de strafrechter is. In de praktijk betekent dit dat het COA na zal moeten gaan of er een samenhang is tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en de strafzaak waarin die gedraging wordt getoetst, zodat het in behandeling nemen van de

klacht een onwenselijke samenloop met de strafzaak oplevert.

In het tweede lid van artikel 9 is bepaald dat het COA niet tot een behandeling van de klacht behoeft over te gaan indien het belang van klager dan wel het gewicht van de gedragingen te gering is. De belangen bij een klachtbehandeling wegen niet op tegen de inspanningen van het COA in het kader van de behandeling van de klacht. Het besluit dat hier sprake van is zal door een in het artikellid genoemde medewerker moeten worden genomen en kan daarbij niet genomen worden door de medewerker tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

In het derde lid is bepaald dat de klager schriftelijk wordt medegedeeld waarom zijn klacht niet in behandeling wordt genomen. Hierbij zal ook uitleg worden gegeven over de redenen waarom.

Artikel 10

Uit dit artikel volgt dat ook degene over wiens gedraging wordt geklaagd van de klacht en de daarbij behorende stukken op de hoogte wordt gesteld. Dit artikel geldt uiteraard alleen indien de klacht ziet op een concrete gedraging van een persoon. Voorts geldt dat indien een persoon bekend is met een tegen hem gerichte klacht hij zich ook tegen deze klacht kan verdedigen en kan voorbereiden op een hoorzitting.

III Onafhankelijke klachtadviescommissie

Artikel 11

Bij de behandeling van klachten met betrekking tot gedragingen binnen de ama-campussen zal, met uitzonderingen van de klachten vermeld in artikel 9 lid 1 en lid 2, gebruik gemaakt worden van een onafhankelijke klachtadviescommissie. In een afzonderlijk besluit van het COA zal de samenstelling van de commissie worden vermeld.

De commissie is een (klacht)adviescommissie. Zij adviseert het COA over de behandeling van de klacht maar neemt geen 'beslissing' op de klacht. In alle gevallen behoudt het COA de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke afhandeling van de klacht. Het COA is hiertoe ook verplicht, gegeven de voorschriften over de klachtbehandeling door bestuurs-

organen zoals die zijn opgenomen in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Met andere woorden, de commissie adviseert. De conclusies en het definitieve oordeel over de klacht dienen door het COA te worden genomen.

Artikel 12

Een klacht zal worden ingediend bij het COA. Het COA – althans een in artikel 9 lid 2 genoemde medewerker – zal alvorens de klacht door te sturen naar de onafhankelijke klachtcommissie eerst beoordelen of een situatie zich voordoet zoals omschreven in artikel 9, lid 2, van deze regeling. In het geval namelijk dat geoordeeld wordt dat het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging onvoldoende is, bestaat er geen verplichting voor een verdere behandeling door het COA van de klacht. De klacht behoeft dan ook niet voor advisering aan de klachtadviescommissie te worden voorgelegd. Overigens verdient hier opmerking dat ook artikel 6 van deze klachtenregeling van toepassing is. Komt het COA na ontvangst van de klacht, naar tevredenheid van de klager tegevoet aan de klacht dan eindigt daarmee de behandeling van de klacht. Uiteraard behoeft ook in die situatie de klacht niet voor advisering voorgelegd te worden aan de commissie. In de overige gevallen zal het COA zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen, de klacht en de daarbij meegezonden documenten naar de leden van de commissie toezenden.

In het tweede lid van artikel 12 is voorgeschreven dat het COA de leden van de commissie ook de documenten ter beschikking zal doen komen welke de commissie in het kader van de advisering nodigt acht en daarom het COA om verzoekt. Te denken valt bijvoorbeeld aan toezending van de voor de campus geldende huisregels of toezending van de basisnormen.

Artikel 13

Het horen van de klager en de persoon wiens gedragingen onderwerp van de klacht zijn, zal door de onafhankelijke klachtcommissie gebeuren. De klager en degene wiens gedraging onderwerp van de klacht zijn dienen beiden gehoord te worden. Met het horen is zowel de klager als deze persoon in de gelegenheid een nadere

toelichting of verduidelijking te geven op de klacht en de betrokken gedragingen. De commissie kan zelf bepalen of ze de klager en de medewerker gelijktijdig wenst te horen dan wel van elkaar gescheiden. Het horen kan overigens ook telefonisch plaatsvinden, echter alleen als de te horen persoon hier mee heeft ingestemd. Van het horen zal door de commissie een verslag worden gemaakt. Aan dit verslag zijn geen vormvereisten gesteld.

Van het horen kan in een beperkt aantal gevallen worden afgezien. Het horen behoeft niet plaats te vinden indien de klacht kennelijk ongegrond is. Hier is sprake van als direct duidelijk is, zonder nader onderzoek, dat de klacht niet gegrond is en een hoorzitting daarin ook geen verandering zal brengen. Het horen zal voorts niet behoeven plaats te vinden wanneer de te horen persoon schriftelijk of mondeling afziet van het recht om gehoord te worden. Indien het de commissie direct duidelijk is dat ze tot het advies zal komen dat de klacht gegrond is, is er ook geen noodzaak om betrokkenen te horen.

Artikel 14

In artikel 14 zijn enkele praktische voorschriften opgenomen met betrekking tot het horen door de onafhankelijke klachtadviescommissie. In dit verband verdient opmerking dat indien klager of de COA-medewerker niet reageert op een uitnodiging voor een hoorzitting, de commissie tot haar advies kan komen zonder hoorzitting.

Bijzondere aandacht verdient nog het derde lid van dit artikel. Hierin is bepaald dat de klager zich bij het horen kan laten bijstaan door de voogd en/of zijn gemachtigde.

Artikel 15

De onafhankelijke klachtadviescommissie heeft tot taak om in het kader van haar advisering de klager en de persoon tot wie de gedraging waarover wordt geklaagd zich richt, te horen (met uitzondering van de situaties zoals in artikel 13, lid 3 beschreven). De commissie is daarnaast ook in de gelegenheid om de situatie ter plaatse in de ama-campus te bezichtigen en te beoordelen. Dit kan de kwaliteit van haar advies ten goede komen.

Artikel 16

Zoals eerder opgemerkt adviseert de onafhankelijke klachtadviescommissie het COA over de afhandeling van de klacht. Zij adviseert en neemt aldus niet de beslissing op de klacht. Het COA is wettelijk gehouden het uiteindelijke oordeel over de klacht te geven. De commissie zal dan ook de resultaten van haar werkzaamheden, zoals het verslag van bevindingen en haar advies, zo spoedig mogelijk naar het COA toesturen.

IV Afhandeling en conclusies klacht

Artikel 17

In dit artikel is bepaald dat een klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht moet zijn afgehandeld. De datum van ontvangst van de klacht is dus bepalend voor de aanvang van de behandelingstermijn. De behandelingstermijn kan eenmaal voor de duur van ten hoogste vier weken worden verlengd. Dit dient schriftelijk aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft medegedeeld te worden.

Artikel 18

In dit artikel is het voorschrift neergelegd dat het COA, na het sluiten van het onderzoek, klager schriftelijk zijn bevindingen en (eventuele) conclusies mededeelt. Onder bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het onderzoek zijn vast komen te staan. Op grond hiervan zal het COA zich een oordeel vormen over de klacht en daaraan (eventuele) conclusies verbinden. Het oordeel over de klacht wordt opgenomen in de afdoeningsbrief.

In het tweede lid van dit artikel is de verplichting voor het COA neergelegd in de brief waarin op de klacht wordt gereageerd aan te geven dat indien klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling door het COA, hij bij de Nationale ombudsman, als bevoegd externe klachtbeoordelaar, een klacht kan indienen.

Artikel 19

Uit artikel 19 volgt dat het COA de bij hem ingediende klachten registreert en jaarlijks publiceert.

Artikel 20

In dit artikel is aangegeven dat deze regeling aangehaald behoort te wor-

den als 'COA klachtenregeling voor de ama-campussen'.

Het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers,

J.G. Kraaijeveld-Wouters, voorzitter.