

COA Klachtenregeling voor bewoners en derden

In haar vergadering van 12 december 2002 heeft het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, de onderstaande klachtenregeling vastgesteld. Daarmee is de klachtenregeling, zoals opgenomen in paragraaf 6, de artikelen 26 t/m 36, van het Bestuursreglement van het COA komen te vervallen.

1. Algemene bepalingen

1. a. 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;
- b. Een klacht in de zin van deze regeling wordt gedefinieerd als iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging van het COA;
- c. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het COA, wordt aangemerkt als een gedraging van het COA;
- d. De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten van personeelsleden van het COA, op klachten in het kader van seksuele intimidatie en op klachten van asielzoekers ten aanzien van een handelen of nalaten van de Medische Opvang Asielzoekers.
2. Het COA draagt zorg voor een correcte behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.
3. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van het COA kan geen beroep bij de rechtbank worden ingesteld.

2. De behandeling van een klacht

4. a. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging tegenover de klager en voldoet aan de vereisten onder b, zijn de artikelen 5 t/m 12 van toepassing;
- b. 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.

- c. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

5. Zodra het COA naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting de artikelen 6 tot en met 13 bij de behandeling van de klacht toe te passen.

6. Het COA zendt een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager.

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

b. Het voorgaande geldt niet indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het COA zelf, dan wel van de voorzitter of een bestuurslid.

8. a. Het COA is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:

I. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 4 t/m 12 is afgehandeld;

II. die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

III. waartegen door de klager bezwaar had kunnen worden gemaakt;

IV. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;

V. 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;

VI. zolang terzake van de klacht een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;

b. Het COA is niet verplicht de

klacht te behandelen indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging duidelijk onvoldoende is;

c. 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.

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

10. a. Het COA stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid mondeling op de klacht te worden gehoord;

b. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht duidelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;

c. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

11. a. Het COA handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift;

b. 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.

12. a. 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;

b. 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.

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

Deze regeling treedt per 1 februari 2003 in werking. Deze regeling kan

worden aangehaald als 'COA Klachtenregeling voor bewoners en derden'.

*Rijswijk, 12 december 2002.
Centraal Orgaan opvang asielzoekers,
J.G. Kraaijeveld-Wouters, voorzitter
van het algemeen bestuur van het
COA.*

Artikelsgewijze toelichting bij Coa Klachtenregeling voor bewoners en derden

Algemene bepalingen

Artikel 1

In dit artikel is bepaald dat iedereen het recht heeft een klacht bij het COA in te dienen. Deze ruime benadering wordt wel beperkt door het feit dat over het COA moet worden geklaagd. Een klacht van iemand die niet over het COA klaagt, wordt dus niet in behandeling genomen. In een dergelijke situatie is klager niet-ontvankelijk in zijn klacht.

+Verder is in het artikel een definitie van een klacht opgenomen. In het kader van de klachtenregeling is een klacht gedefinieerd als een 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. Op dit laatste heeft het derde punt (punt c) uit artikel 1 betrekking, waarin is opgenomen dat 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 klager moet gaan in een specifieke situatie. Er kan dus niet geklaagd worden over het beleid van het COA, of over de uitvoering van het beleid in algemene zin. Er kan dus wel geklaagd worden over de uitvoering van het beleid in de specifieke situatie van klager.

Bij de indiening en behandeling van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen 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. Ook is de klachtenregeling niet van toepassing op klachten in het kader van seksuele intimidatie en op klachten van asielzoekers ten aanzien van het handelen of nalaten van de MOA, dan wel een andere medische instantie. In dergelijke gevallen dient het COA de asielzoeker door te sturen naar de klachtenregeling van de MOA, of van de betreffende medische instantie.

Artikel 2

In dit artikel is bepaald dat iedere klacht correct (d.w.z. zorgvuldig) wordt behandeld. Ook klachten die informeel (d.w.z. mondeling of telefonisch, maar ook schriftelijk) worden ingediend moeten correct worden behandeld. Deze regel komt voort uit de fatsoensnorm die tussen de burger en het COA geldt. Daarnaast kan klager een informeel afgehandelde klacht ook aan de Nationale ombudsman voorleggen. Het is dan van belang dat de reactie van het COA, al dan niet op verzoek van klager, op schrift staat. Ten behoeve hiervan zal een registratieformulier worden ontwikkeld waarop een informeel afgehandelde klacht (kort) beschreven kan worden. Dit formulier dient tevens ter registratie van de klacht.

Artikel 3

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. De behandeling van een klacht heeft tot op grote hoogte een informeel karakter en met dit artikel wordt dat karakter ook bewaard. 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.

De behandeling van een klacht

Artikel 4

In dit artikel 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 punt b. opgenomen voorwaarden en geen uitzondering, als bedoeld in artikel 8 van de klachtenregeling, geldt. Ook mondelinge klachten kunnen onder bijzondere omstandigheden, denk bijvoorbeeld aan de aard van de klacht, volgens de bepalingen van artikel 5 e.v. worden behandeld. Bij mondelinge klachten bestaat daartoe echter geen verplichting. Voor het COA zal een klachtenformulier worden ontwikkeld, waarop klager een mondeling ingediende klacht kan verwoorden, indien hij deze klacht niet op informele wijze behandeld 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 vulen 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. Onder punt c is bepaald dat klager zorg dient te dragen voor een vertaling van zijn klaagschrift indien dit in een vreemde taal is gesteld. De drie moderne talen (Engels, Frans en Duits) worden door het COA als gangbare talen aangemerkt, waarbij het het COA overigens vrijstaat toch om een vertaling te vragen, als zij dit voor de behandeling van de klacht wenselijk vindt. Beantwoording van de klacht en correspondentie inzake de klacht door het COA vindt altijd in het Nederlands plaats.

Artikel 5

Niet alleen wanneer een klacht mondeling is ingediend, maar ook indien de klacht schriftelijk is ingediend (bijvoorbeeld als uit het klaagschrift al blijkt dat met een snelle mondelinge reactie kan worden volstaan) kan de klacht op snelle en informele wijze worden afgedaan. Indien dat het geval is, hoeft de klachtprocedure niet voortgezet te worden. Dat is de bedoeling van dit artikel. Een klacht kan dus op ieder gewenst moment worden beëindigd. De voorwaarde

daarbij is wel dat de klacht naar tevredenheid van klager is afgedaan, en dus niet naar de tevredenheid van het COA! Om misverstanden te voorkomen is het verstandig dat het COA klager schriftelijk mededeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Laat 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 6

Een behoorlijke klachtenbehandeling brengt met zich mee dat het COA de ontvangst van een klacht bevestigt. Daarnaast is het tijdstip van ontvangst van de klacht van belang voor de behandelingstermijn van de klacht. Het is voorts verstandig om bij de ontvangstbevestiging tevens informatie te verschaffen omtrent de behandeling van de klacht en klager te informeren over de mogelijkheid inzake zijn klacht gehoord te worden.

Artikel 7

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. Ook deze regel vloeit voort uit een behoorlijke klachtenbehandeling en zorgt ervoor dat er een mate van afstand is ten opzichte van de klacht. Dit komt de objectiviteit en daarmee de behandeling van de klacht ten goede.

Een klacht gericht tegen het COA, dan wel tegen het bestuur, of de voorzitter van het bestuur van het COA wordt door het Algemeen-Bestuur van het COA afgehandeld.

Artikel 8

Allereerst wordt hier opgemerkt dat een klaagschrift, welke voldoet aan de in artikel 4 opgenomen eisen, door het COA in behandeling moet 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 deson-

danks de klacht toch in behandeling te nemen.

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

I het een herhaalde klacht betreft, d.w.z. een klacht die reeds eerder volgens de procedure van deze klachtenregeling is behandeld;

II de termijn verstreken is, d.w.z. dat de gedraging waarop de klacht ziet langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;

III bezwaar had kunnen worden aangekend, d.w.z. indien een klacht zich richt tegen een besluit van het COA zal de klacht als bezwaarschrift moeten worden aangemerkt en zal een heroverweging van het besluit moeten plaatsvinden. Accepeert klager echter het besluit, maar is hij ontevreden over de handelwijze of de motivering dan kan de klacht toch in behandeling worden genomen. Hiertoe kan echter niet te snel besloten worden. Klager zal zich bewust moeten zijn van de consequenties. Het is dan ook verstandig bij klager na te gaan wat hij met het klaagschrift wil bereiken. Indien naast een bezwaarschrift een klaagschrift wordt ingediend kunnen beide geschriften tegelijk behandeld worden. Wordt een klacht ingediend nadat de bezwaartermijn ongebruikt is verstreken, terwijl tegen de gedraging wel bezwaar openstond, dan is het COA niet verplicht de klacht te behandelen. Wordt de klacht toch in behandeling genomen dan zal de klachtprocedure gelijkenis moeten vertonen met de bezwaarschriftprocedure;

IV 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;

V de gedraging onderwerp van onderzoek door de burgerlijke rechter is, of is geweest;

VI 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;

Onder punt b wordt gedoeld op het

subsidiariteitsbeginsel, hetgeen betekent dat het belang van klager niet opweegt tegen de inspanning die het COA voor de behandeling van de klacht moet verrichten. Het belang van klager of het gewicht van de gedraging is bijvoorbeeld te gering. Hiertoe zal echter niet al te snel kunnen worden besloten.

Onder punt c is bepaald dat klager schriftelijk en gemotiveerd wordt medegedeeld waarom zijn klacht niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 9

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.

Artikel 10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor en is essentieel in de schriftelijke klachtprocedure. Het horen dient verschillende doelen: het kan dienen ter nadere toelichting op, of ter verduidelijking van de klacht, indien beide partijen tegelijk worden gehoord kan tevens naar een oplossing gezocht worden, het geschonden vertrouwen kan hersteld worden, het kan nieuwe gezichtspunten opleveren en het dient de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft dienen beiden gehoord te worden. Dit kan in elkaars aanwezigheid gebeuren, maar dat is niet verplicht. Het horen mag ook telefonisch plaatsvinden, al zal klager hier wel mee moeten hebben ingestemd. Van het horen wordt altijd een verslag gemaakt (punt c van het artikel). Aan dit verslag zijn geen vormvereisten gesteld. Wel moeten de hoofdlijnen van het gesprek worden vastgelegd, alsmede nieuw gebleken feiten en omstandigheden. Van het horen kan slechts in een beperkt aantal gevallen worden afgezien, bijvoorbeeld indien de klacht kennelijk ongegrond is, d.w.z. dat direct duidelijk is dat de klacht niet gegrond is en een hoorzitting daarin geen verandering zal brengen, dan wel de klager schriftelijk of monde-

ling afziet van het recht om gehoord te worden. Ook indien direct duidelijk is dat de klacht gegrond is, kan van het horen worden afgezien. Indien klager niet reageert op een uitnodiging voor een hoorzitting kan de klacht zonder hoorzitting worden afgedaan, al zal het COA dan wel aannemelijk moeten kunnen maken dat de uitnodiging klager in persoon heeft bereikt, of heeft kunnen bereiken, bijvoorbeeld door de verzenddatum vast te leggen in een postboek.

Artikel 11

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 12

Uit dit artikel volgt 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.

Uit punt b van het artikel volgt dat klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling door het COA, bij de Nationale ombudsman, als bevoegd externe klachtbeoordelaar, een klacht kan indienen. Het COA is verplicht deze beroepsmogelijkheid in de afdoeningsbrief op te nemen.

Artikel 13

Uit artikel 13 volgt dat het COA de bij haar ingediende klachten registreert en jaarlijks publiceert.