



COA Klachtenregeling voor de Handhavings- en Toezichtlocatie (HTL)

Het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) heeft op 18 april 2023 besloten 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 handhavings- en toezichtlocatie, hierna: htl.
2. De geldende 'COA klachtenregeling voor bewoners en derden' is daarmee niet van toepassing op de gedragingen van (medewerkers van) het COA binnen de htl.

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 htl en tegenover de bewoners van de htl.
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 GezondheidsZorg 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 8 lid 1 en lid 2 van toepassing is.

Artikel 8

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 de locatiemanager van de htl, 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, of het op andere wijze afdoen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9

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 10

Het COA zal zich bij de behandeling van een klacht, waarop artikel 8 lid 1 en lid 2 niet van toepassing is, laten adviseren door een onafhankelijke klachtadviescommissie.

Artikel 11

1. Het COA zal binnen 3 werkdagen nadat bepaald is dat sprake is van een verplicht te behandelen klacht waarop artikel 8 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 12

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 13

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 en het COA kunnen zich bij het horen laten bijstaan door een 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 14

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

Artikel 15

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 16

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 17

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 18

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

Artikel 19

Deze regeling wordt aangehaald als 'COA klachtenregeling voor de htl' en wordt in de Staatscourant geplaatst.

Deze regeling treedt met terugwerkende kracht naar 1 januari 2024 in werking.

Het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers

J. Kapteijns

lid/plv. voorzitter van het bestuur