

# Rapport

## **De uit het Asielzoekerscentrum verdwenen spullen.**

Een onderzoek naar aanleiding van een klacht over de wijze waarop het Centraal orgaan Opvang Asielzoekers te Rijswijk is omgegaan met de eigendommen van verzoekers, die waren achter gebleven in hun kamer in het asielzoekerscentrum na hun gedwongen vertrek.

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht gegrond.

**Datum: 21 december 2016**

**Rapportnummer: 2016/121**

## Klacht

Verzoekers klagen over de wijze waarop het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) na hun gedwongen vertrek uit de gezinslocatie te Katwijk is omgegaan met de in hun kamer achtergebleven eigendommen. Ook klagen verzoekers over de wijze waarop het COA met hun klacht hierover is omgegaan.

## Bevindingen en beoordeling

### Algemeen

#### I. Bevindingen

Verzoekers, een echtpaar uit Pakistan, hebben in Nederland asiel aangevraagd. In 2015 verbleven zij samen met hun minderjarige zoon in de gezinslocatie Asielzoekerscentrum (AZC) Katwijk. Zij waren in afwachting van de uitkomst van het hoger beroep dat hun advocaat namens hen had ingesteld nadat hun asielverzoek in Nederland was afgewezen. Zij mochten deze uitkomst niet in Nederland afwachten en hun uitzetting was gepland op 20 april 2015. Zij hadden in deze locatie in Katwijk de beschikking over één kamer. In deze kamer bevonden zich al hun bezittingen.

Op 13 april 2015 verscheen plotseling de vreemdelingenpolitie om hen op te halen en in vreemdelingenbewaring te stellen. Zij kregen een half uur de tijd om wat spullen te verzamelen. Zij moesten de rest van hun bezittingen achterlaten. Ze werden overgebracht naar de gesloten gezinsvoorziening in Zeist.

Hun advocaat diende op 14 april 2015 een verzoek tot voorlopige voorzieningen in bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State (ARRS). Op 17 april 2015 verbood de vice voorzitter van de ARRS de uitzetting van verzoekers zolang nog niet op hun hoger beroep was beslist. Ook werd de vreemdelingenbewaring per genoemde datum opgeheven. Op 29 april 2015 verklaarde de rechtbank Rotterdam de vreemdelingenbewaring van meet af aan onrechtmatig en kende een schadevergoeding toe voor de ten onrechte in bewaring doorgebrachte dagen.

Op 13 april 2015 hebben verzoekers twee vrijwilligster die hen begeleiden, de dames H. en F., gemachtigd om hun spullen op te halen uit het AZC te Katwijk. Deze dames gaven op verzoek van de advocaat een gedetailleerd schriftelijk verslag van hun ervaringen bij het ophalen van de spullen. Samengevat lieten zij het volgende weten: Omdat het gezin bepaalde goederen zoals hun identiteitskaarten, kleding en toiletartikelen direct nodig hadden, zijn de dames direct gaan bellen met het COA en zij konden diezelfde middag langskomen. De spullen waren al ingepakt en stonden in de kamer van verzoekers in het AZC.

Genoemde dames zijn daarop allebei met een auto onmiddellijk naar Katwijk gereden. De kamer in het AZC Katwijk was afgesloten. Deze werd op hun verzoek door de

beveiligingsmedewerkers geopend. Twee woonbegeleidsters van het COA waren daar bij aanwezig.

De dames troffen in de kamer vele grote stevige vuilniszakken waarin alle spullen van verzoekers waren verzameld. Het was ter plekke onmogelijk om alles uit te zoeken en de direct benodigde spullen er tussen uit te halen. De beveiligingsmedewerkers hadden ook aangegeven dat er geen tijd was om spullen te gaan sorteren. Alle goederen waren zonder enig systeem en zonder veel aandacht bij elkaar in de zakken verzameld. Etenswaars, een nog met water gevuld stoomstrijkijzer en kleding zaten door elkaar. De planten in de sierpotten die in de vensterbanken hadden gestaan waren verdwenen. Ook serviesgoed en alle keukenspullen waren door elkaar in zakken gestopt. Grotere spullen zoals speelgoed van de zoon van verzoekers stonden apart in de badkamer en waren niet ingepakt. Dit speelgoed werd daardoor bijna vergeten.

De dames hebben daarop alle vuilniszakken en goederen in hun twee auto's geladen en nog een kennis gevraagd te komen met een derde auto. Vervolgens hebben ze alles naar het huis van één van hen gebracht om verder uit te zoeken en te bewaren.

Na hun vrijlating op 17 april 2015 kregen verzoekers een nieuwe woonplek aangewezen door het COA. Ditmaal konden ze terecht in het AZC Leersum. Zij reisden die dag naar hun nieuwe woonbestemming. Daar kregen zij hun spullen terug die de dames al die tijd bij één van hen op een veilige plek hadden bewaard.

De dames hadden de spullen zoveel mogelijk geordend en beter ingepakt dan bij het COA was gebeurd. Op dat moment werd duidelijk dat er een aantal spullen, waaronder waardevolle sieraden, verdwenen waren. Verzoekers maakten daar een lijst van (zie Achtergrond, onder 2.). Op deze lijst stonden sieraden vermeld, maar ook stukken, planten, een zelfgemaakt schilderij, schilderspullen en de lievelingsmokken van verzoekers. Ook aan deze niet waardevolle spullen waren verzoekers gehecht. De beide dames verklaarden dat ze verzoekster de op deze lijst genoemde sieraden vaak hadden zien dragen.

Hun advocaat diende per brief bij het COA over de gang van zaken een klacht in. In deze brief stelde hij het COA tevens aansprakelijk was voor het zoekmaken van deze in de lijst genoemde goederen en eiste een schadevergoeding. Het COA wees elke aansprakelijkheid van de hand en verklaarde dat de goederen waarschijnlijk buiten het AZC Katwijk waren verdwenen. De klacht over de gang van zaken werd door het COA niet als klacht behandeld en verzoekers werden niet over de klacht gehoord.

De twee dames verklaarden uitdrukkelijk dat zij goed op de spullen hadden gepast, maar dat zij de op de lijst genoemde spullen niet hadden aangetroffen tussen de goederen.

#### *Verhoor COA medewerksters G en V.*

De Nationale ombudsman hoorde in het kader van dit onderzoek de twee COA medewerksters, G. en V., die aanwezig waren geweest toen de dames F. en H. de goederen kwamen ophalen in Katwijk. Zij lieten weten dat zij niet betrokken waren geweest bij het inpakken van de spullen in de zakken. Beiden waren zij in die tijd als woonbegeleidster werkzaam op de locatie Katwijk. Gezien het grote aantal verhuizingen,

dat jaarlijks in AZC Katwijk plaatsvindt, kon G. zich niets meer van dit voorval herinneren. V. kon zich het gezin wel herinneren omdat er erg veel spullen in de kamer stonden. Zij was nog behulpzaam geweest bij het sjouwen van de zakken naar de auto. Overige bijzonderheden herinnerde V. zich echter ook niet.

Zij gaven wel aan dat in het algemeen de bewoners op tijd geïnformeerd worden door de Dienst Terugkeer & Vertrek (DT&V) wanneer ze naar de locatie Zeist worden overgebracht met oog op hun uitzetting. In dat geval pakken ze zelf hun eigendommen in. De woonbegeleidsters helpen daar zo nodig bij. In die tijd werd alles verpakt in grote stevige vuilniszakken. Nu gebruikt men dozen. Men mag geen scherpe voorwerpen meenemen en ook geen eten. Incidenteel gebeurt het wel dat mensen plotseling worden opgehaald door de vreemdelingenpolitie. Het inpakken van de inboedel wordt in dat geval dan na hun vertrek gedaan door medewerkers van het COA. De kamers worden altijd zo snel mogelijk leeg gehaald zodat er nieuwe bewoners in kunnen. Als er bij het inpakken kostbaarheden of geld worden aangetroffen dan wordt dit apart gemeld en afgegeven aan de leiding. De woonbegeleidsters vertelden dat altijd heel zorgvuldig met de spullen wordt omgegaan. Dit is zeker ook zo als de bewoners al weg zijn. Hen zijn geen klachten hierover bekend.

De kamer gaat na vertrek van het gezin meteen op slot. De spullen worden vervolgens ofwel centraal in het AZC opgeslagen ofwel meteen naar Zeist of een andere locatie vervoerd in overleg met DT&V. Of er in de praktijk inventarislijsten worden opgemaakt was G. en V. niet bekend.

#### *Reactie van het COA*

Het COA liet in reactie op het onderzoek de Nationale ombudsman het volgende weten. Naar aanleiding van de aansprakelijkheidstelling heeft het COA een onderzoek ingesteld naar de gang van zaken. Uit dit onderzoek is gebleken dat op 13 april 2015 COA-medewerkers direct na het vertrek van verzoekers zijn begonnen met het inpakken van hun eigendommen. Alle eigendommen zijn ingepakt in 21 zakken, vier dozen en drie koffers. De dames die gemachtigd waren om de eigendommen op te halen, hebben dit diezelfde dag nog gedaan. Er zijn geen spullen achtergebleven.

Het COA zag daarom geen aanleiding terug te komen op haar oordeel dat als er spullen zijn zoekgeraakt dit niet op de COA locatie is gebeurd en wijst dan ook elke aansprakelijkheid van de hand. Het COA is verder van oordeel dat zij zorgvuldig met de spullen is omgegaan en dat deze met zorg zijn ingepakt.

Wat betreft de algemene gang van zaken bij plotseling vertrek van bewoners uit hun kamer in een AZC liet het COA verder weten dat het COA zorgt dat COA medewerkers de spullen inpakken. De spullen worden minimaal drie maanden bewaard in de centrale opslag in het AZC, daarna worden de spullen vernietigd. Bederfelijke waar wordt direct weggegooid. Kostbaarheden worden direct of anders zo spoedig mogelijk aan de politie overgedragen.

Op de vraag van de Nationale ombudsman wanneer het COA aanneemt dat een gezin definitief is vertrokken en tot ontruiming overgaat, antwoordde het COA het volgende;

Indien er sprake is van een ontruiming (No: bedoeld wordt vreemdelingenbewaring) door de vreemdelingenpolitie is het snel duidelijk dat bewoners vertrokken zijn. Ze keren nooit terug in Katwijk. Als ze toch de procedure in Nederland mogen afwachten gaan ze naar een ander AZC. Na een kamercontrole volgt dan de ontruiming van de kamer. In het geval van een melding dat iemand met onbekende bestemming is vertrokken gaat het COA ervanuit dat de bewoner na twee keer niet melden definitief vertrokken is. Dan volgt een kamercontrole en ontruiming van de kamer en opslag van de spullen.

Voor wat betreft het opruimen van de achtergebleven spullen verwees het COA naar de Werkinstructie "opslaan eigendommen" (zie Achtergrond, onder 1.).

In deze instructie staat ook vermeld wat op de dag van het vertrek van een bewoner moet gebeuren, als hij zelf niet heeft kunnen inpakken. Onder meer staat er vermeld dat de woonbegeleider/huismeester op het formulier "Registratie opslag eigendommen" registreert welke goederen eigendom zijn van de bewoner. Het accent ligt bij het registreren op kostbare eigendommen. Eventueel kan voor niet-kostbare eigendommen qua registratie worden volstaan met het maken van een foto. Op het formulier wordt genoteerd waar de goederen worden opgeslagen.

Deze werkinstructie geldt voor alle locaties. Het COA vult in de brief daar nog aan toe dat indien sprake is van heel veel eigendommen wordt afgezien van het invullen van een inventarisatielijst omdat dit dan niet doenlijk is. Kostbaarheden worden wel altijd geregistreerd. Gelet op de hoeveelheid spullen is er bij het uitruimen in het geval van verzoekers geen inventarisatielijst gemaakt.

Op de klacht van de ombudsman dat er geen klachtbehandeling heeft plaatsgevonden, maar dat de klacht enkel als civiele claim om schadevergoeding is behandeld en afgedaan met een afwijzing, werd door het COA niet gereageerd

#### *Reactie van verzoekers op de brief van het COA*

De advocaat van verzoekers liet in reactie op de brief van het COA het volgende weten. Hij achtte de stelling van het COA dat zorgvuldig is omgesprongen met de eigendommen en dat deze zorgvuldig waren ingepakt geheel niet stroken met de waarneming van de dames H. en F. Deze hadden in hun brieven zeer gedetailleerd beschreven wat zij hadden aangetroffen in Katwijk. Het COA bestrijdt hun lezing weliswaar maar onderbouwt dit niet met verklaringen of enig bewijs. Het COA heeft afgezien van het opmaken van een inventarislijst "gelet op de hoeveelheid spullen" en heeft daarmee over zichzelf afgeroepen dat er nu geen duidelijkheid is over wat er wel en niet aanwezig was. Dit dient voor rekening en risico van het COA te komen en niet ten nadele van verzoekers te werken. Verzoekers moesten zeer plotseling in alle vroegte vertrekken vanwege de vreemdelingenbewaring. Zij hebben alleen het hoognodige kunnen meenemen en hebben geen enkele mogelijkheid gehad hun spullen veilig te stellen.

## II. Beoordeling

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Uit het onderzoek blijkt dat COA medewerkers de kamer van verzoekers in het AZC Katwijk met grote voortvarendheid op de dag van hun vertrek hebben leeggeruimd. Hoewel dit volgens de interne instructie wel zou moeten is door hen geen inventarislijst opgemaakt noch zijn er foto's gemaakt. Het COA liet weten dat dit niet was gebeurd omdat dit ondoenlijk was vanwege de grote hoeveelheid goederen. Het COA gaf tevens aan dat zij geen kostbaarheden had aangetroffen en dat de medewerkers bij het inpakken zorgvuldig te werk waren gegaan.

Het COA wees de claim voor het zoekraken van spullen af omdat verzoekers deze niet voldoende hadden onderbouwd. De bij het inpakken van de spullen betrokken medewerkers waren ofwel niet te achterhalen ofwel wisten zich weinig meer te herinneren. Tegenover deze niet nader gemotiveerde stelling van het COA, staat het met gedetailleerde verklaringen onderbouwde relaas van verzoekers.

De Nationale ombudsman hecht voor de vaststelling van de feiten in dit verband dan ook meer waarde aan het relaas van verzoekers dan aan reactie van het COA. Daar komt bij dat het COA geen inventarislijst heeft opgemaakt van de goederen terwijl dit wel is voorgeschreven in de interne werkinstructie. Dat dit niet was gebeurd omdat dit volgens het COA ondoenlijk was wegens de grote hoeveelheid goederen acht de ombudsman wel een verklaring maar geen rechtvaardiging. Juist bij een gedwongen verhuizing van een gezin zal het vaker voorkomen dat er veel goederen aanwezig zijn. In die situatie is het bij uitstek van belang goederen in ieder geval globaal te registreren of daarvan foto's te maken. Door de registratieformulieren niet in te vullen heeft het COA in dit geval het vereiste van goede organisatie geschonden. Door het nalaten van elke vorm van registratie acht de ombudsman het niet redelijk dat het COA de claim van verzoekers zonder meer heeft afgewezen. Het COA legt de bewijslast geheel bij verzoekers, terwijl verzoekers in deze situatie niet bij machte waren zelf hun spullen op te ruimen en in die zin geheel afhankelijk waren van de registratie door het COA.

Daarbij merkt de ombudsman nog op dat het COA eerder onderzoek had moeten doen naar de klacht en deze niet enkel als civiele claim had moeten afdoen, nu het verzoekers niet alleen ging om een schadevergoeding maar zij juist ook klaagden over de manier waarop het COA is omgegaan met hun inboedel. De ombudsman betreurt dat hier in de reactie van het COA geen aandacht aan is besteed. Al met al ziet de ombudsman door deze gang van zaken dan ook aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal orgaan Opvang Asielzoekers te Rijswijk, is gegrond wegens het handelen in strijd met het vereiste van goede organisatie.

## Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de directeur van het Centraal orgaan Opvang Asielzoekers in overweging het verzoek om schadevergoeding van verzoekers opnieuw te bezien.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Achtergrond

### I Werkinstructie opslaan eigendommen ( versie 0.6 februari 2011)

Deze werkinstructie is van toepassing voor het opslaan van eigendommen van bewoners. De woonbegeleider en huismeester zijn als functionaris hierbij betrokken. Indien een deurwaarder betrokken is bij een ontruiming, wordt ook onderstaande werkwijze gevolgd. De enige afwijking is dat de deurwaarder in principe het registratieformulier invult.

Wat zijn de wettelijke vereisten?

- Eigendommen van een bewoner moeten minimaal 3 maanden en maximaal 1 jaar na vertrek uit de opvang of na overlijden van bewoner worden bewaard. Welke goederen moeten 1 jaar worden bewaard? Dan gaat het om 'kostbaarheden', dat wil zeggen goederen die een (geschatte) waarde hebben van circa 450 euro of hoger.
- Het COA is bij vertrek van een bewoner van een COA-locatie verantwoordelijk om te registreren welke eigendommen van de bewoner waren.

Werkwijze van het COA

Er zijn 3 momenten waarop actie nodig is van het COA:

1. In de periode voor vertrek van een bewoner;
2. Op de dag van het vertrek van een bewoner;
3. Drie maanden na het vertrek van een bewoner.

1. In de periode voor vertrek van een bewoner

- Het COA vraagt - indien mogelijk - medewerking van een vertrekkende bewoner en verzoekt hem zijn eigendommen te markeren met zijn naam. Op die manier wordt getracht te voorkomen, dat tijdens een ontruiming spullen van een andere bewoner worden weggehaald.

2. Op de dag van het vertrek van een bewoner

- Bederfelijke waar uit de woonruimte wordt vernietigd.
- De eigendommen worden - indien de bewoner dit niet heeft gedaan – gemerkt (naam bewoner en de vertrekdatum).
- De woonbegeleider/huismeester registreert op het formulier "Registratie opslag eigendommen" welke goederen eigendom zijn van de bewoner. Het accent ligt bij het registreren op kostbare eigendommen. Eventueel kan voor niet-kostbare eigendommen qua registratie worden volstaan met het maken van een foto. Op het formulier wordt genoteerd waar de goederen worden opgeslagen.
- De woonbegeleider/huismeester noteert op het formulier "Registratie opslag eigendommen" aan welk politiebureau kostbaarheden worden overgedragen.
- De woonbegeleider/huismeester zorgt ervoor dat de kostbaarheden en een kopie van het formulier "Registratie opslag eigendommen" bij voorkeur op de dag van vertrek van de bewoner en anders zo spoedig mogelijk daarna worden overgedragen aan de politie.



Reden: het COA wil niet verantwoordelijk zijn voor het opslaan van kostbaarheden van bewoners. De politie geeft een bewijs van ontvangst ~aan de COA-medewerker.

- Het formulier "Registratie opslag eigendommen" en bewijs van ontvangst van de politie worden gearchiveerd in het digitaal bewonersdossier van de bewoner door de medewerker ondersteuning A van BA/Logistiek.
- De niet-kostbare goederen worden op een door het cluster aangewezen plek opgeslagen.

3. Drie maanden na het vertrek van een bewoner

- De woonbegeleider/huismeester neemt contact op met een ophaaldienst (van de gemeente) en biedt niet-kostbare eigendommen van de vertrokken bewoner aan.

WI opslaan

## **2. Lijst van verdwenen goederen:**

1. Golden ring with white stone.
  2. Golden chain with one white stone locket.
  3. Pair of gold anklets.
- ALL 1 2 3 ITEMS WERE IN BLACK JEWELLERY BOX.
4. Cherry's warmer, black colour.
  5. Aliya warmer, pink colour.
  6. Chargers 2 in quantity for mobile.
  7. Tea mugs, 6 in quantity.
  8. Bath robes. 1 for me, 1 for Aliya.
  9. Painting box, reading & colour books for Cherry.
  10. Painting canvases 3 in quantity made by Aliya.
  11. Tefal bread toaster.
  12. Flower plants, 4 in quantity.