



# Rapport

Rapport over een klacht over het Centraal Orgaan opvang asielzoekers.

**Datum: 17 juni 2011**

**Rapportnummer: 2011/186**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Centraal Orgaan opvang asielzoekers hem in de periode 2007-2008 foutieve informatie heeft verstrekt over een te verkrijgen financiële vergoeding van de gemeente Apeldoorn, op basis waarvan hij een woning in Vaassen heeft geaccepteerd, welke informatie achteraf onjuist is gebleken. Daardoor werd hij geconfronteerd met hoge onderhoudskosten van de betreffende woning die voor hem moeilijk betaalbaar zijn.

## Bevindingen en beoordeling

### I Bevindingen

1. Verzoeker woonde met zijn echtgenote en drie kinderen vanaf 2004 in het asielzoekerscentrum (AZC) Apeldoorn. Vanaf 2007 vielen zij onder de zogenaamde generaal pardon regeling en kregen zij een verblijfsvergunning. In januari 2009 is verzoeker met zijn gezin verhuisd naar een eengezinswoning in Vaassen, gemeente Epe. De (geestelijke) gezondheidstoestand van verzoeker en zijn echtgenote vereiste het wonen in een eengezinswoning. In de gemeente Apeldoorn was het niet mogelijk gebleken een dergelijke woning te verkrijgen.
2. Verzoeker stelde dat het COA hem had meegedeeld, dat hij bij verhuizing uit het AZC naar een woning binnen de regio Apeldoorn, waar Vaassen ook onder valt, aanspraak kon maken op een bijstandsuitkering met terugwerkende kracht tot 15 juni 2007 (het moment dat verzoeker onder de pardonregeling viel). Nadien bleek echter dat die aanspraak enkel geldt als iemand binnen de gemeente Apeldoorn verhuist, en niet binnen de regio Apeldoorn. Vaassen valt onder de gemeente Epe en niet onder de gemeente Apeldoorn. Daarom kon verzoeker geen aanspraak maken op de bijstandsuitkering met terugwerkende kracht. Verzoeker vindt dat hij door schuld van het COA die uitkering is misgelopen.
3. Op 29 juli 2009 stelde het COA naar aanleiding van een brief van verzoekers gemachtigde dat er van misleiding of foutieve informatieverstrekking naar verzoeker toe geen sprake was geweest. Verzoeker had zelf (vanwege sociaal-medische factoren) gekozen voor een eengezinswoning, die niet in Apeldoorn kon worden aangeboden. Het niet in aanmerking komen voor financiële verstrekkingen van de gemeente Apeldoorn was inherent aan verzoekers woonkeuze, aldus het COA. De programmabegeleider van het AZC Apeldoorn gaf hierbij aan dat verzoeker steeds had aangegeven dat hij pertinent niet in een flatwoning gehuisvest wilde worden, ondersteund door een sociaal medisch advies van GGNet Warnsveld. Verzoeker had zelf met de betrokken ambtenaar van de gemeente Apeldoorn gesproken over zijn wens voor een eengezinswoning maar daar te horen gekregen dat die niet tot de mogelijkheden behoorde. Uiteindelijk is in overleg met hem

akkoord gegaan met een eengezinswoning in Vaassen.

4. Op 23 februari 2010 klaagde verzoekers gemachtigde erover dat het COA verzoeker steeds had voorgehouden dat hij aanspraak kon maken op een financiële tegemoetkoming met terugwerkende kracht bij verhuizing binnen de regio Apeldoorn.

Op 20 april 2010 verklaarde het COA de klacht van verzoeker kennelijk ongegrond. Verzoekers hadden zelf de hun eerst aangeboden flatwoning in Apeldoorn geweigerd en daarna de eengezinswoning in Vaassen geaccepteerd, omdat die wél aansloot op hun wooneisen. Dat het COA al dan niet kenbaar zou hebben gemaakt dat verzoekers de uitkering van de gemeente Apeldoorn zouden mislopen, deed volgens het COA niet ter zake aangezien het woningaanbod van de gemeente Apeldoorn op geen enkele wijze aansloot bij de dwingende wooneisen van verzoekers.

5. Verzoeker wendde zich bij monde van zijn gemachtigde op 15 juni 2010 tot de Nationale ombudsman. Op 1 september 2010 opende de Nationale ombudsman het onderzoek en stede het COA een aantal vragen. In reactie op het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek het COA op 26 oktober 2010 het volgende weten.

6. In antwoord op de vraag welke informatie door het COA in het algemeen wordt gegeven aan vergunninghouders over hun rechten en plichten met betrekking tot hun huisvesting verwees het COA naar de factsheet Huisvesting voor verblijfsgerechtigden, die ook aan verzoeker was verstrekt. In de factsheet staat algemene informatie over het vinden van passende woonruimte en welke administratieve en financiële zaken iemand moet regelen.

7. In antwoord op de vraag op welke manier er vanuit het COA naar verzoeker toe was gesproken over de door de gemeente (Apeldoorn) te verstrekken financiële vergoedingen antwoordde het COA als volgt. Het COA had verzoeker in algemene zin ingelicht over regels met betrekking tot inrichtingskosten. Hem was verteld dat Nederlandse gemeenten in het algemeen een lening verstrekken voor inrichting van de woning, en dat de hoogte van de lening per gemeente verschilt. De specifieke regeling van de gemeente Apeldoorn was in geen enkele voorlichting of gesprek aan de orde geweest aangezien tijdens de gesprekken met verzoeker er nog geen sprake was van huisvesting in de gemeente Apeldoorn. Verzoeker was uitgelegd dat hij zich voor meer informatie diende te wenden tot de gemeente waar hij gehuisvest zou worden.

Vanaf het moment dat een statushouder zoals verzoeker een woning toegewezen krijgt, in verzoekers geval in januari 2009, wordt de begeleiding door Vluchtelingenwerk overgenomen en is de begeleiding van het COA beperkt tot het begeleiden naar vertrek uit het AZC.

8. Het COA had eerst nadat verzoeker zijn ongenoegen had geuit bij het COA bij de gemeente Apeldoorn navraag gedaan over het beleid aldaar op het gebied van financiële

tegemoetkomingen. Zelf had verzoeker had in januari 2009 bij de Apeldoorn informatie over die regeling gevraagd.

Het COA achtte de informatieverstrekking van het COA naar verzoeker toe correct en de klacht ongegrond.

9. Uit de door verzoeker overgelegde stukken blijkt verder het volgende.

Op 27 januari 2009 verzocht verzoeker de gemeente Apeldoorn aan te geven of hij in aanmerking kon komen voor een financiële uitkering met terugwerkende kracht. Verzoeker stelde in zijn brief dat hij van de gemeente eerder verschillende antwoorden op die vraag had gekregen.

Op 5 februari 2009 liet de gemeente verzoeker weten dat hij niet in aanmerking kwam voor de uitkering met terugwerkende kracht aangezien hij niet binnen de gemeente Apeldoorn was verhuisd, maar naar de gemeente Epe (Vaassen).

10. Op 14 december 2010 reageerde verzoeker op de reactie van het COA van 26 oktober 2010. Hij stelde dat hij van het COA helemaal geen informatie had gekregen over het bestaan van de specifieke regeling van de gemeente Apeldoorn. Ook gaf hij aan dat hij van het COA geen informatie had gekregen over het feit dat hij recht zou hebben op een uitkering met terugwerkende kracht.

11. Op 3 januari 2011 liet gemachtigde van verzoeker weten dat het COA de specifieke regeling van Apeldoorn niet aan verzoeker had voorgehouden en dat als verzoeker op die regeling door het COA was gewezen, hij geen woonruimte had geaccepteerd buiten de gemeentegrenzen van gemeente Apeldoorn.

## **II Beoordeling**

12. Uit de stukken komt naar voren dat verzoekers klacht aanvankelijk was dat het COA hem steeds verkeerd had geïnformeerd over de specifieke regeling van de gemeente Apeldoorn. Het COA zou hem steeds hebben voorgehouden dat hij in aanmerking zou komen voor die regeling. Uit de stukken blijkt dat het COA verzoeker geen specifieke informatie ten aanzien van de regeling van de gemeente Apeldoorn had verstrekt. Het COA had hen enkel algemene informatie over huisvesting verstrekt en voor specifiekere informatie verwezen naar de gemeente waar verzoeker uiteindelijk gehuisvest zou worden. De aanvankelijk geformuleerde klacht mist dan ook feitelijke grondslag.

Verzoekers hebben naar aanleiding van de reactie van 26 oktober 2010 van het COA hun klachtformulering aangepast, in die zin dat het COA verzoeker in het geheel niet had geïnformeerd over die specifieke regeling van de gemeente Apeldoorn. Indien het COA dat wel had gedaan, had verzoeker geen woonruimte geaccepteerd buiten de gemeentegrenzen van Apeldoorn.

13. Uit de door beide partijen overgelegde stukken komt naar voren dat vanwege de (psychische) gezondheidstoestand van verzoeker en zijn echtgenote, een flatwoning voor hen als woonruimte uitgesloten was. Aangezien in de gemeente Apeldoorn een eengezinswoning niet tot de reële mogelijkheden behoorde, is in overleg met verzoeker gekeken naar woningaanbod in nabij gelegen gemeenten. Verzoeker heeft uiteindelijk een woning in Vaassen kunnen betrekken. Gelet op deze gang van zaken kan aan de stelling van verzoeker, dat als hij van de financiële regeling van de gemeente Apeldoorn op de hoogte was geweest, hij tóch een flatwoning aldaar zou hebben geaccepteerd, moeilijk worden gevolgd. Dit neemt niet weg dat de vraag gesteld kan worden in hoeverre de informatieverstrekking van het COA over de huisvestings(mogelijkheden)aan verzoeker als adequaat aangemerkt kan worden.

14. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

15. Verzoeker werd door het COA geïnformeerd over de algemene aspecten van huisvesting en erop gewezen dat voor specifieke informatie over de gemeente waar de huisvesting uiteindelijk plaats zou vinden, hij zich tot die gemeente diende te wenden. Aangezien niet vooraf duidelijk is waar de huisvesting daadwerkelijk gaat plaatsvinden, is het niet werkbaar de afzonderlijke regelingen van iedere mogelijke gemeente van huisvesting met een vergunninghouder te bespreken. Verzoeker had tijdens zijn zoektocht voor een woning in Apeldoorn contact gehad met de betrokken ambtenaar die zich bezighoudt met de taakstelling huisvesting asielzoekers. Het had in de rede gelegen dat de financiële regeling van de gemeente Apeldoorn tijdens die gesprekken aan de orde zou zijn geweest. Dat dit niet of niet duidelijk genoeg is gebeurd, getuige de correspondentie tussen verzoeker en de gemeente, is niet aan het COA te wijten.

Hierbij moet ook in aanmerking worden genomen dat verzoeker beschikte over rechtshulp. Bovendien was verzoekers wens om een eengezinswoning te willen bepalend geweest voor de woningkeuze in Vaassen. Het is moeilijk om aan te nemen dat indien verzoeker van het bestaan van de financiële regeling had af geweten, dit daar iets aan had veranderd.

16. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de informatieverstrekking van het COA inzake huisvesting van vergunninghouders in het geval van verzoeker conform de eisen van behoorlijkheid is geschied. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers is niet gegrond.

## Onderzoek

Op 16 juni 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het COA, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het COA verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het COA deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.