



# Rapport

**Datum: 7 augustus 2002**  
**Rapportnummer: 2002/229**

## Klacht

Verzoeker, een advocaat, klaagt erover dat het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA):

1. tot op de dag waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (14 december 2001), het griffierecht ten bedrage van f 225,- dat blijkens een uitspraak van de rechtbank te Arnhem van 8 mei 2001 was verschuldigd, niet aan hem heeft vergoed;
2. de ontvangst van zijn faxberichten van 18 juni 2001 en 14 augustus 2001 en van zijn brieven van 30 oktober 2001 en 3 december 2001 niet heeft bevestigd;
3. de genoemde faxberichten en brieven, waaronder een klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), niet inhoudelijk heeft behandeld.

## Beoordeling

1. Ten aanzien van het niet-vergoeden van het griffierecht

1.1. De rechtbank te Arnhem bepaalde bij uitspraak van 8 mei 2001 dat het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) ingevolge artikel 8:41, vierde lid van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) griffierecht ten bedrage van f 225,- moest betalen aan verzoeker.

1.2. Verzoeker verzocht het COA op 18 juni 2001, 14 augustus 2001, 30 oktober 2001 en 3 december 2001 om vergoeding van dit bedrag.

1.3. Verzoeker heeft erover geklaagd dat het COA, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, 14 december 2001, niet is overgegaan tot betaling van dit bedrag.

1.4. Gezien de verdeling van machten in onze rechtsstaat behoren bestuursorganen prompte uitvoering te geven aan een uitspraak van de onafhankelijke rechter. Deze grondregel kan slechts uitzondering lijden ingeval van een - naar objectieve maatstaven gemeten - onmogelijkheid tot uitvoering van de uitspraak. Een dergelijke omstandigheid deed zich in dit geval niet voor. Het is dan ook niet juist dat het COA niet meteen na het verzoek van 18 juni 2001 is overgegaan tot uitbetaling, maar dit pas op 22 januari 2002 heeft gedaan, nadat verzoeker hier eerst viermaal om had verzocht. Hiermee heeft het COA geen oog gehad voor het belang van verzoeker bij een voortvarende afhandeling van de betalingsverplichting. Daarbij is het niet juist dat het COA zijn toezegging, die het in de brief van 20 december 2001 heeft gedaan om het geldbedrag voor 31 december 2001 over te maken, niet is nagekomen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

2. Ten aanzien van het niet-bevestigen van de ontvangst van de faxberichten en brieven

2.1. Het COA heeft de ontvangst van verzoekers faxberichten van 18 juni 2001 en 14 augustus 2001 niet bevestigd, en heeft evenmin de ontvangst van verzoekers brieven van 30 oktober 2001 en 3 december 2001 bevestigd.

Verzoeker heeft erover geklaagd dat dit niet is gebeurd.

2.2. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie aan haar gerichte faxberichten en/of brieven adequaat verwerkt. Dit brengt onder meer mee dat wanneer directe afhandeling niet mogelijk is, de betrokkene een behandelingsbericht moet ontvangen, waarin onder meer wordt meegedeeld hoe de verdere afhandeling zal plaatsvinden (zie Achtergrond onder 2.) Het was dan ook niet juist dat het COA de ontvangst van het faxbericht van 18 juni 2001 niet heeft bevestigd, zelfs niet nadat verzoeker op 14 augustus 2001 had gerappelleerd. Ook de klachtbrief van 30 oktober 2001 en de rappelbrief van 3 december 2001 hadden aanleiding moeten vormen tot ten minste het sturen van een behandelbericht ten aanzien van zowel de faxberichten als de klachtbrieven als zodanig. Doordat dit is nagelaten, heeft het COA gehandeld in strijd met de vereiste zorgvuldigheid.

2.3. Nu niet per ommegaande naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen als bedoeld in artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht had bovendien ook ingevolge artikel 9:6 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) de ontvangst van de klaagschriften van 30 oktober 2001 en van 3 december 2001 schriftelijk moeten worden bevestigd als wettelijk verplicht onderdeel van de procedure naar aanleiding van de ontvangst van de klacht.

In zoverre is gehandeld in strijd met de wet.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

3. Ten aanzien van het niet-inhoudelijk behandelen van de faxberichten en brieven.

3.1. Verzoeker heeft er ook over geklaagd dat het COA zijn faxberichten en de klacht van 30 oktober 2001 niet inhoudelijk heeft behandeld, ondanks een rappelbrief van 3 december 2001.

3.2. Het COA heeft pas bij brief van 20 december 2001 gereageerd op het verzoek om betaling. Zoals hiervóór, onder 1., is overwogen, had dat veel eerder moeten gebeuren.

3.3. Wat betreft het inhoudelijk ingaan op de klacht is het COA van mening dat die geen inhoudelijke behandeling meer behoefde, omdat verzoeker op 20 december 2001 erover

was geïnformeerd dat het geld zou worden overgemaakt, en verzoeker om die reden geen belang meer had bij een inhoudelijke behandeling van de klacht.

3.4. Het feit dat het COA inmiddels aan zijn betalingsverplichting had voldaan, betekende niet zonder meer dat het COA naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, zodat van verdere behandeling van de klacht kon worden afgezien. Blijkens de wetgeschiedenis is het onvoldoende dat het bestuursorgaan uitsluitend afgaat op de eigen overtuiging van de juistheid en adequaatheid van de behandeling. De klager behoeft dat oordeel immers niet te delen. In de memorie van toelichting wordt het bestuursorgaan aanbevolen, teneinde twijfel weg te nemen, de klager schriftelijk mee te delen dat het ervan uitgaat dat de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld (TK 1997-1998, 25 837, nr. 3, p. 15-16). Zou de klager dan toch niet tevreden zijn, dan kan hij dat kenbaar maken. Het bestuursorgaan zal de klachtbehandeling in dat geval overeenkomstig afdeling 9.2 moeten voortzetten.

3.5. Tegen deze achtergrond had het COA in de antwoordbrief van 20 december 2001 ten minste moeten aangeven dat de brief een reactie op de klacht betrof en dat het COA ervan uitging dat de klacht nu naar tevredenheid van de klager was afgehandeld. Nu het COA in de brief heeft volstaan met mee te delen welke maatregel zou worden genomen, en met het aanbieden van excuses voor de late reactie, heeft het COA met deze brief niet zonder meer de klachtbehandeling als beëindigd kunnen aanmerken.

Ook in zoverre is niet in overeenstemming gehandeld met de wet.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers, is gegrond.

## **Onderzoek**

Op 18 december 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer mr. M., advocaat te Maastricht, met een klacht over een gedraging van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA).

Naar deze gedraging 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.

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.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Bij uitspraak van 8 mei 2001 bepaalde de rechtbank te Arnhem dat het COA ingevolge artikel 8:41, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) griffierecht ten bedrage van f 225,-, aan verzoeker moest betalen.

2. Bij faxbericht van 18 juni 2001 verzocht verzoeker het COA om dit bedrag binnen twee weken te betalen.

3. Verzoeker rappelleerde bij faxbericht van 14 augustus 2001.

4. Bij brief van 30 oktober 2001 diende verzoeker bij het COA een klacht in over de niet-betaling van het griffierecht.

5. Bij brief van 3 december 2001 wees verzoeker het COA erop dat hij nog geen ontvangstbevestiging had gekregen van zijn klachtbrief, terwijl het COA daartoe op grond van artikel 9:6 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond, onder 1.) wel was verplicht.

6. Bij verzoekschrift van 14 december 2001 richtte verzoeker zich tot de Nationale ombudsman, omdat hij nog niets van het COA had vernomen.

### **B. Standpunt verzoeker**

Het standpunt van verzoeker staat weergegeven onder Klacht.

### **C. Standpunt Centraal Orgaan opvang Asielzoekers**

1. Het COA reageerde, na rappel, op 2 mei 2002 op de klacht. Het COA deelde onder meer mee dat het bedrag van f 225,- dat het COA aan verzoeker moest vergoeden, op 22 januari 2002 op verzoekers rekening was bijgeschreven.

Ook had het COA verzoeker bij brief van 20 december 2001 geïnformeerd over de betaling van het bedrag. Daarom was het COA van mening dat het wel had gereageerd op verzoekers faxberichten en brieven. Verder was het COA van mening dat verzoeker bij een inhoudelijke behandeling van zijn klacht geen belang meer had. Het COA concludeerde dat de klacht ongegrond was.

2. In de brief van 20 december 2001, die het COA als bijlage bij de reactie had meegezonden, heeft het COA de ontvangst van verzoekers brief van 3 december 2001 bevestigd. Ook heeft het COA in deze brief meegedeeld dat het inmiddels opdracht had gegeven tot betaling van het bedrag, en dat dit bedrag voor het einde van het jaar 2001 op verzoekers bankrekening zou zijn bijgeschreven. Verder heeft het COA in deze brief excuses aangeboden voor de late reactie.

d. reactie verzoeker

Verzoeker liet op 17 mei 2002 in reactie op het standpunt van het COA weten dat hij het geld op 22 januari 2002 had ontvangen. Hij wees erop dat de toezegging van het COA in de brief van 20 december 2001 dat het bedrag vóór het einde van het jaar zou zijn bijgeschreven, derhalve niet was nagekomen. Hij gaf als zijn mening te kennen dat het COA stelselmatig niet reageerde op ingediende bezwaarschriften en klachten.

## Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 8:41, vierde lid:

“Indien het beroep wordt ingetrokken omdat het bestuursorgaan geheel of gedeeltelijk aan de indiener van het beroepschrift is tegemoetgekomen, wordt het door de indiener betaalde griffierecht aan hem vergoed door de desbetreffende rechtspersoon. In de overige gevallen kan de desbetreffende rechtspersoon, indien het beroep wordt ingetrokken, het betaalde griffierecht geheel of gedeeltelijk vergoeden.”

Artikel 9:2:

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.”

Artikel 9:6:

“Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.”

Artikel 9:11:

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.”

## 2. Beantwoorden van brieven

Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat overheidsinstanties aan hen gerichte brieven afhandelen binnen een redelijke termijn. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, behoort de betrokkene binnen twee à drie weken een behandelingsbericht te ontvangen, met informatie over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is en over de tijd die naar verwachting nog met de afhandeling zal zijn gemoeid. Dit bericht zal tevens gegevens moeten bevatten die hem in staat stellen om direct toegang te krijgen tot de afdeling of ambtenaar die zich met de behandeling van zijn brief bezighoudt.

Als naderhand blijkt dat de behandeling langer gaat duren dan in het behandelingsbericht was aangegeven, behoort de betrokkene daarover, door middel van een tussenbericht, tijdig te worden geïnformeerd. In dit tussenbericht dient de reden van de ontstane vertraging te worden vermeld en dient een nieuwe termijn te worden genoemd waarbinnen afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden. Indien het noemen van zo'n nieuwe termijn niet mogelijk is, moet dit worden meegedeeld en uitgelegd.

De hiervoor geformuleerde uitgangspunten met betrekking tot informatieverstrekking dienen zeker te gelden voor tussentijds gedane verzoeken om informatie indien die informatie (nog) niet eigener beweging door de betreffende instantie is verstrekt.