



Rapport

Datum: 27 januari 2004

Rapportnummer: 2004/025

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) niet is ingegaan op zijn verzoek om een zieke medekamerbewoner in het asielzoekerscentrum (AZC) in een andere kamer onder te brengen.

Voorts klaagt hij over de wijze waarop het COA zijn klacht hierover heeft behandeld.

Beoordeling

A. ALGEMEEN

1. Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) heeft als taak om de opvang van asielzoekers te verzorgen. Daartoe brengt het COA asielzoekers onder in onder meer asielzoekerscentra (AZC's). In deze centra is het gebruikelijk dat asielzoekers een kamer delen met één of meer andere bewoners. Het COA hanteert als uitgangspunt dat bewoners onderling afspraken maken over de dagelijkse gang van zaken in de kamer en eventueel ontstane problemen zelf dienen op te lossen. Voor het COA is hierin niet direct een rol weggelegd, nu het COA bij de opvang van asielzoekers uitgaat van het principe dat asielzoekers zich zelfstandig moeten handhaven.

2. Verzoeker verbleef in een AZC te Waddinxveen. Hij deelde zijn kamer met een zieke man. Hij protesteerde tegen het verblijf van deze man op de kamer vanwege diens ziekteverschijnselen. Enerzijds leverde dit voor verzoeker zelf beperkingen op en anderzijds vond verzoeker dat deze man professionele verzorging nodig had en maakte hij zich zorgen over de man. Zijn kamergenoot had behoefte aan stilte en aan een meer dan gemiddelde temperatuur op de kamer. Daarnaast kampte hij met ziekteverschijnselen als overgeven en flauwvallen.

B. TEN AANZIEN VAN HET NIET INGAAN OP ZIJN VERZOEK

1. De medewerkers van het AZC hebben naar aanleiding van het verzoek van verzoeker om zijn kamergenoot in een andere kamer onder te brengen overleg gevoerd met de Medische Opvang Asielzoekers (MOA), het maatschappelijk werk en medewerkers van het COA. Uit dit overleg is naar voren gekomen dat er geen noodzaak bestond om de kamergenoot van verzoeker op een éénpersoonskamer te plaatsen. Integendeel, de conclusie was juist dat het wenselijk was dat de betrokken asielzoeker met andere bewoners samenwoont.

2. Het AZC Waddinxveen heeft volgens het COA geen aparte ziekenafdeling. Indien een asielzoeker een eigen kamer nodig heeft, vindt hierover overleg plaats met de MOA. Indien de MOA van mening is dat het wegens de ziekte van de betreffende asielzoeker beter is dat hij (tijdelijk) op een aparte kamer wordt geplaatst, gaat het COA hiertoe over. Dit

gebeurt alleen op medische indicatie en niet op het verzoek van een medebewoner.

3. Het COA hanteert het principe van de “zelfredzaamheid van bewoners van asielzoekerscentra”. Dit houdt onder meer in dat bewoners hun onderlinge problemen zelf moeten oplossen. Dit principe is in het algemeen niet onjuist. Er kunnen zich echter omstandigheden voordoen die voor het COA aanleiding zijn om van dit uitgangspunt af te wijken en het COA nopen om zich actief op te stellen bij het zoeken naar een oplossing van problemen die tussen bewoners spelen. Daarbij gaat het om situaties waarin niet verwacht kan worden dat de bewoners het probleem door onderling overleg kunnen oplossen.

4. Verzoeker klaagde over het feit dat hij zijn kamer moest delen met een zieke man en als gevolg hiervan overlast ondervond. Volgens verzoeker was het niet mogelijk om de kwestie in overleg met zijn kamergenoot op te lossen. Zijn kamergenoot kon het niet helpen dat hij ziek was en daardoor overlast voor verzoeker veroorzaakte. Ook een kamerruil lag niet voor de hand omdat daarmee een andere bewoner met dezelfde situatie zou worden geconfronteerd. Het feit dat verzoeker zich tot de medewerkers van het AZC richtte met zijn probleem is dan ook begrijpelijk. De medewerkers van het AZC hadden vervolgens moeten nagaan of de situatie op de kamer zodanig belastend was voor verzoeker en/of zijn kamergenoot dat had moeten worden besloten om tot overplaatsing over te gaan. Het COA had verzoeker en zijn kamergenoot in dit kader over de problemen moeten bevragen en zowel de belangen van verzoeker als de belangen van zijn kamergenoot bij de beslissing op het verzoek om kamerwijziging moeten betrekken.

5. Het COA is naar aanleiding van het verzoek van verzoeker nagegaan of er een medische noodzaak bestond bij de kamergenoot van verzoeker die aanleiding zou kunnen zijn om hem over te plaatsen naar een éénpersoonskamer. Daarmee heeft het COA mogelijke medische belangen van verzoekers kamergenoot bij overplaatsing, beoordeeld. Het COA lijkt echter voorbij te zijn gegaan aan het probleem van verzoeker door niet na te gaan of de situatie op de kamer te belastend was voor verzoeker. Aan verzoeker is niet kenbaar gemaakt dat zijn belangen bij de beslissing zijn betrokken. Nu het COA alleen de medische noodzaak tot overplaatsing heeft beoordeeld van de kamergenoot van verzoeker en niet expliciet op het probleem van verzoeker is ingegaan, is het COA voorbij gegaan aan de kern van verzoekers probleem. Daarmee heeft het COA verzoekers verzoek om overplaatsing van zijn kamergenoot niet zorgvuldig behandeld.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

C. TEN AANZIEN VAN DE WIJZE VAN KLACHTBEHANDELING

1. Het COA heeft in reactie op de klachtbrief van 22 juni 2002 aan verzoeker meegedeeld dat het COA geen rol kan spelen bij het oplossen van het door hem geconstateerde probleem. Daarbij liet het COA weten dat het onderbrengen van personen binnen een

centrum de verantwoordelijkheid is van de medewerkers van dat centrum en dat zij het beste zicht hebben op de mogelijkheden hiertoe. Tot slot liet het COA weten dat wanneer verzoeker problemen had met de werkwijze van de medewerkers op het centrum hij zich met zijn bezwaren moest richten tot leidinggevendenden binnen het centrum c.q. binnen het cluster.

2. Een klacht over een bestuursorgaan is iedere uiting van ontevredenheid over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan (zie Achtergrond, onder 1.).

3. De brief van verzoeker van 22 juni 2002 had moeten worden opgevat als een klacht over een gedraging van medewerkers van het AZC jegens hem. Nu de medewerkers van het AZC in dienst van, dan wel onder verantwoordelijkheid van, het COA werkzaam zijn, had het COA op grond van artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) als verantwoordelijk bestuursorgaan zorg moeten dragen voor een behoorlijke behandeling van de klacht (zie Achtergrond, onder 1.). Het feit dat in de op dat tijdstip geldende klachtregeling van het COA (zie Achtergrond, onder 2.) was opgenomen dat klachten die niet tevoren zijn ingediend bij de directeur van het opvangcentrum niet in behandeling worden genomen, doet hier niet aan af. Deze bepaling uit de klachtregeling was immers niet conform het op 1 juli 1999 in werking getreden hoofdstuk 9 van de Awb en derhalve onverbindend.

Overigens is inmiddels op 1 februari 2003 een nieuwe klachtenregeling van het COA in werking getreden die wel voldoet aan de in hoofdstuk 9 Awb gestelde bepalingen (zie Achtergrond, onder 3.).

4. Behoorlijke klachtbehandeling houdt onder meer in dat nadat de klacht in behandeling wordt genomen klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld mondeling te worden gehoord. Vervolgens dient een oordeel over de klacht te worden uitgesproken (zie Achtergrond, onder 1.). Nu dit niet is gebeurd en het COA verzoeker naar aanleiding van zijn brief van 22 juni 2002 enkel heeft gewezen op de mogelijkheid om bezwaren te richten tot leidinggevendenden binnen het centrum, dan wel binnen het cluster, heeft het COA niet juist op de klacht gereageerd. Het COA heeft daarmee niet zorg gedragen voor een behoorlijke klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 11 juni 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Waddinxveen, met een klacht over een gedraging van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA). Op 20 juni 2002 liet de Nationale ombudsman verzoeker weten dat hij de klacht in eerste instantie aan het COA moest voorleggen. Op 22 juni 2002 legde verzoeker de klacht schriftelijk voor aan het COA. Naar aanleiding van de reactie op de klacht diende verzoeker op 29 juni 2002 opnieuw een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Op 10 oktober 2002 nam een medewerkster van de Nationale ombudsman telefonisch contact op met het COA met de vraag of in deze zaak een oplossing in het vooruitzicht kon worden gesteld. Deze vraag werd in negatieve zin beantwoord. Dit vormde voor de Nationale ombudsman aanleiding om het onderzoek schriftelijk voort te zetten.

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.

Tevens werd het COA een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het COA berichtte dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker, een asielzoeker, verblijvende in Asielzoekerscentrum Waddinxveen had verzocht om overplaatsing van een zieke medekamergenoot naar een andere kamer. Toen niet op zijn verzoek werd ingegaan wendde verzoeker zich op 11 juni 2002 tot de Nationale ombudsman.

2. Op 22 juni 2002 legde verzoeker zijn klacht voor aan het COA. In deze brief beklaagde verzoeker zich erover dat het COA niet inging op zijn verzoek en vroeg hij nogmaals om overplaatsing van de zieke medekamergenoot naar een andere kamer.

3. Op 28 juni 2002 liet het COA in reactie op deze brief weten dat het COA geen rol kan spelen bij het oplossen van het door verzoeker geconstateerde probleem. Daarbij liet het COA ondermeer weten dat het onderbrengen van personen binnen het centrum de verantwoordelijkheid is van de medewerkers van dat centrum en dat verzoeker zich met zijn bezwaren moest richten tot de leidinggevenden binnen het centrum of binnen het cluster.

4. Nadat verzoeker de kwestie opnieuw met medewerkers van het AZC Waddinxveen had besproken, liet hij op 29 juni 2002 aan de Nationale ombudsman weten dat het probleem nog niet was opgelost en dat hij niet tevreden was met de reactie van het COA op zijn klacht.

5. Nadat de klacht door een medewerker van de Nationale ombudsman telefonisch was voorgelegd met de vraag of een oplossing in het vooruitzicht kon worden gesteld, liet een medewerker van het COA weten dat nader onderzoek de conclusie had opgeleverd dat de beslissing om de zieke medekamergenoot van verzoeker niet over te plaatsen naar een andere kamer indertijd juist was en tevoren collectief in het centrum was besproken.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

C. Standpunt Centraal ORGAAN opvang ASIELZOEKERS

In de reactie op de klacht deelde het COA bij brief van 3 oktober 2002 onder meer het volgende mee:

“De klacht

Op de klacht van klager dat het COA niet is ingegaan op zijn verzoek om een zieke medebewoner over te plaatsen naar een andere kamer bericht ik u als volgt.

Klager heeft zich met het verzoek om zijn medebewoner over te plaatsen naar een andere kamer tot de medewerkers op het AZC Waddinxveen gericht. Zij hebben het verzoek in behandeling genomen. Daartoe heeft overleg plaatsgevonden tussen de Medische Opvang Asielzoekers (MOA), het maatschappelijk werk en medewerkers van het COA. Uit dit overleg is naar voren gekomen dat er geen noodzaak bestaat om de kamergenoot van klager op een eenpersoonskamers te plaatsen. Integendeel, de conclusie was juist dat het wenselijk is dat de betreffende asielzoeker met andere bewoners samenwoont. Het is ook niet juist dat de medebewoner van klager terminaal is, wel is juist dat hij medische

behandeling behoeft. De uitkomst van het overleg is vervolgens aan klager medegedeeld en hem is gemeld dat zijn medebewoner niet naar een andere kamer overgeplaatst zal worden. Klager is voorts bericht dat, indien hij het hier niet mee eens was, hij een klacht hierover in kan dienen op het centrum. Dat heeft klager, tot het schrijven van 22 juni 2002, echter nagelaten. Nu er voor het COA geen noodzaak bestaat de medebewoner van klager over te plaatsen naar een andere kamer dienen klager en zijn medebewoner hun onderlinge problemen zelf op te lossen. Dit geldt overigens voor alle asielzoekers die hun kamer met een ander delen. Primair dienen de bewoners zelf tot afspraken te komen over het leven in de kamer en eventuele ontstane problemen zelf op te lossen. Voor het COA is hierin niet direct een rol weggelegd, nu het COA bij de opvang van asielzoekers uitgaat van het principe dat asielzoekers zich zelfstandig moeten kunnen handhaven.

Tot slot

Met betrekking tot de nog door u gestelde vragen bericht ik u als volgt.

Het AZC Waddinxveen kent geen aparte ziekenafdeling. Indien een asielzoeker wegens ziekte een eigen kamer nodig heeft, vindt hierover vooraf overleg plaats met de MOA. Indien de MOA van mening is dat het wegens de ziekte van de betreffende asielzoeker beter is dat hij (tijdelijk) op een aparte kamer wordt geplaatst gaat het COA hiertoe over. Dit gebeurt echter alleen op medische indicatie en niet op het verzoek van een medebewoner.

Tenslotte bericht ik u dat het AZC Waddinxveen mij meedeelde dat klager op 29 juli 2002 met een andere bewoner van kamer heeft geruild.

Conclusie

Op grond van het voorgaande komt het COA tot de conclusie dat onderhavige klacht ongegrond is.”

D. Reactie verzoeker

1. Verzoeker reageerde bij brief van 18 november 2002 op de reactie van het COA.

In de brief van 18 november 2002 liet hij onder meer weten dat hij zich afvroeg of de medewerkers van het AZC waren nagegaan of hij geen last zou hebben of ongemak zou ondervinden van de aanwezigheid van zijn zieke kamergenoot. Hij voegde daaraan toe dat ook asielzoekers een minimum aan comfort en respect nodig hebben. Verzoeker achtte het waarschijnlijk dat de medewerkers van het AZC bij het plaatsen van de zieke man op de kamer geen rekening hadden gehouden met de consequenties voor andere bewoner(s) van die kamer.

Met betrekking tot de opmerking dat bewoners zelf tot afspraken dienen te komen over het leven in de kamer en eventueel ontstane problemen zelf dienen op te lossen, merkte verzoeker op dat het nu eenmaal onmogelijk is om een zieke man te vragen om zijn ziekteverschijnselen niet langer te vertonen. Als zijn medekamergenoot niet ziek was maar om andere reden overlast zou hebben bezorgd zou verzoeker met hem hebben gesproken in plaats van een brief naar de Nationale ombudsman te schrijven.

Verzoeker merkte voorts nog op dat hij zijn medekamerbewoner niet kon helpen omdat hij daar niet toe in staat was en dat hij daar ook niet bereid toe was. "Ik ben geen verpleger en ook geen (bediende; N.o.)," zo merkte hij in dit verband op.

E. nadere informatie centraal orgaan opvang asielzoekers

1. Op 9 december 2002 verzocht de Nationale ombudsman om toezending van eventueel bestaande instructies of protocollen die voorschrijven hoe het personeel van AZC Waddinxveen een verzoek om kamerwijziging moet behandelen, wanneer er sprake is van overlast van een kamergenoot om welke reden dan ook.

2. Naar aanleiding van dit verzoek verstrekke het COA bij brief van 14 januari 2003 het protocol ten behoeve van een interne overplaatsing in AZC Waddinxveen. Daarbij merkte het COA op dat indien een bewoner in aanmerking wil komen voor een kamerruil hij dit aan de informatiebalie in het centrum kenbaar kan maken. Daarbij vermeldde het COA dat, zoals het protocol aangeeft, vervolgens eenmaal per week besloten wordt of de voorgestelde kamerruil al dan niet kan plaatsvinden. Het genomen besluit wordt altijd gemotiveerd besproken met de bewoner.

Het protocol bevat geen instructies voor het geval er sprake is van een situatie van overlast veroorzaakt door één van de kamerbewoners.

3. Op 9 december 2002 verzocht de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek tevens om een afschrift van het verslag van het overleg dat had plaatsgevonden tussen de Medische Opvang Asielzoekers (MOA), het maatschappelijk werk en medewerkers van het COA naar aanleiding van het verzoek van verzoeker tot overplaatsing van zijn zieke kamergenoot.

4. Uit het verslag van het overleg komt niet naar voren dat daar is gesproken over de situatie van verzoeker en over de problemen die verzoeker ondervond als gevolg van de ziekte van zijn kamergenoot. In een meegezonden e-mail bericht van een medewerker van het AZC aan het COA van 9 april 2003 wordt het volgende vermeld:

"De kamergenoot van (verzoeker;N.o) kwam uit AZC Leiderdorp. Vanuit de medische overdracht was er geen indicatie voor een 1 persoonskamer.

(Verzoeker;N.o) legde een verzoek voor kamerruil voor; op grond van het medisch welzijn van kamergenoot.

De medische situatie van de kamergenoot was niet gewijzigd, met als gevolg dat de twee mannen een kamer konden delen.

Later heeft op sociale indicatie een kamerruil plaatsgevonden. (Verzoeker; N.o.) is op zijn verzoek bij een andere landgenoot gaan wonen."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1

"1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan."

Artikel 9:2

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

Artikel 9:5

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

Artikel 9:6

"Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk."

Artikel 9:10

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

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

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

Artikel 9:12

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt."

2. Klachtenregeling in bestuursreglement van het COA (vastgesteld op 13 december 1994 en gepubliceerd in Staatscourant 246 van 21 december 1994)

Artikel 26

"1. Degene die verblijft in een door het Centraal Orgaan beheerd opvangcentrum of voorziening voor noodopvang kan over handelen of nalaten, jegens hem of zijn minderjarige kinderen, van personen in dienst of werkzaam onder verantwoordelijkheid van het Centraal Orgaan een klacht indienen.

2. Een klacht wordt ingediend bij de algemeen directeur.

3. Degene die verblijft in een opvangcentrum kan bij de algemeen directeur slechts een klacht indienen nadat hij (zich;N.o) terzake van die klacht heeft verstaan met de directeur van het opvangcentrum.

(...)

4. Degene die blijkt geeft een klacht te willen indienen wordt op het bepaalde in het tweede tot en met vierde lid gewezen."

Art 28

"1. Niet in behandeling worden genomen:

(...)

c. klachten die worden ingediend zonder (dat; N.o) de klager zich tevoren overeenkomstig artikel 26, derde of vierde lid, heeft verstaan met de directeur van het opvangcentrum of de directeur uitvoering;"

3. COA Klachtenregeling voor bewoners en derden

Op 12 december 2002 heeft het COA gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht een klachtenregeling vastgesteld. Deze regeling is op 1 februari 2003 in werking getreden en komt in de plaats van de klachtenregeling zoals opgenomen in het bestuursreglement van het COA.

“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 afhandeling 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 stelde 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 voor het COA te behandelen, wordt daarbij de kennisgeving melding gemaakt.

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