



# Rapport

**Datum: 26 augustus 2004**

**Rapportnummer: 2004/341**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) zijn klacht van 5 september 2002 over het niet tijdig beslissen op zijn bezwaar van 27 maart 2001 heeft afgehandeld.

In dit verband klaagt verzoeker over de lange duur van de behandeling door het COA van zijn klacht.

Tevens klaagt verzoeker erover dat het COA hem geen tussenbericht heeft gestuurd over de afhandeling van zijn klacht.

Tenslotte klaagt verzoeker erover dat het COA zijn klacht niet overeenkomstig de COA klachtenregeling en de Algemene wet bestuursrecht heeft behandeld.

## Beoordeling

1. Op 27 maart 2001 diende verzoekers gemachtigde namens verzoeker bij het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) een bezwaarschrift in tegen de weigering verzoeker toe te laten tot de opvang.

Op 3 mei 2002 diende verzoeker bij het COA een klacht in over de lange duur van de behandeling van het bezwaarschrift. Omdat verzoeker geen reactie op zijn klacht kreeg van het COA, diende hij op 9 september 2002 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Bij brief van 13 september 2002 verzocht de Nationale ombudsman het COA de eerder op 3 mei 2002 bij het COA ingediende klacht alsnog in behandeling te nemen. Vervolgens berichtte het COA op 25 september 2002 dat de klacht alsnog in behandeling werd genomen en bevestigde dit op 26 september 2002 aan verzoeker.

2. Op 21 mei 2003 nam het COA een beslissing op het bezwaarschrift en op 18 juni 2003 reageerde het COA op de klacht van verzoeker. Het COA achtte de klacht over de lange duur van de behandeling van het bezwaar gegrond. Ook gaf het COA in de klachtafhandeling aan dat nu de klacht gegrond was verklaard er verder geen toepassing werd gegeven aan het bepaalde in de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden (zie Achtergrond, onder 2.).

Dit vormde voor verzoeker aanleiding om een klacht bij de Nationale ombudsman in te dienen.

3. Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de lange duur van de behandeling door het COA van zijn klacht.

3.1. Allereerst is het volgende van belang. Ten tijde van de indiening van verzoekers klacht van 3 mei 2002, was de Klachtenregeling zoals neergelegd in paragraaf 6 van het Bestuursreglement van het COA, zoals vastgesteld op 13 december 1994 (zie Achtergrond, onder 3.), van toepassing. Deze klachtenregeling was niet conform het op 1 juli 1999 in werking getreden hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb, zie Achtergrond, onder 1.) 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 2.).

3.2. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht handelt een bestuursorgaan een klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor 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.

3.3. Verzoekers klacht dateerde van 3 mei 2002. Eerst na tussenkomst van de Nationale ombudsman werd de klacht door het COA op 25 september 2002 in behandeling genomen. Vervolgens reageerde het COA op 18 juni 2003 inhoudelijk op de klacht. Het COA had er dertien maanden over gedaan om de klacht te behandelen. De in de Awb gestelde termijn van zes weken was derhalve met vijftig weken overschreden. Onbetwist is dat de behandeling van de klacht een te lange vertraging had opgelopen. Door het COA zijn geen feiten of omstandigheden aangevoerd die deze vertraging kunnen verklaren, laat staan rechtvaardigen. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

4. Verzoeker klaagt er in de tweede plaats over dat het COA hem geen tussenbericht heeft gestuurd over de afhandeling van zijn klacht.

4.1. Het COA stelde in zijn reactie van 2 oktober 2003 op de klacht dat noch artikel 9:6 van de Algemene wet bestuursrecht noch artikel 6 van de COA Klachtenregeling een termijn stelt waar binnen de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd dient te worden. Volgens het COA was de ontvangst van de klacht binnen een redelijke termijn aan verzoeker bevestigd, te weten op 26 september 2002. Het COA stelde verder dat er geen verplichting bestaat om tussenberichten te versturen.

4.2. Indien een bestuursorgaan er niet in slaagt om een klacht voor het verstrijken van de wettelijke (verdaagde) termijn af te handelen, behoort dit bestuursorgaan de klager daarover tijdig - dat wil zeggen voor ommekomst van die termijn - en onder vermelding van de reden van de vertraging te informeren en daarbij een zo kort mogelijke termijn te noemen waarbinnen de klacht wel zal worden afgehandeld (zie Achtergrond, onder 4.).

4.3. In de periode van 3 mei 2002, het moment waarop verzoeker de klacht bij het COA indiende, tot 18 juni 2003, het moment waarop het COA de klacht gegrond had verklaard, was de behandeling van de klacht door het COA verdaagd noch had het COA verzoeker geïnformeerd over de reden van vertraging van de behandeling. Dit is niet juist. De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

4.4. Met betrekking tot de stelling van het COA dat het binnen een redelijke termijn de ontvangst van de klacht had bevestigd, merkt de Nationale ombudsman het volgende op. Eerst op 26 september 2002 had het COA, na tussenkomst van de Nationale ombudsman op 13 september 2002, de ontvangst van de klacht bevestigd. Van een betrokken bestuursorgaan mag worden verlangd dat het de klager binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift een ontvangstbevestiging stuurt (zie Achtergrond, onder 4.). Weliswaar had het COA binnen twee weken na tussenkomst van de Nationale ombudsman de ontvangst bevestigd, maar de klacht van verzoeker dateerde reeds van 3 mei 2002. Indien het COA op dat moment de klacht had herkend had het toen binnen twee weken de ontvangst daarvan moeten bevestigen. Dat dit destijds niet was gebeurd en het COA dus niet uit eigen beweging tot klachtafhandeling was overgegaan was niet juist. De stelling van het COA kan daarom niet worden gevolgd.

5. Tenslotte klaagt verzoeker erover dat het COA zijn klacht niet overeenkomstig de COA klachtenregeling en de Algemene wet bestuursrecht heeft behandeld. Verzoeker stelde in dit verband dat de klacht niet naar zijn tevredenheid was afgehandeld en dat er aldus ten onrechte door het COA geen toepassing was gegeven aan de COA klachtenregeling en de Algemene wet bestuursrecht.

5.1. Een behoorlijke klachtbehandeling houdt in dat, nadat de klacht in behandeling is genomen, klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord, tenzij - voor zover hier van belang - een klacht informeel kan worden afgedaan als duidelijk is dat de klager tevreden is met de wijze waarop het bestuursorgaan aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 jo. 9:10 Awb en artikel 5 COA klachtenregeling; zie Achtergrond, onder 1. en 2.).

5.2. In zijn reactie van 2 oktober 2003 stelde het COA dat het verstandiger was geweest indien het COA aan verzoeker had gevraagd om aan te geven of hij tevreden was met de afhandeling van zijn klacht, nu het niet aan het bestuursorgaan is om te bepalen of een klacht naar tevredenheid wordt afgedaan maar het aan verzoeker is om zich hierover uit te spreken. Het COA gaf aan dat het de eigen klachtenregeling op dit punt zal verduidelijken en zal aanpassen. Het COA stelde verder dat het desondanks niet strijdig met de klachtenregeling dan wel de Algemene wet bestuursrecht had gehandeld omdat de aanleiding van de klacht was weggenomen nu het COA had beslist op het bezwaar en het COA er daarom vanuit mocht gaan dat verzoekers klacht naar diens tevredenheid was afgehandeld.

5.3. Het COA heeft het er kennelijk voor gehouden dat het enkele feit dat er beslist was op het bezwaar voor verzoeker genoeg aanleiding was om tevreden te zijn met de wijze waarop zijn klacht was afgehandeld. Het COA heeft hiermee de niet behoorlijkheid van zijn handelswijze, om eerst twee jaar na indiening daarvan te beslissen op een bezwaarschrift, miskend. De door verzoeker ingediende klacht had immers aanleiding voor het COA moeten zijn om de zaak terstond ter hand te nemen. Het is namelijk een vereiste van adequate klachtbehandeling dat het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht maatregelen treft die, gelet op de aard van de gedragingen waarover is geklaagd, passend zijn. Wanneer een klacht, zoals in het onderhavige geval, de lange duur van de behandeling van een bezwaarschrift betreft waarop nog niet is beslist, dient deze klacht, na gegrondverklaring ervan, in beginsel aanleiding te zijn tot het nemen van een beslissing of, wanneer dit niet direct mogelijk is, tot het voortvarend voortzetten van de behandeling.

Het COA had nagelaten om zowel de klacht als het bezwaar van verzoeker voortvarend te behandelen. Het COA had pas acht maanden na het moment dat het op 25 september 2002 had bevestigd dat het de klacht in behandeling nam, en ruim twee jaar na indiening van het bezwaarschrift, daarmee ruim 22 maanden de daartoe wettelijk gestelde beslistermijn overschrijdend, beslist op het bezwaar van verzoeker. Pas daarna (een maand nadat op het bezwaar was beslist) had het COA nog pro forma gereageerd op de klacht van verzoeker.

Het COA had zich er in dit geval bewust van moeten zijn dat er een gereede kans bestond dat de klacht van verzoeker niet naar diens tevredenheid was afgedaan, nu het de beslissing op bezwaar eerst na een uitermate lang tijdsbestek had genomen ondanks dat verzoeker eerder een klacht over de lange behandelingsduur van het bezwaar had ingediend. In ieder geval had het COA contact met verzoeker moeten opnemen om te vernemen of hij tevreden was met de afhandeling van zijn klacht, en indien dit niet het geval was geweest, had het verzoeker op de mogelijkheid moeten wijzen om over zijn klacht gehoord te worden. Het COA heeft dit nagelaten.

Deze gang van zaken kan niet worden aangemerkt als een zorgvuldige klachtbehandeling.

De gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers, die wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers, is gegrond.

## **Onderzoek**

Bij brief van 5 september 2002 wendde verzoeker zich met een verzoekschrift tot de Nationale ombudsman, daar hij geen reactie ontving op zijn op 3 mei 2002 bij het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) ingediende klacht. De Nationale ombudsman verzocht het COA de klacht alsnog conform het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht in behandeling te nemen.

Nadat verzoeker bij brief van 20 juni 2003 de Nationale ombudsman had laten weten dat hij de afdoening van de klacht door het COA niet bevredigend achtte, werd naar de gedraging van het COA, die wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers, op 21 juli 2003 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 verzoeker een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Verzoeker berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Het COA gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Op 27 maart 2001 diende de heer mr. B. Hiddinga, advocaat te 's Gravenhage, namens verzoeker bij het Centraal Orgaan opvang asielzoekers een bezwaarschrift in tegen de weigering verzoeker toe te laten tot de opvang.
2. Op 3 mei 2002 diende verzoeker bij het COA een klacht in over de lange duur van de behandeling van het bezwaarschrift. Omdat verzoeker geen reactie kreeg van het COA op zijn klacht, diende hij op 9 september 2002 een klacht in bij de Nationale ombudsman.
3. Bij brief van 13 september 2002 verzocht de Nationale ombudsman het COA de klacht alsnog in behandeling te nemen. Op 25 september 2002 bevestigde het COA de ontvangst van de klacht.

4. Op 21 mei 2003 nam het bestuur van het COA een beslissing op het bezwaar. Vervolgens reageerde het COA op 18 juni 2003 als volgt op de klacht van verzoeker:

"...Bij schrijven van 5 september 2002 richtte u zich tot de Nationale Ombudsman met een klacht inzake het niet tijdig nemen van een beslissing op het bezwaarschrift van uw cliënt, de heer (verzoeker, N.o.). De Nationale Ombudsman heeft uw klacht doorgestuurd en het COA verzocht de klacht eerst zelf af te doen. Het COA heeft met dit verzoek ingestemd. Bij schrijven van 26 september 2002 bent u hierover reeds geïnformeerd.

Op grond van de thans bekende feiten en omstandigheden, inhoudende dat op het bezwaarschrift van uw cliënt, d.d. 27 maart 2001, pas op 21 mei 2003 (verzonden op 28 mei 2003) beslist is, verklaar ik uw klacht gegrond. Nu ik uw klacht gegrond verklaar, geef ik verder geen toepassing aan het bepaalde in de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden (Stcrt 29 januari 2003, 20).

## Conclusie

Op grond van het voorgaande kom ik tot de conclusie dat uw klacht gegrond is..."

### B. Standpunt verzoeker

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

### C. Standpunt COA

Het COA deelde in zijn reactie op de klacht onder meer het volgende mee:

"Bij schrijven van 5 september 2002 richtte klager zich tot u met een klacht omtrent een gedraging van het COA, inhoudende het niet tijdig nemen van een besluit op het bezwaarschrift van klager door het COA. Bij schrijven van 13 september 2002, door het COA ontvangen op 16 september 2002, zond u de klacht door naar het COA. U verzocht het COA de klacht eerst zelf af te doen. Het COA heeft met dit verzoek ingestemd. Bij schrijven van 26 september 2002 heeft het COA klager dienovereenkomstig geïnformeerd (...). Bij schrijven van 18 juni 2003 heeft het COA vervolgens de klacht van klager gegrond verklaard. Reden hiervoor is dat het besluit op het bezwaarschrift van klager inderdaad (te) lang op zich heeft laten. Ik bied klager daar ook mijn verontschuldigingen voor aan.

Voor zover klager klaagt over de lange duur van de behandeling van zijn klacht dient deze klacht gegrond te worden verklaard. Het COA heeft de klacht niet binnen de daartoe gestelde termijn, zoals opgenomen in zowel hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, als de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden, afgehandeld, noch heeft het COA de termijn voor het afhandelen van de klacht verdaagd.

Voorts richt de klacht van klager zich er tegen dat het COA klager geen tussenbericht heeft gestuurd over de afhandeling van zijn klacht. Het COA kan klager hierin niet volgen. Het COA heeft de ontvangst van de klacht van klager bij schrijven van 5 september 2002 (bedoeld zal zijn: 26 september 2002; N.o.) schriftelijk bevestigd. Nu artikel 9:6 van de Awb, noch artikel 6 van de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden een termijn stellen waarbinnen de ontvangst van de klacht schriftelijk moet zijn bevestigd, doch het COA de ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen na ontvangst daarvan heeft bevestigd lijkt het COA dat een redelijke termijn. Vervolgens heeft op 18 juni 2003 het COA de klacht gegrond verklaard. Het COA is er daarbij van uitgegaan hiermee de klacht van klager naar tevredenheid te hebben afgedaan. Immers, inmiddels is op 21 mei 2003, verzonden op 28 mei 2003, op het bezwaarschrift van klager beslist en met de klacht wenste klager toch te bereiken dat het COA op zijn bezwaarschrift ging beslissen. Het COA realiseert zich inmiddels dat het niet aan het bestuursorgaan is om te bepalen of een klacht naar tevredenheid is afgedaan, maar het is aan de klager om zich hierover uit te spreken. Het ware verstandiger geweest indien het COA klager had verzocht aan te geven of hij tevreden was met de afhandeling van de klacht, dat wil zeggen: de gegrondverklaring ervan, of dat hij zijn klacht wenste voort te zetten. Het COA zal zijn klachtenprocedure op dit punt dan ook verduidelijken en verbeteren. De klacht evenwel dat het COA klager geen tussenbericht heeft gestuurd acht het COA ongegrond. Naar de mening van het COA bestaat daar ook geen verplichting toe.

Voor zover de klacht van klager er nog op ziet dat zijn klacht niet overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb, noch overeenkomstig de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden is afgehandeld kan het COA klager hier eveneens niet in volgen. Ten eerste merkt het COA hierover op dat klager nalaat aan te geven op welke punten het COA niet overeenkomstig (één van) beide regelingen heeft gehandeld. Het COA merkt voorts op dat klager aangeeft dat het COA niet volgens de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden zijn klacht heeft afgehandeld, terwijl klager tevens aangeeft dat hij de COA Klachtenregeling niet kent. Hoe weet klager dan dat zijn klacht niet volgens de COA Klachtenregeling is afgehandeld? Daarnaast merkt het COA op dat het COA, met de publicatie van zijn klachtenregeling in de Staatscourant, aan haar bekendmakingsplicht heeft voldaan. Er bestaat voor het COA vervolgens geen plicht de klachtenregeling separaat bij iedere klacht mee te sturen. Van een professionele rechtshulpverlener mag voorts worden verwacht dat hij kennis neemt van publicaties in de Staatscourant die zijn werkterreinen betreffen. Het COA heeft hiervoor al aangegeven dat hij van mening is dat de afhandeling van de klacht niet in strijd is met hoofdstuk 9 van de Awb, maar dat het COA de afhandeling van de klacht wel op andere wijze met klager had moeten communiceren. Het COA volstaat met verwijzing naar hetgeen hij daarover hiervoor reeds heeft opgemerkt.

## **Conclusie**



Op grond van het voorgaande komt het COA tot de conclusie dat onderhavige klacht gegrond is, voor zover deze gericht is tegen het niet tijdig afhandelen van de klacht door het COA. Het COA acht de klacht ongegrond voorzover deze gericht is tegen het niet tussentijds berichten van klager en voor zover de klacht er opziet dat de afhandeling daarvan in strijd is met hoofdstuk 9 van de Awb c.q. met de COA Klachtenregeling voor bewoners en derden. Het COA ziet in de klacht wel aanleiding zijn werkwijze inzake het toetsen van de tevredenheid van een klager over de afhandeling van zijn klacht te verduidelijken en te verbeteren."

#### D. Reactie verzoeker

Verzoeker werd verzocht om op de reactie van het COA te reageren, in het bijzonder werd verzoeker verzocht aan te geven op welk(e) specifiek(e) punt(en) naar zijn mening het COA de klacht niet conform de COA klachtenregeling danwel de Algemene wet bestuursrecht had afgehandeld.

Verzoeker reageerde als volgt:

"...Bij brief van 5 september 2003 heb ik geklaagd over een gedraging van COA, namelijk dat schriftelijke verzoeken aan COA om een op 27 maart 2001 ingediend bezwaarschrift af te handelen geen resultaat hadden gehad en dat op een op 3 mei 2002 bij COA ingediende klacht hierover eveneens geen enkele reactie had opgeleverd.

U hebt COA toen gewezen op de verplichting om een klacht volgens de wettelijke voorschriften te behandelen en dringend gevraagd om die klacht alsnog in behandeling te nemen.

Het verbaast mij dat COA nu doodleuk zegt met uw verzoek te hebben ingestemd. Afgezien van de woordkeus klopt dit in het geheel niet. COA heeft weer niets gedaan tot bijna een jaar later, op 18 juni 2003, de klacht gegrond wordt verklaard.

U vraagt op welke specifieke punten COA de klachtenregeling en/of de Awb niet heeft nageleefd.

Van belang is om te constateren dat COA heeft gehandeld in strijd met het doel van haar eigen klachtenregeling en die van de Awb.

Art. 9:5 Awb zegt dat de verplichting om Hoofdstuk 9 Awb verder toe te passen vervalt indien de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld. Aangezien dit niet het geval is diende de klachtbehandeling op voorgeschreven wijze plaats te vinden. Het is ook uitdrukkelijk niet de bedoeling geweest van de wetgever om een bestuursorgaan de gelegenheid te geven om zo lang te wachten met het beginnen van de klachtafhandeling dat de oorzaak van de klacht inmiddels is weggenomen.

COA heeft gehandeld in strijd met artt. 9:10, 9:11 en 9:12 Awb.

De klachtenregeling van COA is op 1 februari 2003 in werking getreden. Deze klachtenregeling volgt in grote trekken de klachtenregeling van de Awb. Ook de punten 7 t/m 12 van de eigen klachtenregeling zijn niet nageleefd. In de toelichting van de klachtenregeling COA wordt nog opgemerkt dat het om misverstanden te voorkomen verstandig is dat COA de klager schriftelijk meedeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld! Dat is nagelaten door COA.

Verder meent COA dat het sturen van een tussenbericht niet verplicht is. Natuurlijk is dat formeel juist, maar het gaat er toch om dat de klager op de hoogte wordt gehouden van eventuele vertragingen of belemmeringen. Zeker nu het negen maanden heeft geduurd voordat COA reageerde op de klacht had verwacht mogen worden dat er een bericht was gezonden. Ik herinner eraan dat de klacht betrekking had op het niet-reageren van COA op brieven en een bezwaarschrift.

Met betrekking tot het al of niet volgen van de Klachtenregeling COA wijs ik nog op de brief van COA d.d. 18 juni 2003 waarin wordt gesteld dat verder geen toepassing wordt gegeven aan het bepaalde in die klachtenregeling. COA erkent hiermee duidelijk en in niet mis te verstane bewoordingen dat het de eigen klachtenregeling niet zal toepassen..."

## **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

"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 9:5

"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 9:11

"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. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor 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 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. COA klachtenregeling voor bewoners en derden 1 februari 2003

#### Artikel 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."

#### Artikel 6

"Het COA zendt een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager."

## Artikelsgewijze toelichting bij COA klachtenregeling voor bewoners en derden

### "Artikel 5

Niet alleen wanneer een klacht mondeling is ingediend, maar ook indien de klacht schriftelijk is ingediend (...) kan de klacht op snelle en informele wijze worden afgedaan. Indien dat het geval is, hoeft de klachtprocedure niet voortgezet te worden. Dat is de bedoeling van dit artikel. Een klacht kan dus op ieder gewenst moment worden beëindigd. De voorwaarde daarbij is wel dat de klacht naar tevredenheid van klager is afgedaan, en dus niet naar tevredenheid van het COA! Om misverstanden te voorkomen is het verstandig dat het COA klager schriftelijk mededeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Laat klager vervolgens blijken dat hij niet tevreden is over de afhandeling van de klacht dan dient de verdere procedure van de klachtenregeling gevolgd te worden.

### Artikel 6

Een behoorlijke klachtenbehandeling brengt met zich mee dat het COA de ontvangst van een klacht bevestigt. Daarnaast is het tijdstip van ontvangst van de klacht van belang voor de behandelingstermijn van de klacht. Het is voorts verstandig om bij de ontvangstbevestiging tevens informatie te verschaffen omtrent de behandeling van de klacht en klager te informeren over de mogelijkheid inzake zijn klacht gehoord te worden."

## 3. Bestuursreglement Centraal Orgaan opvang Asielzoekers 13 december 1994

### § 6 Klachtenregeling

#### 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."

#### Artikel 29

"1. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken schriftelijk aan de klager bevestigd."

#### Artikel 31

"1. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, worden de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft door of namens de algemeen directeur gehoord."

## Artikel 32

"1. Het oordeel over de klacht wordt vastgesteld binnen twee maanden na de indiening ervan.

2. Indien het oordeel niet binnen de in het eerste lid bedoelde termijn kan worden vastgesteld, kan de termijn met een maand worden verlengd."

4. Rapport Nationale ombudsman 2003/325, 30 september 2003

### "Klaagschriften

#### Ontvangstbevestiging

Redelijke wetsuitleg brengt naar het oordeel van de Nationale ombudsman met zich mee dat van het verzenden van een afzonderlijke ontvangstbevestiging eventueel kan worden afgezien indien de klacht binnen uiterlijk twee tot drie weken na ontvangst van het klaagschrift wordt afgehandeld. (...) In alle andere gevallen dient de verzending van een ontvangstbevestiging vaste praktijk te zijn. Ook hier mag van het betrokken bestuursorgaan worden verlangd dat het de klager binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift een ontvangstbevestiging stuurt.

#### Afhandelingstermijn

Een bestuursorgaan dat gebruik maakt van de mogelijkheid van verdaging behoort de klager voor het verstrijken van de reguliere termijn van zes danwel tien weken een verdagingsbericht te sturen. Overigens geldt ook hier dat de wetgever de mogelijkheid van verdaging heeft gecreëerd met het oog op bijzondere gevallen. (...) Indien een bestuursorgaan er desondanks niet in slaagt om een klacht voor het verstrijken van de verdaagde termijn af te handelen, behoort dit bestuursorgaan de klager daarover in ieder geval tijdig dat wil zeggen voor de ommekomst van die termijn - in onder vermelding van de reden van de vertraging te informeren en daarbij een zo kort mogelijke termijn te noemen waarbinnen de klacht wel zal worden afgehandeld."