



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) na zijn gedwongen vertrek uit het asielzoekerscentrum (AZC) te Almelo op 4 augustus 2004 zijn kamer heeft ontruimd en hem nooit heeft laten weten waar hij zijn inboedel kon (laten) ophalen.

Verzoeker klaagt er in dit verband over dat het COA niet inhoudelijk heeft gereageerd op de brieven van zijn advocaat van 15 december 2004, van 14 februari 2005 en van 31 maart 2005.

Verzoeker klaagt er ook over dat het COA de klacht die hij op 16 oktober 2006 hierover indiende niet als klacht in behandeling heeft genomen.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Verzoeker verbleef in het AZC te Almelo. Na een terreinontzegging werd zijn kamer op 4 augustus 2004 ontruimd. Zijn spullen werden door COA-personeel opgeslagen.

Vervolgens verzocht verzoekers gemachtigde bij brieven van 15 december 2004, van 14 februari 2005 en van 31 maart 2005 het COA om de eigendommen aan zijn cliënt terug te geven, dan wel een schadevergoeding aan hem toe te kennen.

Daarop diende de gemachtigde op 16 oktober 2006 een klacht in bij het COA naar aanleiding van het uitblijven van een reactie op genoemde brieven; daarnaast verzocht hij om teruggave van verzoekers eigendommen, dan wel om een schadevergoeding. Door tussenkomst van de Nationale ombudsman reageerde het COA bij brief van 19 december 2006 op de klacht.

2. In deze klachtafhandelingsbrief deelde het COA mee het verzoek om een schadebesluit in de brief van 16 oktober 2006 op te vatten als een aansprakelijkheidsstelling in civielrechtelijke zin, waarbij het COA aansprakelijk werd gesteld voor het niet retourneren van de bezittingen van verzoeker. Verder stelde het COA dat niet was gebleken dat verzoeker niet naar het AZC Almelo was gegaan om zijn spullen op te halen en dat de gemachtigde niet met een lijst van bezittingen kon aangeven om welke bezittingen van verzoeker het ging. Het COA stelde dan ook dat de brief van 16 oktober 2006 onvoldoende aanknopingspunten bevatte om zich aansprakelijk te achten. Het COA deelde ten slotte mee dat het COA het verzoek van de gemachtigde zou heroverwegen, indien hij nog relevante (nieuwe) informatie overlegde.

Aangezien verzoeker zich hiermee niet kon verenigen, diende de gemachtigde de klacht in bij de Nationale ombudsman.

3. In reactie op verzoekers klacht liet het COA de Nationale ombudsman weten, dat het COA een werkinstructie heeft opgesteld welke gehanteerd wordt bij het vertrek van een asielzoeker dan wel een statushouder; een afschrift werd bijgevoegd (zie Achtergrond).

Volgens het COA waren verzoekers spullen opgeslagen en was er, conform de werkinstructie een lijst van zijn eigendommen opgemaakt. Verder was verzoeker conform de werkinstructie op de hoogte gebracht van de opslag van zijn spullen, aldus het COA. In een brief aan het COA had verzoeker erin toegestemd dat een door hem aangewezen derde zijn spullen kon ophalen; de spullen waren echter niet opgehaald, aldus het COA.

Verder stelde het COA dat het telefonisch contact had gehad met verzoeker zelf over zijn eigendommen na zijn uitzetting naar Kosovo.

Verzoekers gemachtigde wendde zich op 15 december 2004, 14 februari 2005, 31 maart 2006 en 16 oktober 2006 tot het COA met vragen over de eigendommen van verzoeker. Op 1 december 2006 klaagde de gemachtigde over het uitblijven van een reactie op zijn eerdere brieven, aldus het COA (gedoeld wordt kennelijk op de op die datum bij de Nationale ombudsman ingediende en door deze aan het COA doorgezonden klacht; N.o).

Bij brief van 19 december 2006 gaf het COA een reactie op de eerdere brieven van de gemachtigde. Daarbij bood het COA excuses aan voor de late reactie. De klacht over het uitblijven van een reactie d.d. 1 december 2006 beschouwde het met de reactie van 19 december 2006 als afgehandeld, aldus het COA.

4. Naar aanleiding van deze reactie van het COA verzocht de Nationale ombudsman op 19 september 2007 het COA om toezending van een afschrift van de brief van verzoeker, waarin hij het COA toestemming gaf zijn eigendommen aan een andere persoon mee te geven, een afschrift van de lijst van de door het COA opgeslagen (kostbare) goederen van verzoeker en een kopie van de telefoonnotitie van het telefoongesprek van het COA met verzoeker na zijn uitzetting naar Kosovo.

5. Verzoekers gemachtigde liet bij brief van 24 september 2007, naar aanleiding van de reactie van het COA weten dat het COA door thans te stellen dat er een lijst van verzoekers eigendommen was opgemaakt, eerder onwaarachtige informatie had verstrekt. Immers, in de brief van 19 december 2006 stelde het COA dat een lijst van verzoekers eigendommen ontbrak. Verder had verzoeker niet om excuses gevraagd voor late reacties op brieven. Hij had gevraagd om zijn eigendommen, dan wel een schadevergoeding in de plaats daarvan, aldus de gemachtigde. In de reactie van het COA werd volgens de gemachtigde voor het eerst melding gemaakt van een toestemmingsverklaring ten behoeve van een derde die de spullen zou kunnen ophalen. Had het COA dit aan hem bericht naar aanleiding van zijn brief van 15 december 2004, aldus de gemachtigde, dan had hij de spullen van zijn cliënt kunnen ophalen. Het COA ontkende volgens de gemachtigde niet dat verzoekers eigendommen op dat moment nog waren opgeslagen en

dus niet waren vernietigd.

De gemachtigde verzocht de Nationale ombudsman om het COA te vragen om de opgemaakte lijst van de eigendommen van zijn cliënt toe te sturen, zodat daaruit een geschatte waarde kon worden afgeleid en vervolgens de hoogte van de aan zijn cliënt toekomende schadevergoeding kon worden bepaald.

6. In een nadere reactie (bij brief van 9 november 2007) liet het COA weten dat het geen tegenstrijdige informatie had gegeven over een lijst van verzoekers eigendommen. In de brief van 19 december 2006 was aangegeven dat de gemachtigde verzuimd had ter onderbouwing van zijn aansprakelijkstelling om gespecificeerd aan te geven om welke eigendommen van verzoeker het ging. Vervolgens had het COA hem in de gelegenheid gesteld om zijn verzoek met relevante informatie aan te vullen en aangegeven bereid te zijn zijn verzoek te heroverwegen. Hierop had de gemachtigde niet meer gereageerd, aldus het COA.

De lijst van eigendommen in de reactie van 14 september 2007 ziet op de lijst van eigendommen die het COA bij vertrek had opgesteld. Een afschrift bevond zich echter niet meer in het dossier, aldus het COA.

Verder merkte het COA op dat de klacht van de gemachtigde van 1 december 2006 zag op het niet reageren op zijn brieven door het COA; daarnaast verzocht hij om teruggave van eigendommen dan wel een schadevergoeding. Volgens het COA had het in de brief van 19 december 2006 de klacht over het uitblijven van een reactie afgehandeld in de vorm van het aanbieden van excuses. Daarnaast was het verzoek om teruggave van eigendommen dan wel het verzoek om schadevergoeding afgehandeld. Daarop had de gemachtigde niet gereageerd, aldus het COA. Mocht de gemachtigde zijn verzoek om teruggave van eigendommen dan wel schadevergoeding alsnog onderbouwen met een lijst van eventuele bezittingen, zo gaf het COA aan, dan was het COA bereid het verzoek te heroverwegen.

7. Op 13 november 2007 deelde het COA per e-mail mee dat de door de Nationale ombudsman opgevraagde stukken (kopie toestemmingsverklaring, lijst van opgeslagen goederen, telefoonnotitie, zie hiervoor onder 4.) niet waren terug te vinden en niet konden worden toegezonden.

8. De gemachtigde liet (bij brief van 14 februari 2008) weten dat volgens de COA-werkinstructie over opslag van eigendommen (zie Achtergrond) het COA de verplichting had de eigendommen van de asielzoeker te registreren. Het COA stelde dat het daarvan geen afschrift meer in het dossier had. In deze situatie gaat het volgens de gemachtigde niet aan dat het COA van verzoeker verlangt om een lijst met bezittingen op te stellen. De verantwoordelijkheid en dus aansprakelijkheid voor deze lijst ligt primair bij het COA, aldus de gemachtigde. Nu het COA tekort is geschoten in de verplichting de eigendommen van zijn cliënt te registreren, dan wel een registratie daarvan te bewaren,

staat hiermee volgens de gemachtigde het onrechtmatig en onbehoorlijk handelen van het COA vast. Het COA bleef derhalve tot teruggave van eigendommen van zijn cliënt verplicht, bij gebreke waarvan schadeloosstelling ex aequo et bono daarvoor in de plaats treedt. De hoogte daarvan dient volgens de gemachtigde in dat geval te worden gebaseerd op een schatting, te relateren aan een gemiddelde waarde van achtergelaten bezittingen, zoals bij het COA bekend kan zijn. Volgens de gemachtigde was voor hem niet te begrijpen hoe het COA kon beweren dat het verzoek om teruggave van de eigendommen dan wel het verzoek om schadevergoeding zou zijn afgehandeld en dat de gemachtigde niet zou hebben gereageerd op een eerder schrijven daarover. Op ieder schrijven had hij gereageerd, in tegenstelling tot het COA dat niet op zijn eerder vermelde brieven had gereageerd, aldus de gemachtigde.

9. Daarnaast gevraagd liet het COA per e-mailbericht van 13 juni 2008 weten, dat de informatie over de contacten met verzoeker over zijn spullen is gebaseerd op verklaringen per e-mail van COA-medewerkers die belast waren met de zaak van verzoeker.

## **II. Beoordeling**

Ten aanzien van het informeren over verzoekers inboedel

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

11. Na een terreinontzegging werd verzoekers kamer op het AZC ontruimd en werden zijn eigendommen door het COA opgeslagen. Volgens het COA was er vervolgens schriftelijk en telefonisch contact geweest met verzoeker over zijn spullen. Er was een lijst van zijn eigendommen opgemaakt en verzoeker was conform de werkinstructie op de hoogte gebracht van de opslag van zijn spullen; verzoeker had het COA in een brief toestemming verleend om een derde zijn spullen te laten ophalen, maar zijn spullen waren niet opgehaald. Verder stelde het COA dat het telefonisch contact had gehad met verzoeker zelf over zijn eigendommen na zijn uitzetting naar Kosovo. De stukken hiervan bevonden zich echter niet meer in het dossier.

Volgens verzoekers gemachtigde is het COA tekort geschoten in de verplichting de eigendommen van zijn cliënt te registreren, dan wel een registratie daarvan te bewaren, waarmee het onrechtmatig en onbehoorlijk handelen van het COA volgens hem vaststaat. De gemachtigde heeft niet ontkend dat aanvankelijk schriftelijk en telefonisch contact met verzoeker had plaatsgevonden. De Nationale ombudsman stelt vast dat in de werkinstructies niet is opgenomen dat en hoe een asielzoeker op de hoogte wordt gebracht van de opslag van zijn goederen. Uit de e-mailberichten van het COA blijkt dat verzoeker er wel van op de hoogte was en over het ophalen van een aantal goederen telefonisch contact heeft gezocht met het COA. Daarop heeft het COA laten weten hoe hij

die goederen op kon laten halen.

De onderzochte gedraging is op dit punt in overeenstemming met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, en derhalve behoorlijk.

Ten aanzien van het niet inhoudelijk beantwoorden van brieven over teruggave van eigendommen dan wel schadevergoeding

12. Vast staat dat het COA in elk geval niet heeft gereageerd op brieven over de kwestie van verzoekers gemachtigde van 15 december 2004, van 14 februari 2005 en van 31 maart 2005. Pas nadat de gemachtigde op 16 oktober 2006 hierover bij het COA een klacht had ingediend, en tussenkomst van de Nationale ombudsman noodzakelijk bleek, reageerde het COA bij brief van 19 december 2006 op de klacht, en gaf daarmee een reactie op de brieven van de gemachtigde. Daarmee is in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Ten aanzien van het afhandelen van de klacht

13. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit vereiste brengt mee dat het COA bij het afhandelen van een klacht over het niet teruggeven van eigendommen van een asielzoeker dan wel het vergoeden van schade een deugdelijke motivering geeft voor het afwijzen van (financiële) aansprakelijkheid hiervoor.

14. Verzoeker klaagt erover dat het COA zijn klacht van 16 oktober 2006 niet als zodanig in behandeling heeft genomen. Verzoeker had meegedeeld dat hij zijn goederen alsnog wilde ontvangen, of anders in aanmerking wilde komen voor een schadevergoeding. Het COA vatte dit op als een civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling, en wees die af. Daarmee deed het COA echter geen recht aan de situatie. Immers, ondanks vele brieven van verzoekers gemachtigde over het retourneren van de eigendommen, was verzoeker zijn spullen nog steeds kwijt, terwijl wegens het ontbreken van enige registratie of schriftelijke vastlegging in het dossier niet kon worden bepaald hoe de gang van zaken precies was geweest. In deze omstandigheid kon het COA niet volstaan met het leggen van civielrechtelijke bewijslast bij verzoeker. Het COA had naar aanleiding van de klacht moeten nagaan of het eigen handelen in deze kwestie reden vormde tot compensatie van verzoeker. De brief bevat dan ook geen afdoende motivering van de afwijzing van het verzoek om retourneren, dan wel schadevergoeding.

15. Gezien het voorgaande geeft de Nationale ombudsman het COA in overweging om met de gemachtigde in overleg te treden over een redelijke afhandeling van het verzoek om vergoeding van schade voor het niet teruggeven van verzoekers eigendommen. Daarbij kan wellicht de hoogte daarvan worden gebaseerd op een schatting, te relateren

aan een gemiddelde waarde van achtergelaten bezittingen, zoals bij het COA bekend kan zijn. Anders kan een forfaitair bedrag in onderling overleg worden vastgesteld.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers te Rijswijk, is gegrond ten aanzien van:

- het niet inhoudelijk reageren op brieven, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- de klachtafhandeling, wegens strijd met het motiveringsvereiste;

en is niet gegrond:

- ten aanzien van het informeren over verzoekers inboedel.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft het COA in overweging om met de gemachtigde in overleg te treden over een redelijke afhandeling van het verzoek om vergoeding van schade voor het niet teruggeven van verzoekers eigendommen.

## **Onderzoek**

Op 2 april 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K., inmiddels verblijvende in Kosovo, ingediend door de heer mr. Z.M.K.J. Berger, advocaat te Venlo, met een klacht over een gedraging van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) te Rijswijk.

Naar deze 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.

Tijdens het onderzoek kregen het COA en verzoekers gemachtigde de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het COA een aantal specifieke vragen gesteld. Ook werd het COA per e-mail gevraagd om een afschrift van de correspondentie met verzoeker over zijn eigendommen, een afschrift van de lijst van het COA van de opgeslagen spullen en een afschrift van de telefoonnotitie van een telefoongesprek met verzoeker. Het COA liet uiteindelijk weten dat deze stukken niet waren terug te vinden.

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.

#### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Brief van de gemachtigde aan het COA d.d. 16 oktober 2006;
2. Brief van het COA aan de gemachtigde d.d. 19 december 2006;
3. Brief van de gemachtigde aan de Nationale ombudsman d.d. 2 april 2007;
4. Brief van het COA aan de Nationale ombudsman d.d. 14 september 2007 met de reactie op de klacht;
5. Brief van de gemachtigde met een reactie op voornoemde brief van het COA;
6. Reactie van het COA op de brief van de gemachtigde d.d. 9 november 2007;
7. E-mail van het COA d.d. 13 november 2007 inzake opgevraagde stukken;
8. Reactie van de gemachtigde op de brief van het COA d.d. 14 februari 2008;
9. E-mail van het COA d.d. 13 juni 2008 inzake verklaringen van COA-medewerkers.

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

### **Achtergrond**

Werkinstructie opslag eigendommen asielzoeker/vergunninghouder van het COA.

"In de opvangprocessen (uitstroom...) komt de opslag van eigendommen van een asielzoeker/vergunninghouder aan de orde.

In deze werkinstructie is van toepassing voor de eigendommen van asielzoekers en vergunninghouders.

Welke functionarissen zijn betrokken bij het opslaan van eigendommen van asielzoekers/vergunninghouders? Woonbegeleiders en huismeesters.

(...)



Wat zijn de wettelijke vereisten?

Eigendommen van een asielzoeker moeten minimaal drie maanden en maximaal één jaar na vertrek uit de opvang of na overlijden van asielzoeker worden bewaard. Welke goederen moeten één 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 asielzoeker van een COA-locatie verantwoordelijk om te registreren welke eigendommen van de asielzoeker waren.

Werkwijze van het COA

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

In de periode voor vertrek van een asielzoeker

Op de dag van het vertrek van een asielzoeker

Drie maanden na het vertrek van een asielzoeker

1. In de periode voor vertrek van een asielzoeker

Het COA vraagt - indien mogelijk - medewerking van een vertrekkende asielzoeker 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 asielzoeker worden weggehaald.

2. Op de dag van het vertrek van een asielzoeker

(...)

De eigendommen worden - indien de asielzoeker dit niet heeft gedaan - gemerkt (naam asielzoeker en de vertrekdatum).

De woonbegeleider/huismeester registreren op een registratieformulier welke goederen eigendom zijn van de asielzoeker. 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 registratieformulier aan welke politiekantoor kostbaarheden worden overgedragen.

De woonbegeleider/huismeester zorgt ervoor dat de kostbaarheden en een kopie van het registratieformulier bij voorkeur op de dag van vertrek van de asielzoeker en anders zo

spoedig mogelijk daarna worden overgedragen aan de politie. De reden: het COA wil niet verantwoordelijk zijn voor het opslaan van kostbaarheden van asielzoekers. De politie geeft een bewijs van ontvangst aan de COA-medewerker.

Het registratieformulier en bewijs van ontvangst van de politie worden opgeborgen in het persoonsdossier van de asielzoeker.

De niet-kostbare goederen worden op een door het cluster aangewezen plek opgeslagen.

### 3. Drie maanden na het vertrek van een asielzoeker

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