



# Rapport

**Datum: 24 juli 1998**

**Rapportnummer: 1998/299**

## Klacht

Op 9 juni 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer Y. te Zutphen, met een klacht over een gedraging van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers te Rijswijk. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker, een Iraakse asielzoeker, klaagt erover dat medewerkers van het aanvullend opvangcentrum Terschelling op 8 maart 1997 hebben geweigerd een aan hem gerichte aangetekende brief afkomstig uit Libië in ontvangst te nemen uit handen van de PTT. De brief, die informatie bevatte die van groot belang was voor zijn asielprocedure, is teruggezonden naar de afzender in Libië. Voorts klaagt verzoeker erover dat hij tot het moment waarop hij zich met zijn klacht tot de Nationale ombudsman wendde, geen reactie had ontvangen van het bestuur van het aanvullend opvangcentrum op de klacht die hierover op 19 maart 1997 is ingediend.

## Achtergrond

Artikel 26, vierde lid van het Bestuursreglement Centraal Orgaan opvang asielzoekers luidt als volgt:

"Degene die verblijft in een voorziening voor noodopvang kan bij de algemeen directeur slechts een klacht indienen nadat hij zich terzake van die klacht heeft verstaan met de directeur uitvoering."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (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 verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd aan het COA een aantal specifieke vragen gesteld en werd informatie ingewonnen bij PTT-Post. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het COA en verzoeker deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

. De feiten

1. Verzoeker verbleef tot januari 1997 in het aanvullend opvangcentrum Terschelling. In

januari 1997 werd hij uit het aanvullend opvangcentrum naar een woning geplaatst.

2. Op 8 maart 1997 werd bij het aanvullend opvangcentrum Terschelling een aangetekende brief bezorgd die bestemd was voor verzoeker. De brief is door de PTT weer meegenomen nadat medewerkers van het opvangcentrum aan de besteller hadden meegedeeld dat verzoeker niet langer in het centrum verbleef.

3. Bij brief van 19 maart 1997 diende mevrouw K. van de Stichting Vluchtelingenwerk Zutphen namens verzoeker een klacht in bij het bestuur van het aanvullend opvangcentrum over deze gang van zaken. Deze brief was op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, (nog) niet beantwoord.

. Het standpunt van verzoeker Het standpunt van verzoeker staat weergegeven onder

#### **KLACHT.**

. Het standpunt van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers Bij brief van 13 augustus 1997 reageerde een directielid van het COA, Aanvullende Opvang Regio Noord, als volgt op de klacht van verzoeker:

"...Naar aanleiding van de (...) genoemde klachten heb ik me uitgebreid geïnformeerd bij de beheerder van deze particuliere opvanglokatie, bij een medewerker van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers die in deze opvanglokatie werkzaam is en tenslotte ook nog, in verband met de regels met betrekking tot aangetekende post, bij de PTT. De procedure postbezorging op deze opvanglokatie is als volgt. Meestal arriveert de post rond 17.00 uur op het centrum. De postbode overhandigt de post aan de beheerders die ervoor zorgen dat de post bij de juiste persoon terechtkomt. Op 8 maart 1997 werd door de postbeambte een aangetekende brief aangeboden die inderdaad aan de heer Y. (verzoeker; N.o.) was geadresseerd. De betrokkene was echter al op 14 januari 1997 uit het centrum

vertrokken. De beheerder heeft dit de postbode uitgelegd en heeft hem voorgesteld de brief naar het nieuwe adres door te sturen. De postbode zei echter dat het niet mogelijk is om van een aangetekende brief het adres te veranderen en heeft toen de brief weer meegenomen en blijkbaar direct naar de afzender teruggezonden. Vervolgens heeft stichting VluchtelingenWerk, namens de heer Y., bij het bestuur van het opvangcentrum een klacht ingediend. Volgens eigen zeggen heeft de beheerder van het opvangcentrum met de ondertekenaar van deze brief (mevrouw K.) over de klacht telefonisch een gesprek gevoerd. Later heeft de beheerder van het opvangcentrum met het hoofd van VluchtelingenWerk Friesland gebeld om na te gaan of hij de juiste procedure heeft gevolgd. Deze bevestigde dat de procedure op zich correct is geweest en de beheerder beschouwde daarmee dit incident als afgehandeld. In zijn algemeenheid is mijn indruk dat de beheerders van het opvangcentrum zorgvuldig met de post voor de bewoners omgaan. Het is ook de eerste keer dat omtrent de postbezorging een probleem is ontstaan. In het specifieke geval van een aangetekend stuk lijkt me dat de beheerder, die niet door de heer Y. is gemachtigd, inderdaad geen aangetekende stukken kan aannemen. Hij heeft dus m.i. juist gehandeld. In de brief van VluchtelingenWerk wordt gesproken van een weigering van een aangetekende brief. Er is echter geen sprake van een weigering maar van een onbestelbaar stuk als gevolg van de afwezigheid van de geadresseerde. Het beste was

natuurlijk geweest indien de heer Y. een eenvoudige adreswijziging naar de PTT had verzonden! Voor de heer Y. is echter een zeer vervelende situatie ontstaan. Daarom heb ik in ieder geval een aantal maatregelen genomen:

- ik heb bij medewerkers en beheerders nogmaals gevraagd om bij asielzoekers die verhuizen aan te dringen dat zij hun adreswijziging in orde brengen; - het formuleren van een algemeen protocol postverwerking die voor alle opvanglokaties in de regio Noord zal gelden; - aangedrongen bij beheerders en medewerkers om voortaan in geval van klachten ook schriftelijk te reageren..."

. De reactie van verzoeker In reactie op het standpunt van het COA deelde verzoeker bij brief van 20 oktober 1997 onder meer het volgende mee:

"Daarna belde K. van Vluchtelingenwerk Zutphen u om mijn klacht (een eerder door verzoeker bij de Nationale ombudsman ingediende klacht over de lange behandelingsduur van zijn asielverzoek;

N.o.) aan te houden. Vanwege het feit dat ik twee brieven zou ontvangen die belangrijk zouden zijn voor mijn procedure. (...) Vervolgens belde ik het AZC om hen op de hoogte te stellen van het feit dat ik deze brieven verwachtte. De brieven waren bekend onder nr 1389 en zijn verstuurd op 11-2-'97. Ook K. heeft hier meerdere malen over gebeld. Aan het AZC vroegen wij deze belangrijke brief door te sturen naar mijn nieuwe adres. Tevens heb ik enkele ex-medebewoners gesproken, en hen gevraagd de medewerkers te helpen herinneren aan de komst van mijn brief. Op maandag 10-03-'97 belde K. nogmaals naar het AZC en kreeg toen van een medewerker te horen dat mijn brief eindelijk gearriveerd was op zaterdag 08-03-1997. Deze medewerkster vertelde ook dat de brief teruggegaan was naar de PTT. (Wat betekent dit? Volgens mij kan dat alleen betekenen dat niemand de brief wilde aannemen) Vervolgens heeft K. met de PTT gebeld om te vragen naar de standaardprocedure bij aangetekende brieven. Haar werd verteld dat de brief drie weken bij de PTT kon blijven zodat de geadresseerde hem persoonlijk kon komen ophalen. In de brief van de COA staat dat de medewerker van het AZC de PTT had medegedeeld dat ik hier niet meer woonde, en dat zij vervolgens geadviseerd had de brief naar mijn nieuwe adres te sturen. Maar hoe kan de PTT een brief doorsturen als niemand hen verteld waar naar toe? Dit laat zien dat de medewerkers van het AZC niet mijn nieuwe adres doorgaven, terwijl ze dit natuurlijk wel weten. Tevens hadden de medewerkers van het AZC ook kunnen bellen naar Vluchtelingenwerk Zutphen om te zeggen dat de brief gearriveerd was. Niemand heeft mij op de hoogte gebracht van het feit dat ik al in het AZC mijn adres had moeten wijzigen. Dit is iets dat ik pas in de eerste week na mijn verhuizing geregeld heb. De tijd die eroverheen gestreken is sinds de brief op 11-02-1997 uit Libië verzonden is tot aan de dag dat mijn advocaat hem eindelijk op 09-07-'97 naar de IND kon sturen, heeft vreselijk lang geduurd en heeft nadelige gevolgen gehad voor mijn procedure (zonder dat ik hier iets aan had kunnen doen)."

. Nadere reactie van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers

1. Bij brief van 13 november 1997 vroeg de Nationale ombudsman aan het COA om te reageren op de reactie van verzoeker. Tevens stelde de Nationale ombudsman het COA

de volgende vragen:

"Ik verzoek u mee te delen waarom de medewerkers van het aanvullend opvangcentrum Terschelling de aangetekende brief voor

verzoeker niet in ontvangst hebben genomen om deze door te zenden naar verzoeker of om verzoeker in de gelegenheid te stellen de brief op te halen. Verzoeker had immers verschillende malen contact opgenomen met de medewerkers van het aanvullend opvangcentrum om de komst van de bewuste brief aan te kondigen en hen op het belang van de brief te wijzen. Voorts verzoek ik u mij te informeren over de gang van zaken bij een overplaatsing van een asielzoeker naar een ander opvangcentrum of aanvullende opvang. Worden betrokkenen geïnformeerd over formaliteiten die zij moeten vervullen zoals bijvoorbeeld het doorgeven van een verhuisbericht en worden zij op een zodanig tijdstip over hun overplaatsing geïnformeerd dat zij voldoende tijd hebben om de nodige maatregelen te treffen. Ten slotte verneem ik graag waarom de klacht die verzoeker bij brief van 19 maart 1997 bij het bestuur van het aanvullend opvangcentrum Terschelling heeft ingediend niet is afgehandeld conform de klachtenregeling opgenomen in het Bestuursreglement Centraal Orgaan opvang asielzoekers."

2. Bij brief van 9 januari 1998 reageerde een directielid van het COA, AVO Regio Noord, hierop en op hetgeen verzoeker naar voren had gebracht als volgt:

"...In mijn brief van 13 augustus 1997 heb ik uitgebreid beschreven dat de brief formeel niet kon worden aangenomen omdat het om een aangetekende brief ging. Hotelhouders zijn niet gemachtigd om aangetekende post in ontvangst te nemen. De beheerder heeft de postbode voorgesteld de brief naar het nieuwe adres door te sturen (in verband met de overplaatsing was het nieuwe adres wel bekend) echter volgens de postbode kan het adres van een aangetekende brief niet worden veranderd. Hij heeft toen de brief weer meegenomen. De PTT neemt onbestelbare brieven tijdelijk in bewaring en stuurt die na een bepaalde bewaarperiode naar de afzender terug. De heer Y. schrijft overigens in zijn reactie dat zijn belangenbehartiger (...) al na twee dagen door een medewerker van de AVO was geïnformeerd dat de bedoelde brief als onbestelbaar met de PTT was teruggegaan. Dat is ruimschoots binnen de bewaarperiode die de PTT voor onbestelbare stukken hanteert. Regelmatig ontvangen wij van asielzoekers een verzoek om overplaatsing naar een ander opvangcentrum. In het algemeen moeten dergelijke verzoeken voldoen aan een van de geldige redenen: medische reden, familiehereniging of een andere belangrijke reden. In de voorlichting dringen COA medewerkers en beheerders van de opvangcentra bij asielzoekers die verhuizen aan dat zij

hun formaliteiten op tijd regelen. In het specifieke geval van de heer Y. ging het overigens om een uitplaatsing naar een woning. In het algemeen worden betrokkenen minimaal een tot twee weken van tevoren van hun verhuizing op de hoogte gesteld. De adreswijziging wordt meestal wel in orde gemaakt omdat asielzoekers voor hun kennissen, huisvesting en procedure daar direct belang bij hebben. Het klopt dat de klacht van de heer Y. die bij de AVO Terschelling is ingediend niet conform de klachtenregeling is afgehandeld. Deze

opmerking heeft onze aandacht getrokken en we hebben daarom ondertussen alle eigenaren van de opvanglokaties opgedragen om klachten direct aan de COA-directie te melden zodat die wel conform de procedure kunnen worden afgehandeld..."

. Reactie van het bestuur van het COA Bij brief van 22 april 1998 liet de Algemeen directeur van het COA namens het bestuur van het COA weten dat hij kon instemmen met de reactie van 9 januari 1998 van het COA, Aanvullende Opvang Regio Noord. Hij kwam eveneens tot de conclusie dat het COA-personeel juist en naar behoren had gehandeld.

. Nadere informatie Op 8 mei 1998 won een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch informatie in bij PTT-Post over de verzending van aangetekende poststukken. Een voorlichter van de PTT deelde mee dat de postbode aangetekende poststukken alleen afgeeft aan de geadresseerde of een medebewoner. Indien op het adres van de geadresseerde geen gehoor wordt gegeven, laat de postbode een briefje achter met de mededeling dat de geadresseerde het betreffende poststuk gedurende drie weken bij de PTT kan afhalen. Als blijkt dat de geadresseerde is verhuisd of bij weigering om het poststuk in ontvangst te nemen, stuurt de PTT het poststuk per omgaande terug aan de adressant. Indien echter een op het opgegeven adres aanwezige persoon het nieuwe adres doorgeeft, is het niet ongebruikelijk dat de PTT het poststuk doorstuurt. De postbode bepaalt zelf of hij daartoe overgaat of niet. De PTT is alleen verplicht tot doorzending in geval de adressant of de geadresseerde zelf de nieuwe adresgegevens doorgeeft. Verder kan de aanwezige met de postbode in beginsel de afspraak maken dat de PTT het stuk gedurende een bepaalde periode in bewaring neemt, en dat de aanwezige de geadresseerde meldt dat hij het poststuk bij de PTT kan afhalen.

## Beoordeling

Ten aanzien van de weigering de aangetekende brief in ontvangst te nemen

1. Verzoeker, een Iraakse asielzoeker, klaagt erover dat medewerkers van het aanvullend opvangcentrum Terschelling op 8 maart 1997 hebben geweigerd een aan hem gerichte aangetekende brief afkomstig uit Libië in ontvangst te nemen uit handen van de PTT. De brief, die informatie bevatte die van groot belang was voor zijn asielprocedure, is teruggezonden naar de afzender in Libië.

2. In reactie op de klacht stelde het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) dat verzoeker op 14 januari 1997 uit het centrum was vertrokken. De beheerder had dit de postbode uitgelegd en had hem voorgesteld de brief naar het nieuwe adres door te sturen. De postbode had echter meegedeeld dat het niet mogelijk was om van een aangetekende brief het adres te veranderen en had toen de brief weer meegenomen, en blijkbaar meteen naar de afzender teruggezonden. Volgens het COA was er geen sprake van weigering om het stuk in ontvangst te nemen, maar van een onbestelbaar stuk als gevolg van de afwezigheid van de geadresseerde.

3. Er bestaat geen aanleiding om te twijfelen aan de juistheid van de lezing van het COA op dit punt. Verzoeker was immers in januari 1997 verhuisd en had ook aan het opvangcentrum verzocht om doorzending van de betreffende brief. Aangezien de

postbesteller zelf had aangegeven dat het adres van een aangetekende brief niet kon worden veranderd, valt het het opvangcentrum niet aan te rekenen dat de brief niet is doorgestuurd. Voorts kon het opvangcentrum de brief niet zelf in ontvangst nemen, omdat de PTT aangetekende stukken alleen afgeeft aan de geadresseerde of een medebewoner. De onderzochte gedraging is dan ook in zoverre behoorlijk.

4. Het voorgaande neemt echter niet weg dat van het opvangcentrum, vanuit het oogpunt van dienstbetoon, een meer actieve opstelling verwacht had mogen worden, in aanmerking genomen dat het opvangcentrum door verzoeker op de hoogte was gesteld van het feit dat hij belangrijke post verwachtte. Het opvangcentrum had de postbode immers kunnen verzoeken om het betreffende stuk tijdelijk in bewaring te nemen, om vervolgens aan verzoeker mee te delen dat hij de brief kon afhalen bij de PTT. Anders dan het COA blijkens zijn tweede reactie meent, bestaat voor onbestelbare poststukken in beginsel geen bewaarperiode, waarbinnen een betrokkene alsnog het betreffende poststuk kan afhalen. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Voorts klaagt verzoeker erover dat hij tot het moment waarop hij zich met zijn klacht tot de Nationale ombudsman wendde, geen reactie had ontvangen van het bestuur van het aanvullend opvangcentrum op de klacht die hierover op 19 maart 1997 is ingediend.

2. Het COA deelde hierover mee dat de beheerder van het opvangcentrum over de klacht telefonisch een gesprek had gevoerd met mevrouw K. van de Stichting VluchtelingenWerk Zutphen die de klacht namens verzoeker had ingediend. Verzoeker heeft dit niet weersproken, zodat dat als vaststaand wordt aangenomen. De onderzochte gedraging is daarmee in zoverre behoorlijk. Het COA erkende echter dat de klacht niet conform de klachtenregeling was afgehandeld. Uit artikel 26, vierde lid van het Bestuursreglement Centraal Orgaan opvang asielzoekers (zie **ACHTERGROND**) volgt dat de klacht in eerste instantie behandeld had moeten worden door de directeur uitvoering waaronder het aanvullend opvangcentrum Terschelling ressorteerde. Nu dat niet is gebeurd, is de onderzochte gedraging in zoverre niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers te Rijswijk is deels niet gegrond en deels gegrond. Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van de maatregelen die het COA, AVO Regio Noord, heeft genomen met betrekking tot postverwerking, klachtbehandeling en voorlichting van asielzoekers bij verhuizing.