



Rapport

Datum: 31 augustus 1999
Rapportnummer: 1999/384

Klacht

Op 27 juli 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw J., ingediend door mevrouw mr. G.H.M. Bär, advocaat te 's-Gravenhage, met een klacht over A. een gedraging van de directie van het asielzoekerscentrum te Strijen en B. een gedraging van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers te Rijswijk. Naar deze gedragingen, die beide worden aangemerkt als een gedraging van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers te Rijswijk, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster, wier zoon op 7 maart 1997 is overleden aan de complicaties van een griepinfectie, klaagt over:

1. de wijze waarop de directie van het asielzoekerscentrum (AZC) te Strijen heeft gereageerd op haar dringende verzoek om betere woonruimte, dit in verband met de slechte gezondheidstoestand van haar zoon;
2. de wijze waarop de directie van het AZC heeft gereageerd op het verzoek om de meerkosten, verbonden aan een eigen graf voor verzoeksters zoon, te dragen;
3. het uitblijven van een reactie van bedoelde directie op verzoeksters klachtbrief van 3 april 1998. Daarnaast klaagt verzoekster erover dat het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) niet heeft gereageerd op haar klachtbrief van 27 mei 1998.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd zowel de directie van het Asielzoekerscentrum als het Centraal Orgaan opvang asielzoekers te Rijswijk verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de directie van het AZC een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Op 1 juli 1999 brachten twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman een bezoek aan het AZC te Strijen. Bij deze gelegenheid werd gesproken met de directeur en met de locatiemanager van het AZC alsmede met de aan het AZC verbonden huisarts. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster en de directeur van het AZC lieten weten zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Het COA gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Verzoekster diende op 19 februari 1997 mede namens haar op 15 december 1995 geboren zoontje aanvragen in om toelating als vluchteling en om verlening van een vergunning tot verblijf.
2. Op 20 februari 1997 werd verzoekster samen met haar zoontje opgenomen in het, onder het Ministerie van Justitie resorterende, Onderzoekcentrum te 's-Gravenhage. In de daarop volgende periode werd het zoontje van verzoekster in verband met een ernstige aangeboren hartafwijking regelmatig gecontroleerd in het Sophia Kinderziekenhuis te Rotterdam en in het Drechtsteden Ziekenhuis te Dordrecht.
3. Op 18 juni 1997 werden verzoekster en haar zoontje overgeplaatst naar het asielzoekerscentrum te Strijen.
4. Bij beschikking van 24 oktober 1997 wees de Staatssecretaris van Justitie de door verzoekster ingediende aanvraag om toelating als vluchteling af. Tegelijkertijd verleende de Staatssecretaris aan verzoekster en haar zoontje een vergunning tot verblijf onder de beperking "voor medische behandeling".
5. Bij brief van 23 december 1997 richtte de (toenmalige) advocaat van verzoekster zich tot de directeur van het AZC met het verzoek te bevorderen dat verzoekster en haar zoontje zouden worden uitgeplaatst naar een zelfstandige woonruimte in de omgeving van Dordrecht. In dat verband wees verzoeksters advocaat erop dat verzoeksters zoontje regelmatig via een sonde werd gevoed, en dat dat een zeer frequent bezoek aan het ziekenhuis met zich meebracht. Hij besloot zijn brief aan de directeur van het AZC met het verzoek deze zaak "gezien de medische en sociaal-psychische indicatie" met voorrang te behandelen. In zijn brief verwees verzoeksters advocaat naar een meegezonden brief van een aan het Bureau Vreemdelingen Advisering van het Ministerie van Justitie verbonden arts van 30 september 1997. In deze brief, gericht aan de Directeur van de Immigratie- en Naturalisatie Dienst van het Ministerie van Justitie, had deze arts aangegeven dat hij in verband met de zeer ernstige hartaandoening waaraan verzoeksters zoontje leed een medische noodzaak tot verblijf in Nederland in dit geval aangetoond achtte.
6. Verzoeksters zoontje werd in de ochtend van 6 maart 1998 opgenomen in het Drechtsteden Ziekenhuis. Nog op dezelfde dag werd hij overgebracht naar het Sophia Kinderziekenhuis.
7. Op 7 maart 1998 overleed verzoeksters zoontje in het Sophia Kinderziekenhuis.
8. Het zoontje van verzoekster is op 12 maart 1999 begraven in een eigen graf.
9. Bij brief van 3 april 1998 richtte verzoeksters advocaat zich namens verzoekster met een klacht tot de directie van het AZC. Verzoeksters advocaat schreef het volgende:

"...Concreet bestaat haar klacht uit twee onderdelen:

 1. De haar toegewezen kamer voldeed niet aan de te stellen eisen wat betreft hygiëne (er zijn dode muizen aangetroffen), zeker niet nu de kamer ook diende voor verpleging van haar ernstig zieke kind.
 2. Aan haar om geloofsredenen geuite wens om het kind in een afzonderlijk graf te

begraven is geen gehoor gegeven. Door één uwer medewerkers is dit als "luxe probleem" betiteld. Mede door de verwickelingen die hiervan het gevolg zijn geweest, is het overleden kind eerst op 12 maart 1998 ter aarde besteld, hetgeen niet alleen in strijd is met de islamitische plicht om de dode zo snel mogelijk te begraven, maar ook heeft geleid tot onaanvaardbaar uitstel van de verwerking van het verlies. (...) Ik verzoek u te reageren op de bovenvermelde klachten en mij een verslag van de gebeurtenissen zoals die zich naar uw mening hebben voorgedaan toe te zenden..."

10. Bij brief van 9 april 1998 bevestigde de directeur van het AZC de ontvangst van de brief van verzoeksters advocaat van 3 april 1998. Daarnaast verzocht hij om enige tijd om de gestelde vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

11. Bij brief van 27 mei 1998 richtte verzoeksters advocaat zich vervolgens tot het bestuur van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA). In zijn brief klaagde hij erover dat hij nog geen schriftelijke reactie had ontvangen op zijn brief van 3 april 1998.

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Het standpunt van verzoekster is weergegeven onder klacht. Met betrekking tot het eerste klachtonderdeel merkte haar advocaat in het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman op dat de in het AZC aan verzoekster toegewezen kamer wat hygiëne betreft, niet voldeed aan de daaraan te stellen eisen. Volgens deze advocaat liepen er kakkerlakken rond en zijn er dode muizen aangetroffen. Zij achtte het niet juist dat verzoekster haar ernstig zieke kind, ondanks haar dringende verzoeken om betere woonruimte, in de desbetreffende kamer heeft moeten verplegen. Met betrekking tot het tweede klachtonderdeel merkte verzoeksters advocaat op dat volgens het islamitisch geloof de overledene een graf niet mag delen met anderen. Volgens haar was de directie van het AZC niet bereid de meerkosten die waren verbonden aan een eigen graf te dragen.

C. STANDPUNT ASIELZOEKERSCENTRUM

1. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde het AZC met betrekking tot verzoeksters klacht over de huisvesting in het AZC mee dat verzoekster aan de unitbeheerder één keer heeft gemeld dat zij een muis had zien lopen, en dat door het bedrijf Rentokil bestrijdingsmiddelen zijn geplaatst in een afgesloten meterkast. In dat verband merkte het AZC op dat het centrum is gelegen in een landelijke omgeving, en dat muizen de woningen opzoeken voor voedsel en voor warmte. Voorts wees het AZC erop dat verzoekster op haar verzoek nog in de maand juli 1997 een andere kamer in het AZC is toegewezen, na haar klachten over geluidsoverlast van de wasmachines en -drogers in de ruimte naast de kamer die haar aanvankelijk was toegewezen. Het AZC benadrukte dat verzoekster niet heeft geklaagd over de aanwezigheid van kakkerlakken. Met betrekking tot de uitplaatsing van verzoekster deelde het AZC mee dat het AZC, na de uitreiking van de verblijfsvergunning aan verzoekster op 29 oktober 1997 door de vreemdelingendienst, op 9 november 1997 een verzoek aan de Afdeling Spreiding en Plaatsing (ASP) van het COA heeft gedaan om haar en haar zoontje andere woonruimte toe te wijzen. Op het desbetreffende formulier was aangegeven dat bij uitplaatsing rekening moest worden gehouden met de aanwezigheid, in de nabije omgeving, van een ziekenhuis. Naar

aanleiding van het verzoek om uitplaatsing van 23 december 1997 (zie onder A.5.) had het AZC op 19 januari en op 29 januari 1998 opnieuw bij de ASP aangedrongen op actie. In reactie daarop, zo deelde het AZC mee, had het AZC op 24 februari 1998 telefonisch van de ASP vernomen dat verzoekster en haar zoontje konden worden uitgeplaatst. In vervolg daarop had het AZC op 4 maart 1998 een brief ontvangen van de ASP van 18 februari 1998, waarin aan het AZC was meegedeeld dat verzoekster en haar zoon in aanmerking kwamen voor uitplaatsing, en dat zij bemiddeld werden voor huisvesting. In de desbetreffende brief van de ASP aan het AZC is het volgende gesteld:

"...In tegenstelling tot eerdere berichten is het ministerie van BiZa sinds kort akkoord met het principe dat personen met een vergunning tot verblijf op medische gronden die in de centrale opvang verblijven uitgeplaatst kunnen worden in het kader van de taakstelling..." Volgens het AZC was verzoekster op 15 maart 1998 een woning aangeboden in Dordrecht. Het AZC wees er nog op dat verzoeksters zoontje al onder poliklinische behandeling van het Sophia Kinderziekenhuis was vóórdat hij met verzoekster in het AZC te Strijen werd geplaatst. Volgens het AZC was noch vanuit het ziekenhuis noch door verzoekster aan de medische opvang van het AZC gemeld dat de kamer in het AZC aan bepaalde eisen met betrekking tot de verpleegmogelijkheden van verzoeksters zoontje moest voldoen.

2. Met betrekking tot de gang van zaken rond de begrafenis van het zoontje van verzoekster merkte het AZC op dat het AZC op 7 maart 1998 aan een begrafenisonderneming opdracht had gegeven de begrafenis te regelen met verzoekster. Op 8 maart 1998 liet een kennis van verzoekster telefonisch aan het AZC weten dat verzoekster haar zoontje graag in Velsen wilde laten begraven. De dag daarop werd het AZC gebeld met de mededeling dat verzoekster een eigen graf wenste voor haar zoontje. Volgens het AZC was verzoekster op 7 maart 1998, de dag van het overlijden van haar zoontje, nog even op het AZC geweest, maar was er niet met haar gesproken. In de daarop volgende dagen had zij bij vrienden buiten het AZC verbleven, en had er geen contact tussen haar en het AZC plaatsgevonden. Het AZC wees er voorts op dat de vereniging VluchtelingenWerk Nederland zich op verzoek van een aantal bewoners van het AZC op 11 maart 1998 garant had gesteld voor de extra kosten voor de begrafenis van verzoeksters zoontje.

3. Met betrekking tot verzoeksters klacht over het uitblijven van een reactie op haar brief van 3 april 1998 stelde het AZC dat de juridische afdeling van het COA direct mondeling en later schriftelijk heeft gereageerd op die brief.

D. STANDPUNT CENTRAAL ORGAAN OPVANG ASIELZOEKERS

1.1. Met betrekking tot de klacht van verzoekster dat de haar toegewezen kamer niet voldeed aan de te stellen eisen wat betreft hygiëne, zeker nu deze ook diende voor de verpleging van haar zoontje, stelde het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) in algemene zin het volgende:

"...Voor een goed beeld van de situatie ter plaatse dient vermeld te worden dat het AZC te Strijen bestaat uit zgn. "semi-permanente nieuwbouw". Het AZC bestaat derhalve uit

tijdelijk neergezette prefab-bouw. Het COA heeft ten behoeve van de bouw en verbouw van asielzoekerscentra een "Programma van Eisen" opgesteld op verzoek van het Ministerie van Justitie. Dit programma van eisen is gebaseerd en geactualiseerd op het voortschrijdend inzicht in de wijze van huisvesting van asielzoekers en dient als basis voor de bouw en verbouw van asielzoekerscentra. In het programma zijn onder andere richtlijnen opgesteld voor de huisvesting van de asielzoekers in centra. Het asielzoekerscentrum te Strijen voldoet volledig aan dit programma van eisen..."

1.2. Met betrekking tot de situatie van verzoekster stelde het COA vervolgens het volgende:

"...In het najaar van 1997 heeft het AZC, dat in een landelijke omgeving gesitueerd is, last van veldmuizen. Ook klaagster klaagt over muizenoverlast, waarop in klaagsters woonunit bestrijdingsmiddelen worden ingezet, maar wel op zodanige wijze, dat dit voor de kinderen geen gevaar opleverde. Met klem wil ik benadrukken, dat deze muizenoverlast niet te wijten is aan onhygiënische toestanden in het AZC. Het in het klaagschrift genoemde rondlopen van kakkerlakken bestrijd ik ten zeerste. In de eerdere brief van 3 april 1998 komt deze klacht niet voor, noch heeft klaagster er tegenover het COA ooit over geklaagd. Verder moet ik opmerken, dat de hygiëne op de kamers in een centrum in de eerste plaats een zaak is van de personen die op de kamers wonen, en dat op hen ook de verplichting rust hun eigen kamers schoon te houden. De medewerkers van het COA controleren daarnaast regelmatig of de bewoners hun kamers schoonhouden, en een regelmatige controle van ongediertebestrijdingsdiensten vindt overigens in alle centra regelmatig plaats. De muizenoverlast is overgegaan, klaagster heeft - op de enkele signalering van een muis op haar kamer na - geen verdere klachten hieromtrent meer geuit. Tijdens haar verblijf te AZC Strijen is het zoontje van klaagster onder intensieve medische begeleiding geweest. (...) Op geen enkel moment is door de behandelend artsen geconstateerd, dat de woonruimte, waarin klaagster verbleef, niet passend was voor haar of haar zoontje. Zou dit wel het geval zijn geweest, dan zou klaagster, conform de afgegeven indicatie, verplaatst of overgeplaatst worden. De stelling dat de ter beschikking gestelde kamer niet zou voldoen aan de te stellen eisen wat betreft hygiëne ook nu de kamer diende voor verpleging van haar ernstig zieke kind bestrijd ik dan ook..."

2. Met betrekking tot verzoeksters klacht over de reactie van het AZC op haar verzoek om vergoeding van de meerkosten, verbonden aan een eigen graf voor haar zoontje, te vergoeden, deelde het COA het volgende mee:

"...Na het overlijden van klaagsters zoontje, en de melding hiervan door het Sophia kindziekenhuis op 7 maart 1998, heeft de directie van het AZC het overlijden bij haar verzekeringsmaatschappij, verantwoordelijk voor het regelen van de begrafenissen, gemeld. De verzekeraar -de Lipmann-groep- heeft vervolgens de begrafenis uitbesteed aan uitvaartverzorger 't Statenhuis. Volgens de afspraken tussen het COA en Lippmann wordt in voorkomende gevallen een begrafenis geregeld voor een maximum bedrag van f 4200,- (uitvaart volgens Nederlandse cultuur en gewoonte). Ook in het geval van klaagsters zoontje is de begrafenis onder deze voorwaarden verzorgd. Het contact tussen de medewerkers van het AZC en klaagster verliep in deze periode -zeer begrijpelijk-

moeizaam. Klaagster is na het overlijden van haar zoontje bijna direct naar familieleden/kennissen vertrokken. Contact met het COA verloopt in deze periode via familieleden/kennissen. Aan deze personen is uitgelegd dat bewoners van een asielzoekerscentrum verzekerd zijn voor begrafeniskosten, maar dat eventuele meerkosten (boven de f 4200,-) door de nabestaanden gedragen dienen te worden. Begraven in een afzonderlijk graf valt onder deze meerkosten. De stelling van (verzoeksters voormalige advocaat; N.o.) dat een COA-medewerker dit als een "luxe probleem" bestempelde, wijs ik met kracht van de hand. De directeur verklaart (...) dat er op geen enkel moment sprake is geweest van een onheuse benadering van klaagster door medewerkers van het AZC..." Het COA voegde hier nog aan toe dat het beleid van het COA betreffende de regeling van begrafenissen per 1 juli 1998 is gewijzigd. Deze wijziging hield met name in dat de directie van een AZC voortaan zelf kan bepalen welke begrafenisonderneming een begrafenis gaat verzorgen. Daarnaast is het maximumbedrag dat door het COA wordt vergoed voor een begrafenis verhoogd van f 4.200 naar f 4.350.

3. In reactie op verzoeksters klacht over het uitblijven van een reactie op haar brief van 3 april 1998 merkte het COA het volgende op:

"...Op 3 april 1998 wendde (verzoeksters voormalige advocaat; N.o.) zich namens (verzoekster; N.o.) tot de directie van het AZC te Strijen met het verzoek te reageren op de klachten van (verzoekster; N.o.) betreffende de haar toegewezen kamer ten tijde van de ziekte van haar kind en de kwetsende behandeling die zij ondervond na het overlijden van het kind (...). De directie van het AZC te Strijen liet (verzoeksters voormalige advocaat; N.o.) bij schrijven van 9 april 1998 weten enige tijd nodig te hebben voor de beantwoording van zijn schrijven (...). Een brief met een reactie op de klachten van (verzoekster; N.o.), opgesteld door de directie, was gereed op 17 april 1998. Deze brief is echter nooit verzonden aan (verzoeksters voormalige advocaat; N.o.). Ter controle heeft de directie van het AZC deze brief -alvorens hem te willen verzenden- voorgelegd bij de Afdeling Juridische Zaken van het COA (...). Hierop heeft een medewerker van de Afdeling Juridische Zaken gereageerd, en de directeur van het AZC Strijen, (...), om nadere informatie ter beantwoording van de brief gevraagd (...). Hierop is een nieuwe brief aan (verzoeksters voormalige advocaat; N.o.) opgesteld (...). Wegens een misverstand tussen de directie van het AZC te Strijen en de bewuste medewerker van de Afdeling Juridische Zaken -men was van twee kanten in de veronderstelling dat de ander de zaak zou afhandelen- is deze brief echter nooit verzonden aan (verzoeksters voormalige advocaat; N.o.)..."

4. Telefonisch liet het COA nog weten dat ook verzoeksters brief aan het COA van 27 mei 1998 ten gevolge van een communicatiestoornis tussen het COA en het AZC onbeantwoord is gebleven.

E. REACTIE VERZOEKSTER

In haar reactie op de standpunten van het AZC en van het COA stelde de advocaat van verzoekster het volgende:

"...Ad 1: Sanitaire omstandigheden. Het programma van eisen t.b.v. bouw/verbouw van AZC's houdt geen rekening met (ernstig) zieke patiënten. Deze horen ook niet thuis in een

AZC. De medische dienst en de leiding van een AZC behoren een dergelijke situatie te onderkennen en actief maatregelen te treffen. Dit is nagelaten, ondanks herhaalde verzoeken van arts en betrokkene. (De directeur van het AZC; N.o.) schrijft in zijn reactie dat er door cliënte één muis is gesignaleerd. Volgens cliënte waren er voortdurend en meerdere muizen. De maatschappelijk werkster van het AZC zei dat ze tegen muizen maar papierproppen in de gaten van de wand moest stoppen. Verder werd er niets aan gedaan. Ondanks dat er een jobcentrum met voldoende gereedschappen en mensen op het AZC aanwezig was, werd er geen medewerking verleend. De vloerbedekking was smerig, daarbij was het een warme zomer. Als er op je klachten niets ondernomen wordt, ga je vanzelf minder klagen. De situatie op de kamer was, zoals gemeld, niet goed. De behandelend arts van het (...) ziekenhuis te Dordrecht heeft tegen de dokter van het AZC gezegd dat (verzoekster; N.o.) uitgeplaatst moest worden. (De maatschappelijk werkster van het AZC; N.o.) zei dat dit niet mogelijk was omdat cliënte nog geen status had. Door de arts van het AZC is nooit de moeite genomen om te kijken of de arts (van het ziekenhuis in Dordrecht; N.o.) gelijk had. Sterker nog, betreffende arts heeft (verzoeksters zontje; N.o.) nooit in zijn kamer bezocht ook niet toen hij sondevoeding had. De stelling dat de beschikbaar gestelde kamer aan alle eisen voldoet is onzinnig. (...) Ad 2: Eigen graf Wat het overlijden van (verzoeksters zontje) betreft schrijft (de directeur van het AZC; N.o.) dat geen van de medewerkers met mevrouw (verzoekster; N.o.) heeft kunnen spreken. Destijds is geen moeite gedaan om met mevrouw te spreken. Het AZC is verder niet ingegaan op de wensen van mevrouw. Een eigen graf kon niet. Tegen de medebewoners, die zich hebben ingezet voor een eigen graf voor (verzoeksters zontje; N.o.) is wel degelijk gezegd dat dit een "luxe" probleem was. Kennelijk is ook het COA van mening dat de regeling van begrafenissen herzien moest worden. Het doet deugd te vernemen dat de vernieuwde regeling alles bevat wat na het overlijden van het zontje van (verzoekster; N.o.) ontbrak. Consequenties worden echter niet getrokken. Geen verontschuldiging voor de onheuse bejegening worden aangeboden. Verklaring van de situatie was destijds op zijn plaats geweest. Ad 3: "n Miscommunicatie" Wat de derde klacht betreft. Ondanks wat (de directeur van het AZC; N.o.) hierover schrijft is er "miscommunicatie" geweest. Van uitblijven van een reactie is wel degelijk sprake. Dit kan natuurlijk niet door de beugel. Van uitstel komt afstel, is gedacht..."

. NADERE INFORMATIE ASIELZOEKERSCENTRUM

1. Tijdens het bezoek van twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman aan het AZC te Strijen op 1 juli 1999 deelde de directeur van het AZC onder meer mee dat de Afdeling Plaatsing en Spreiding (ASP) van het COA destijds aan het AZC had gevraagd of verzoekster en haar zontje aldaar konden worden gehuisvest, in afwachting van de afloop van de asielprocedure. De ASP had in dat verband aan het AZC doorgegeven dat in het geval van verzoekster en haar zontje was gekozen voor plaatsing in het AZC in Strijen vanwege de nabijheid van het Sophia Kinderziekenhuis. De directeur van het AZC wees er daarbij op dat de afdeling medische opvang van het AZC kennis neemt van de medische dossiers van de bewoners van het AZC. De directie van het AZC neemt geen kennis van de medische dossiers, aangezien deze onder het medisch geheim vallen. Bij aankomst

van verzoekster en haar zoontje in het AZC, op 18 juni 1997, wist de directeur van het AZC dan ook niet wat verzoeksters zoontje mankeerde. Met betrekking tot de gang van zaken rond de begrafenis van verzoeksters zoontje wees de directeur van het AZC erop dat er na het overlijden van verzoeksters zoontje veel onrust in het AZC is veroorzaakt door twee mannen die zich voordeden als de vervangers van de echtgenoot van verzoekster en die zich bemoeiden met de wijze waarop de begrafenis zou plaatsvinden. De directeur van het AZC deelde in dit verband voorts mee dat de directie van het AZC aan de begrafenisondernemer opdracht had gegeven met verzoekster in contact te treden ten einde de begrafenis in overeenstemming met haar wensen te regelen. Volgens deze directeur is het bedrag dat voor een begrafenis beschikbaar is in de meeste gevallen toereikend. In dit geval was met VluchtelingenWerk Nederland afgesproken dat die organisatie de kosten zou vergoeden die boven het standaardbedrag van f4.200 uitkwamen.

2. De locatiemanager van het AZC deelde op 1 juli 1999 onder meer mee dat nadat de vreemdelingendienst op 29 oktober 1997 de beschikking van 24 oktober 1997 aan verzoekster had uitgereikt, het AZC aan het werk was gegaan voor uitplaatsing. In dat kader had hij op 9 november 1997 een gesprek gevoerd met verzoekster. Bij die gelegenheid waren twee formulieren ingevuld. Op een van die formulieren was onder andere de medische situatie van verzoeksters zoontje weergegeven., Tevens was op dat formulier aangegeven dat verzoekster bij voorkeur in de omgeving van het Sophia Ziekenhuis te Rotterdam of het Drechtsteden Ziekenhuis in Dordrecht geplaatst wilde worden. Het verzoek tot uitplaatsing is vervolgens door het AZC naar de ASP gezonden. Volgens deze locatiemanager is het vanaf dat moment een kwestie van afwachten op de berichten van de ASP. Indien de ASP toestemming geeft tot uitplaatsing, treedt de leiding van het AZC in overleg met de gemeente en met de sociale dienst. Volgens hem duurt het vaak enkele maanden voordat de ASP reageert op een uitplaatsingsverzoek. Naar aanleiding van verzoeksters brief van 23 december 1997 heeft de directie van het AZC opnieuw de ASP benaderd, waarna op 24 februari 1998 van de ASP bericht werd ontvangen dat verzoekster mocht worden uitgeplaatst. Op dat moment kon worden begonnen met het zoeken naar passende woonruimte.

Beoordeling

A. TEN AANZIEN VAN HET ASIELZOEKERSCENTRUM TE STRIJEN

I. DE HUISVESTING VAN VERZOEKSTER EN HAAR ZOONTJE

1. Verzoekster heeft in de eerste plaats geklaagd over de wijze waarop de directie van het asielzoekerscentrum te Strijen (AZC) heeft gereageerd op haar verzoek om betere woonruimte, dit in verband met de slechte gezondheidstoestand van haar zoontje. Volgens verzoekster voldeed de aan haar en haar zoontje in het AZC toegewezen kamer niet aan de daaraan te stellen eisen, zeker niet nu zij haar ernstig zieke kind in deze kamer diende

te verzorgen. In dat verband wees zij er in haar klachtbrief van 3 april 1998 op dat in deze kamer dode muizen waren aangetroffen. In haar verzoekschrift aan de Nationale ombudsman wees verzoekster erop dat er in haar kamer in het AZC ook kakkerlakken hadden rondgelopen, en dat zij haar zoontje, ondanks haar dringende verzoeken om betere woonruimte, in de desbetreffende kamer in het AZC had moeten verplegen.

2. Zowel het AZC als het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman mee dat het AZC is gelegen in een landelijke omgeving, en dat het voorkomt dat muizen het AZC opzoeken. De muizen worden volgens hen echter op adequate wijze bestreden. Verzoekster had volgens het AZC slechts één keer aan de unitbeheerder laten weten dat zij een muis had gezien. Daarnaast wezen zij erop dat verzoekster tijdens haar verblijf in het AZC nimmer melding had gemaakt van de aanwezigheid van kakkerlakken.

3. Het COA wees er voorts op dat verzoeksters zoontje tijdens zijn verblijf in het AZC onder intensieve medische begeleiding is geweest, en dat op geen enkel moment door de behandelende artsen is geconstateerd dat de woonruimte waarin hij met verzoekster verbleef, niet passend was. Volgens het COA zouden verzoekster en haar zoontje zijn overgeplaatst indien de betrokken artsen daarop zouden hebben aangedrongen.

4. Daarnaast merkte het COA in dit verband nog op dat de hygiëne op de kamers in een AZC in de eerste plaats een zaak is van de betrokken bewoners.

5. Uit de overgelegde stukken is gebleken dat verzoekster bij brief van 23 december 1997 aan de directeur van het AZC heeft gevraagd om uitplaatsing naar een zelfstandige woonruimte in de omgeving van Dordrecht. In deze brief werd gewezen op het zeer frequente bezoek van verzoekster met haar zoontje aan het ziekenhuis. Van eventuele ongeschiktheid van de kamer in het AZC voor de verpleging van verzoeksters zoontje werd in deze brief geen gewag gemaakt.

6. Voorts is gebleken dat het bij de brief van 23 december 1997 gevoegde schrijven van een aan het Bureau Vreemdelingen Advisering van het Ministerie van Justitie verbonden arts van 30 september 1997 uitsluitend betrekking heeft op de vraag of er reden bestond verzoekster in verband met de hartaandoening van haar zoontje verblijf in Nederland toe te staan.

7. Het enkele feit dat verzoekster een muis in haar kamer in het AZC heeft waargenomen, betekent niet dat die kamer ongeschikt was om haar en haar zieke zoontje te huisvesten. Nu bovendien door het AZC aannemelijk is gemaakt dat adequaat is gereageerd op verzoeksters klacht over muizenoverlast, bestaat er op dit punt geen reden de leiding van het AZC een verwijt te maken.

8. Ook anderszins ziet de Nationale ombudsman geen reden om de leiding van het AZC te verwijten dat het verzoekster met haar zoontje in de desbetreffende kamer van het AZC heeft geplaatst, en niet adequaat heeft gereageerd op haar verzoek om andere woonruimte. Van enig verzoek om uitplaatsing omdat de aan verzoekster toegewezen kamer in het AZC om medische redenen niet geschikt zou zijn, is immers niet gebleken.

9. Nu het AZC kort na de uitreiking van de verblijfsvergunning aan verzoekster op 29 oktober 1997 de procedure tot uitplaatsing van verzoekster en haar zoontje in gang

heeft gezet, door op 9 november 1997 aan de Afdeling Spreiding en Plaatsing (ASP) van het COA te vragen om toewijzing van andere woonruimte en vervolgens, naar aanleiding van verzoeksters brief van 23 december 1997, in januari 1998 opnieuw bij de ASP heeft aangedrongen op actie, heeft de leiding van het AZC gedaan wat onder de gegeven omstandigheden van haar mocht worden verwacht. Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk. **II. DE KOSTEN VOOR EEN EIGEN GRAF**

1. Verzoekster heeft in de tweede plaats geklaagd over de wijze waarop de leiding van het AZC heeft gereageerd op haar verzoek om de meerkosten te dragen die samenhangen met haar wens om haar zoontje, om religieuze redenen, in een eigen graf te begraven. Zij wees erop dat een van de medewerkers van het AZC in dit verband heeft gesproken van een "luxe probleem". Volgens haar heeft als gevolg van de opstelling van het AZC met betrekking tot de betaling van de meerkosten de begrafenis van haar zoontje later plaatsgevonden dan zij had gewild.

2. Het AZC stelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman dat het AZC op de dag van het overlijden van verzoeksters zoontje aan een begrafenisonderneming de opdracht heeft gegeven de begrafenis te regelen met verzoekster. De medewerkers van het AZC hadden nauwelijks nog contact gehad met verzoekster, aangezien zij kort na het overlijden van haar zoontje bij vrienden buiten het AZC had verbleven.

3. Het COA wees er in dit verband op dat het contact tussen de medewerkers van het AZC en verzoekster in de periode direct na het overlijden van verzoeksters zoontje moeizaam was verlopen. Bovendien verliep dit contact via de familieleden en kennissen bij wie verzoekster in die periode verbleef. Volgens het COA is aan hen uitgelegd dat bewoners van een AZC tot een bedrag van f 4.200 zijn verzekerd voor begrafenis-kosten, en dat eventuele meerkosten door de nabestaanden moeten worden gedragen. Het COA ontkende met nadruk dat een medewerker in dit verband heeft gesproken van een "luxe-probleem".

4. In de periode waarin verzoeksters zoontje overleed, waren bewoners van een AZC voor een bedrag van f 4.200 verzekerd voor begrafenis-kosten, en gold als uitgangspunt dat eventuele meerkosten door de nabestaanden dienden te worden gedragen.

Overeenkomstig dit uitgangspunt is in verzoeksters geval meegedeeld dat de meerkosten, die samenhangen met verzoeksters wens om haar zoontje in een eigen graf te begraven, niet door het AZC zouden worden gedragen. Gezien het eenduidige beleid op dit punt was dit correct. In zoverre is de onderzochte gedraging ook op dit punt behoorlijk.

5. Voor zover verzoeksters klacht op dit onderdeel betrekking heeft op de mededeling van een AZC-medewerker dat het hier ging om een "luxe probleem", dient de Nationale ombudsman zich te onthouden van een oordeel, aangezien de bewering van verzoekster enerzijds en die van de zijde van het COA anderzijds haaks op elkaar staan, en er geen reden is om de ene bewering meer aannemelijk te achten dan de andere. **III. HET UITBLIJVEN VAN EEN REACTIE OP VERZOEKSTERS KLACHTBRIEF VAN 3 APRIL 1998**

1. Verzoekster heeft er in de derde plaats over geklaagd dat zij geen antwoord heeft

ontvangen op haar brief van 3 april 1998 aan de directie van het AZC. In deze brief had zij geklaagd over de haar toegewezen kamer en over de gang van zaken rond de begrafenis van haar zontje.

2. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat deze brief ten gevolge van een communicatiestoornis tussen de directie van het AZC enerzijds en de Afdeling Juridische Zaken van het COA anderzijds onbeantwoord is gebleven. Er is wel een antwoordbrief opgesteld, maar die is nimmer verzonden, omdat de directie van het AZC veronderstelde dat het COA die zou versturen en het COA ervan uitging dat het AZC de zaak zou afhandelen.

3. Het spreekt vanzelf dat aldus jegens verzoekster niet correct is gehandeld. Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

B. TEN AANZIEN VAN HET CENTRAAL ORGAAN OPVANG ASIELZOEKERS

1. Verzoeksters klacht over het COA betreft het uitblijven van een reactie op haar brief van 27 mei 1998 aan het COA. In die brief had zij zich erover beklagd dat zij nog geen schriftelijke reactie had ontvangen op haar klachtbrief aan het AZC van 3 april 1998.

2. Volgens het COA was ook deze brief van verzoekster, net als haar brief aan het AZC van 3 april 1998, onbeantwoord gebleven als gevolg van een communicatiestoornis tussen het COA en het AZC.

3. Ook op dit onderdeel is niet juist gehandeld jegens verzoekster. Juist omdat verzoekster in haar klachtbrief aan het COA had geklaagd over het uitblijven van een reactie op haar klachtbrief aan het AZC, had het COA behoren na te gaan hoe het stond met de beantwoording van de brief aan het AZC, en had het COA verzoekster daarover behoren te informeren. Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de directie van het asielzoekerscentrum te Strijen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers te Rijswijk, is niet gegrond ten aanzien van de wijze waarop is gereageerd op het verzoek om andere woonruimte en op het verzoek om betaling van de meerkosten van de begrafenis, met dien verstande dat de Nationale ombudsman zich onthoudt van een oordeel over de vraag of een AZC-medewerker in dit verband heeft gesproken van een luxe-probleem. Ten aanzien van het uitblijven van een antwoord op verzoeksters brief van 3 april 1998 is deze klacht gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers te Rijswijk is gegrond.