



## Toelichting op klachtenregeling COA

De COA-medewerkers doen hun best om uw verblijf op de COA-locatie zo prettig mogelijk te maken. Toch kan het voorkomen dat u over bepaalde zaken minder tevreden bent. In deze klachtenregeling leest u wat u kunt doen met uw klacht.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over van alles. Over de dienstverlening van een COA-medewerker, of over de voorzieningen op de locatie. Ook kan het gaan over gevoelens van onveiligheid. Wij horen graag waarover u ontevreden bent. Zo kunnen we samen werken aan een oplossing.

De klachtenregeling is niet bedoeld voor klachten over medebewoners. Indien u klachten heeft over medebewoners kunt u contact opnemen met een COA-medewerker op uw locatie.

### Hoe dient u een klacht in?

Wanneer u een klacht heeft, kunt u die het beste eerst bespreken met een COA-medewerker of met de locatiemanager. Dit biedt vaak de snelste en beste oplossing. Wanneer dit gesprek voor u onvoldoende oplevert, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de locatiemanager en/of bij de afdeling Juridische zaken van het COA. U kunt hiervoor gebruik maken van het [COA-klachtenformulier](#). Het COA-klachtenformulier is ook verkrijgbaar bij de informatiebalie en bij de receptie op uw locatie.

Ook kunt u een brief schrijven waarin u uw klacht vermeldt. Het klachtenformulier en/of de brief schrijft u in het Nederlands of in het Engels. Indien u in een andere taal schrijft, dient u voor een vertaling te zorgen. U kunt het klachtenformulier en/of de brief sturen aan de locatiemanager van uw locatie, of

Het COA  
t.a.v. team juridische zaken  
Postbus 3002  
2280 ME Rijswijk



### **Waarom is uw klacht waardevol voor het COA?**

Uw klacht geeft ons informatie over hoe wij de opvang van onze bewoners kunnen verbeteren. Die informatie/uw mening is daarom waardevol voor ons. Wij garanderen u dat wij vertrouwelijk met uw gegevens omgaan. Dient u een klacht in, dan heeft dit geen invloed op uw asielaanvraag.

### **Wie kan een klacht indienen?**

U kunt zelf een klacht indienen. U kunt dit ook door iemand anders laten doen, zoals uw advocaat of een medewerker van Vluchtelingenwerk.

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

- Het COA neemt uw klacht in behandeling. Daarvan krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging.
- Het COA vraagt u of u uw klacht in een gesprek wilt toelichten. Op uw verzoek organiseert het COA een hoorzitting met u en uw eventuele vertegenwoordiger.
- Het COA onderzoekt daarna uw klacht.
- Na het onderzoek ontvangt u een afhandelingbrief van het COA. Daarin staat of het COA uw klacht gegrond of ongegrond verklaart en, indien van toepassing, wat het COA zal doen om uw klacht op te lossen.

### **Hoe lang duurt de afhandeling van uw klacht?**

De afhandeling van uw klacht duurt maximaal 6 weken. Het kan zijn dat er meer tijd nodig is voor de afhandeling, dan duurt de afhandeling van uw klacht maximaal 10 weken.

Wat als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door het COA?

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan meldt u dit binnen een jaar na de klachtafhandeling bij de Nationale Ombudsman. Het postadres van de Nationale Ombudsman is:

Nationale Ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Over deze procedure kun je op de website meer informatie vinden:

[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)