



# Klachtenregeling

Dit document is afkomstig van <https://www.mycoa.nl>, zie <https://www.mycoa.nl/nl/printpdf/infosheetprint/1699>

---

## COA Klachtenregeling

Het COA doet zijn best om uw verblijf op de COA-locaties zo prettig mogelijk te laten verlopen. Wanneer u toch ergens minder tevreden over bent, dan horen wij dat graag. Zo kunnen we samen aan een oplossing werken. In de COA Klachtenregeling (COA Klachtenregeling voor bewoners en derden) is vastgelegd hoe we klachten in behandeling nemen.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt over verschillende zaken een klacht indienen, zoals de dienstverlening van een COA-medewerker of de voorzieningen op een locatie. Ook kan een klacht gaan over gevoelens van onveiligheid. De klachtenregeling is niet bedoeld voor klachten over (mede)bewoners. Met een klacht over bewoners, kunt u contact opnemen met een COA-medewerker op de locatie.

### Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht in alle gevallen het beste eerst bespreken met een COA-medewerker.

Wanneer dit voor u onvoldoende oplevert, kunt u uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij de locatiemanager en/of bij de afdeling Juridische zaken van het COA. Dat kan in het Nederlands of in het Engels.

COA

t.a.v. team Juridische zaken

Postbus 30203

2500 GE Den Haag

[klachten@coa.nl](mailto:klachten@coa.nl) (mailto:klachten@coa.nl) [1]

### Hoe lang duurt de afhandeling van een klacht?

De afhandeling van een klacht duurt in principe 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 kunt u dit binnen een jaar na de klachtafhandeling melden bij de Nationale Ombudsman (Nationale Ombudsman)