

Rapport

Rapport naar aanleiding van een klacht over de Immigratie- en Naturalisatiedienst.

Datum: 26 januari 2015

Rapportnummer: 2015/015

Algemeen

1. Verzoekers hadden asielvergunningen in Nederland aangevraagd. Deze aanvragen waren door de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) afgewezen. Tijdens een procedure over de asielvergunningen, bepaalde de rechter dat de IND opnieuw moest beslissen op de asielverzoeken. Vervolgens ontving de advocaat van verzoekers een brief van de IND waarin hem werd meegedeeld wie de behandelend medewerker was. Ook bleek uit deze brief dat de IND het – voor het nemen van zorgvuldige nieuwe beslissingen - nodig vond om verzoekers aanvullend te horen. Verzoekers' advocaat stuurde hierop een e-mail naar de IND waarin hij aangaf dat hij een afspraak wilde maken voor het aanvullende gehoor. Hierop kwam volgens de advocaat geen reactie. Vervolgens ontving de advocaat een brief van de IND waarin was vermeld dat een andere medewerker de behandeling van verzoekers asielaanvragen had overgenomen. Diezelfde dag ontving de advocaat een voornemen tot afwijzing van de asielverzoeken. Daarna belde de advocaat met de medewerker die de behandeling van de aanvragen had overgenomen. Tijdens dit telefoongesprek bleek dat deze medewerker van mening was dat verzoekers niet aanvullend gehoord hoefden te worden. De dag erna ontving de advocaat een brief van de IND waarin werd toegelicht waarom de medewerker deze mening was toegedaan.

2. De advocaat van verzoekers diende een klacht in bij de IND over deze gang van zaken. Volgens verzoekers is deze klacht niet zorgvuldig beoordeeld door de IND en daarom benaderden zij de Nationale ombudsman.

Klacht

Verzoekers klagen erover dat de IND niet direct en uit zichzelf heeft toegelicht waarom de behandeling van hun asielaanvragen was overgedragen aan een andere medewerker en waarom deze medewerker het niet nodig vond om verzoekers aanvullend te horen.

In de beslissing op de klacht stelt de IND dat navraag heeft geleerd dat de advocaat van verzoekers (nog) niet aan verzoekers had laten weten dat de IND een aanvullend gehoor wilde afnemen. Ook is in deze beslissing vermeld dat de IND geen brief of e-mail van de advocaat heeft ontvangen waarin hij aangaf een afspraak te willen maken voor het aanvullend gehoor. Verzoekers klagen erover dat de IND deze passages in de beslissing op de klacht heeft opgenomen zonder hierover navraag te doen bij hun advocaat.

Bevindingen

Visie IND

3. In reactie op verzoekers' klacht heeft de IND laten weten dat de behandeling van hun aanvragen - gelet op de wettelijke beslistermijn - was overgedragen aan een op dat moment beschikbare medewerker. Daarnaast stelt de IND dat er geen onomkeerbare beslissingen zijn genomen of toezeggingen zijn gedaan. De IND vindt dat er maar korte tijd onduidelijkheid is geweest over waarom er niet meer aanvullend werd gehoord en dat deze

onduidelijkheid snel is weggenomen door een uitvoerige uitleg. De IND achtte de klacht kennelijk ongegrond.

Visie verzoekers

4. Volgens verzoekers was onduidelijk waarom een andere medewerker van de IND de behandeling van de aanvragen had overgenomen. Ook bleek volgens verzoekers dat deze medewerker niet wist dat de IND eerder had meegedeeld verzoekers aanvullend te willen horen. Verzoekers kunnen zich voorstellen dat er vanwege logistieke redenen van medewerker wordt gewisseld en dat een andere medewerker een andere mening kan hebben. Zij vinden echter dat de IND verwachtingen heeft gewekt met de mededeling dat zij aanvullend zouden worden gehoord. Volgens verzoekers kan de IND hier dan niet meer op terugkomen. Verder stelt de advocaat dat hij verzoekers direct heeft geïnformeerd over de mededeling dat de IND een aanvullend gehoor wilde afnemen. Verzoekers vinden het raar dat de IND deze stelling van hun advocaat in twijfel trekt zonder dat hierover navraag is gedaan bij hem.

Stukken

5. De advocaat van verzoekers heeft aan de Nationale ombudsman een kopie verstrekt van een e-mail van 11 juli 2014. Uit deze e-mail blijkt dat de advocaat een afspraak met de IND wil maken voor het aanvullende gehoor. Daarnaast heeft de advocaat een kopie verstrekt van een andere e-mail die op 11 juli 2014 is verzonden. Volgens de advocaat is deze e-mail aan verzoekers verzonden en deelt hij verzoekers hierin mee dat de IND een aanvullend gehoor wil afnemen.

Visie staatssecretaris van Veiligheid en Justitie

6. In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft de staatssecretaris laten weten dat de e-mail van 11 juli 2014 waarin de advocaat stelt dat hij een afspraak wil maken voor het aanvullende gehoor, niet is ontvangen door de IND. Dit komt volgens de staatssecretaris doordat die e-mail naar een onjuist e-mailadres is gestuurd. De IND heeft inderdaad pas toegelicht waarom niet (meer) werd overgegaan tot aanvullend horen nadat de advocaat contact had opgenomen met de IND. Ook heeft de staatssecretaris gesteld dat op basis van een telefoongesprek met de advocaat was geconcludeerd dat hij nog geen contact had opgenomen met zijn cliënten over het aanvullend gehoor. Nu de advocaat een kopie van een e-mail heeft verstrekt waaruit blijkt dat hij zijn cliënten heeft meegedeeld dat de IND een aanvullend gehoor wil afnemen, kan volgens de staatssecretaris worden geconcludeerd dat op dit punt sprake is geweest van een misverstand. Nu van de inhoud van het telefoongesprek tussen de advocaat en de IND geen notitie is gemaakt, valt niet meer te achterhalen hoe dit misverstand is ontstaan. De staatssecretaris acht de klacht alsnog gegrond.

Beoordeling

7. De Nationale ombudsman zal geen oordeel geven over de vraag of de IND verzoekers aanvullend had moeten horen. Het beantwoorden van deze vraag is namelijk voorbehouden aan de bestuursrechter. De Nationale ombudsman zal een oordeel geven over de gang van zaken rond het wisselen van behandelend medewerker en het niet meer aanvullend horen

van verzoekers. Daarnaast zal de Nationale ombudsman een oordeel geven over de klachtbehandeling.

Aanvullend horen

8. Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Dit betekent onder andere dat wanneer een overheidsinstantie kiest voor een andere aanpak dan eerder aan de burger is meegedeeld deze instantie direct en uit zichzelf aan de burger uitlegt waarom wordt afgeweken van de eerder gekozen aanpak.

9. Het staat vast dat de IND verzoekers eerst heeft bericht dat zij aanvullend zouden worden gehoord, omdat dit nodig werd geacht voor het nemen van zorgvuldige nieuwe beslissingen. Daarna ontvingen verzoekers een voornemen tot afwijzing van de asielverzoeken zonder dat zij aanvullend waren gehoord. Nadat de advocaat van verzoekers contact had opgenomen met de IND, heeft de IND uitleg gegeven over waarom het toch niet nodig werd geacht om verzoekers aanvullend te horen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de IND *direct en uit zichzelf* aan verzoekers had moeten uitleggen waarom zij – in tegenstelling tot wat eerder was meegedeeld – niet aanvullend zouden worden gehoord. Door deze uitleg niet direct en uit zichzelf te geven, heeft de IND het vereiste van goede informatieverstrekking geschonden.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Wisseling medewerker

10. Ten aanzien van de klacht over de informatieverstrekking rond het wisselen van behandelend medewerker, overweegt de Nationale ombudsman als volgt. In verschillende organisaties wordt werk overgedragen van de ene medewerker naar de andere. Vaak is dit om logistieke redenen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat een overheidsinstantie in beginsel *niet direct en uit zichzelf* hoeft aan te geven waarom de behandeling van een bepaalde zaak wordt overgedragen aan een andere medewerker. Dit is slechts anders indien daar in een bepaald geval vanwege specifieke omstandigheden aanleiding toe is. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als de overdracht om andere dan logistieke redenen plaatsvindt. In dit geval is de behandeling van de aanvragen van verzoekers overgedragen aan een andere medewerker vanwege de wettelijke beslistermijn. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat de IND in dit geval niet direct en uit zichzelf hoefde aan te geven waarom was gewisseld van behandelend medewerker. Van bijzondere omstandigheden op grond waarvan de IND dit had moeten doen is in dit geval niet gebleken.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

Klachtbehandeling

11. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dit impliceert onder andere dat wanneer een overheidsinstantie onderzoek heeft gedaan naar aanleiding van een klacht deze instantie de betrokken burger de gelegenheid geeft om te reageren op hetgeen naar voren is gekomen uit dit onderzoek.

12. De advocaat van verzoekers stelde dat hij een e-mail aan de IND had gestuurd waarin hij aangaf een afspraak te willen maken voor het aanvullende gehoor. In het kader van de klachtbehandeling heeft de IND onderzocht of een e-mail of brief van de advocaat is ontvangen waarin hij dit aangaf. In de beslissing op de klacht is vermeld dat uit navorsing in de systemen niet is gebleken van ontvangst van een dergelijke e-mail of brief. Het had voor de hand gelegen dat de IND – voordat werd beslist op de klacht – deze bevindingen had voorgelegd aan de advocaat, zodat hij hierop had kunnen reageren. Op die manier had de advocaat de gelegenheid gehad om de IND een kopie van zijn e-mail te verstrekken.

13. Verder heeft de IND de stelling van de advocaat, dat hij verzoekers direct had laten weten dat de IND een aanvullend gehoor wilde afnemen, in twijfel getrokken in de beslissing op de klacht. De advocaat van verzoekers heeft echter geen gelegenheid gehad om te reageren op de bevindingen van de IND hierover voordat een beslissing op de klacht werd genomen.

Gezien het voorgaande heeft de IND het vereiste van luisteren naar de burger geschonden.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst is gegrond ten aanzien van:

- het niet direct toelichten van de beslissing om niet aanvullend te horen, wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking;
- de klachtbehandeling, wegens schending van het vereiste van luisteren naar de burger.

De klacht is voor het overige niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman