

# Rapport

Een onderzoek naar aanleiding van een klacht over de bejegening tijdens een nader gehoor van een gehoormedewerkster van de Immigratie- en Naturalisatiedienst .

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek onthoudt de Nationale ombudsman zich ten aanzien van de klacht over de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie, als verantwoordelijke voor gedragingen van de Immigratie- en Naturalisatiedienst, van een oordeel.

**Datum: 10 maart 2015**

**Rapportnummer: 2015/052**

## Aanleiding

Verzoeker vluchtte vanuit het buitenland naar Nederland. Hij vroeg hier in maart 2014 asiel aan. Tijdens de zogenoemde rust - en voorbereidingsperiode in de asielprocedure had Medifirst – de organisatie voor onafhankelijke medische advisering over asielzoekers – een onderzoek bij verzoeker uitgevoerd om te beoordelen of verzoeker in staat zou zijn om consistent en coherent te verklaren over zijn asielmotieven. In het rapport van Medifirst, dat ter advies aan de IND wordt voorgelegd, stond onder meer dat verzoeker de tijd moest krijgen om te verklaren en dat het nader gehoor in een ontspannen sfeer diende te verlopen.

Op 29 maart 2014 werd verzoeker nader gehoord. Tijdens dit gehoor kreeg verzoeker de gelegenheid uitleg te geven over zijn motieven om asiel te vragen. Het nader gehoor werd afgenomen door mevrouw X, ambtenaar van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (hierna: IND), in aanwezigheid van een tolk. Ook was er op verzoek van de advocaat van verzoeker een medewerkster van Vluchtelingenwerk Nederland, mevrouw Y, aanwezig bij het gehoor. Ook zij maakte een kort verslag van haar indrukken van het gehoor. Het nader gehoor duurde in totaal acht uur, waarbij het gehoor drie keer is onderbroken voor langere pauzes.

Verzoeker klaagt erover dat mevrouw X zich zeer onprettig tijdens het nader gehoor had opgesteld, waardoor hij zich onheus bejegend voelde. Zijn advocaat diende hierover één dag na het gehoor een klacht in bij de IND. De Commissie bejegeningklachten Asiel van de IND achtte de klacht op 11 augustus 2014 ongegrond met onder meer als onderbouwing dat het gevoel van verzoeker dat hij onheus was bejegend een subjectief karakter had. Verzoeker kon zich hierin niet vinden en wendde zich tot de Nationale ombudsman.

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat hij door een medewerkster van de Immigratie- en Naturalisatiedienst tijdens een nader gehoor dat op 29 maart 2014 plaatsvond, onheus is bejegend.

## Bevindingen

### Standpunt verzoeker

Verzoeker betwistte niet dat hij zijn relaas wél naar voren had kunnen brengen tijdens het nader gehoor en dat zijn relaas, na de nodige opmerkingen, goed in het verslag van het nader gehoor is opgenomen. Ook wordt niet betwist dat aan het begin van het gehoor medewerkster X hem heeft uitgenodigd in alle vrijheid te verklaren, de nodige pauzes heeft aangeboden en dat er aan het einde van het gehoor nog ruimte was voor het maken van opmerkingen. Los van de kwaliteit van het gehoor is verzoeker van mening

dat de houding van medewerkster X niet als correct kan worden gezien. Een gehoorambtenaar van de IND hoort op een professionele en correcte wijze een asielzoeker te horen, en daar was hier geen sprake van, aldus verzoeker. Op dat moment zat hij ook nog gedetineerd, en was hij angstig. Ook het Medifirst-advies sprak er over dat verzoeker angstig was voor verhoorsituaties. Dit brengt een extra zorgplicht voor de IND mee, en in dit geval is er niet behoorlijk met hem omgegaan, aldus verzoeker.

Verzoeker bracht naar voren dat medewerkster X die dag zeer geïrriteerd was, dat zij diverse keren haar ongeduld duidelijk liet blijken en zij met luide stem de vragen bleef herhalen. Medewerkster X gaf verzoeker ook geen gelegenheid punten nader toe te lichten. Deze houding maakte veel indruk op verzoeker, waardoor hij zeer vermoeid raakte en hoofdpijn kreeg. Omdat hij toch zoveel mogelijk wilde meewerken is hij doorgegaan met het gehoor en heeft hij hier geen bijzondere opmerkingen over gemaakt. Dit was ook lastig volgens verzoeker, omdat de communicatie tussen hen niet prettig verliep. Zo was zij het ene moment boos en het andere moment vroeg zij hoe het met hem ging. Volgens verzoeker "paste" dat niet bij elkaar en nodigde het niet bepaald uit om te praten over hoofdpijn of over opmerkingen. Verzoeker gaf voorts aan dat hij goed begrijpt dat er tijdens een nader gehoor strenge en kritische vragen worden gesteld, en dat het gehoor niet altijd even plezierig is. Volgens verzoeker was er in zijn geval echter meer sprake van een verhoor, dan van een gehoor.

Wat betreft de uitkomst van de klachtbehandeling door de Commissie van bejegeningssklachten Asiel, gaf verzoeker aan dat hij niet snapt dat er gesproken wordt over "een subjectief karakter van de negatieve ervaring door verzoeker", nu niet alleen verzoeker aangeeft dat medewerkster X onacceptabel gedrag vertoonde, maar hij hierin wordt ondersteund door het verslag van mevrouw Y van Vluchtelingenwerk.

### **Verklaring mevrouw Y van Vluchtelingenwerk**

#### *Inhoud verslag.*

Mevrouw Y woonde het nader gehoor bij. Na afloop maakte zij een verslag met daarin haar indruk van het verloop van het nader gehoor. In dit verslag staat onder meer vermeld dat verzoeker gespannen was maar niet chaotisch vertelde. Voorts staat er vermeld dat medewerkster X verzoeker niet echt de ruimte gaf waar om was gevraagd, dat ze op luide toon praatte en dat ze duidelijk liet merken dat ze zich ergerde. Verder reageerde medewerkster X erg bot op verzoeker en stelde zij op lichtelijk agressieve manier vragen. De sfeer was dan ook niet zo goed.

#### *Mondelinge verklaring*

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman, werd mevrouw Y. gehoord. Mevrouw Y gaf aan sinds februari 2014 als vrijwilliger bij Vluchtelingenwerk te werken. Zij verklaarde voorts dat mevrouw X zich op een botte manier gedroeg in de richting van verzoeker. Dat kwam tot uitdrukking door het op luide toon praten, en steeds exact op dezelfde manier herhalen van de vragen als verzoeker aangaf dat hij ze niet begreep, zonder deze vragen te herformuleren. Ook stelde medewerkster X op lichtelijk

agressieve wijze vragen aan verzoeker. Als voorbeeld noemt mevrouw Y dat medewerkster X aan verzoeker vroeg wanneer zijn vriend was vermoord. Verzoeker antwoordde toen in de trant van dat hij het niet meer wist. Medewerkster X vroeg toen op harde, luide toon "hoe komt het dat je dat niet meer weet?". Dat kwam agressief over, aldus mevrouw Y. Verder was ze erg geïrriteerd, wat zich uitte door steeds te zuchten en verzoeker af te blaffen, aldus mevrouw Y. Mevrouw Y gaf voorts nog als voorbeeld dat verzoeker tijdens zijn vrije relaas een papiertje pakte met geheugensteuntjes. Medewerkster X reageerde hierop zwaar geïrriteerd, ook toen verzoeker vroeg of Medifirst haar niet had verteld dat het als geheugensteuntje mocht. Medewerkster X riep toen meerdere malen op geërgerde toon "Leg het briefje weg!!", zonder verzoeker nog uit te leggen waarom ze liever niet had dat hij op een briefje keek, aldus mevrouw Y.

Mevrouw Y liet weten dat zij dit gehoor een voorbeeld vond van hoe onprettig een gehoor kan verlopen. Haar ervaring is dat de IND-medewerkers in de regel vriendelijk zijn en proberen rekening te houden met de gevoelens van een vluchteling. Mevrouw Y liet ten slotte nog weten geen opmerkingen gemaakt te hebben omdat het een chaotisch gehoor was en het een opeenstapeling van incidenten betrof. Daar komt bij dat zij niet de advocaat is van verzoeker, maar dat haar rol is om te monitoren.

#### **Rapport nader gehoor:**

In het rapport staat op pagina 26 onder 5.3. dat de medewerkster van Vluchtelingenwerk desgevraagd aangeeft dat zij geen vragen, opmerkingen of aanvullingen heeft naar aanleiding van het gehoor.

#### **Standpunt medewerkster X.**

Medewerkster X is zowel tijdens de interne klachtbehandeling door de IND, als tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman gehoord. Samengevat verklaart medewerkster X het volgende. Medewerkster X heeft aangegeven dat zij toch wel verrast was door de klacht van verzoeker. Op de bewuste dag van het nader gehoor kreeg zij opeens een ander dossier, namelijk dat van verzoeker. Dat kwam door ziekte van een collega. Zij heeft zich die morgen in het dossier ingelezen, en was op de hoogte van het Medifirst-advies. Zij heeft vele jaren ervaring met het afnemen van gehoren, en ook juist met het horen van kwetsbare personen. Zij heeft daar meerdere trainingen en studies voor gevolgd.

Medewerkster X gaf aan dat het een vermoeiend gehoor was en dat zij het ook als zwaar had ervaren. Verzoeker praatte veel door de tolk heen en maakte zijn zinnen niet af. Daardoor moesten veel vragen opnieuw gesteld worden. Gelet op het Medifirst-advies heeft zij expres lange pauzes ingelast. Op zichzelf heeft het gehoor niet lang geduurd, het kwam vooral door de lange pauzes dat het gehoor acht uur heeft geduurd. Dat het gehoor lang zou duren was voorzienbaar gelet op het Medifirst-advies, aldus medewerkster X.

Ze gaf vervolgens aan dat zij er alles aan heeft gedaan wat in haar macht lag om het gehoor in een ontspannen sfeer te laten plaatsvinden, maar dat het wel een begrip is dat

lastig is om in te vullen. Zij heeft extra gelet op het nemen van lange pauzes. Ook heeft zij steeds aan verzoeker gevraagd hoe het met hem ging en of hij verder kon met het gehoor. Verzoeker heeft tijdens het gehoor niet gezegd dat hij hoofdpijn had. Had hij dat wel gezegd, dan had zij het gehoor direct gestopt. Voor medewerkster X was de sfeer tijdens het gehoor steeds acceptabel. Als dat niet het geval was geweest dan was zij direct gestopt. Medewerkster X benadrukte dat er tijdens het nader gehoor ook kritische en moeilijke vragen worden gesteld. Het is dan ook best een lastige opdracht om het gehoor in een ontspannen sfeer te laten plaatsvinden. Iedereen interpreteert het begrip ontspannen op zijn eigen manier, het is een subjectief begrip, aldus medewerkster X.

Medewerkster X laat weten dat zij het vervelend vindt dat verzoeker het gehoor als negatief heeft ervaren. Zij herkent zich niet in de beschrijving dat zij geïrriteerd was, op luide toon heeft gepraat, veel heeft gezucht of zich bot heeft gedragen. Daar komt bij dat zij het allemaal niet onderbouwd vindt. Ongetwijfeld zal zij wel op enig moment luid hebben gepraat, maar dan was dat om verzoeker tot de orde te roepen als hij bijvoorbeeld doorratelde of door de tolk heen praatte. Medewerkster X gaf aan dat zij hem dan weer bij de les wilde halen en wel luider moest praten om over hem heen te komen. Zij gaf ook aan dat het klopt dat verzoeker zijn “spiekbriefje” maar niet weg wilde leggen, terwijl zij hier wel een paar keer om had verzocht. Op een gegeven moment heeft zij dit indringender gevraagd. Medewerkster X gaf verder aan zeker vragen te hebben herhaald. Dat had zij ook juist zo geleerd op de hiervoor genoemde training. Hoe een en ander wordt ervaren is subjectief, aldus medewerkster X. Verzoeker kwam niet angstig op haar over, eerder strijdvaardig. Hij wilde graag zijn verhaal vertellen.

Wat betreft de verklaring van de mevrouw Y van Vluchtelingenwerk, merkte medewerkster X nog op dat zij de indruk had dat zij vrij onervaren was en dat zij niet goed op de hoogte was van de procedure. Medewerkster X benadrukte dat zij haar alle ruimte heeft gegeven. Zo fluisterde mevrouw Y gedurende het gehele gehoor met verzoeker, terwijl dat eigenlijk niet mag. Uit haar onervarenheid is mevrouw Y waarschijnlijk de vragen aan verzoeker op een bepaalde manier gaan interpreteren. Mevrouw Y heeft aan het einde van het gehoor geen enkele opmerking gemaakt over het gehoor. Dat is nogal vreemd gelet op de inhoud van het verslag dat zij later heeft opgemaakt. De dingen die zij beschrijft in haar verslag en die verzoeker heeft genoemd, hebben medewerkster X erg geraakt.

Medewerkster X verklaarde nog dat zij in het verleden vaker de feedback heeft gekregen dat zij te lang hoort en te veel doorvraagt en dat zij zich kan voorstellen dat dit heftiger overkomt dan dat zij bedoelt.

### **Standpunt staatssecretaris van Veiligheid en Justitie**

De staatssecretaris liet weten de klacht van verzoeker ongegrond te achten. Hij bracht hiervoor onder meer naar voren dat uit het verslag blijkt dat medewerkster X duidelijk op de hoogte was van het Medifirst-advies en zij daar rekening mee heeft gehouden. Zo heeft zij erop gewezen dat verzoeker tijdens het gehoor kon aangeven als er problemen waren, en is na elke pauze gevraagd of verzoeker in staat was het gehoor te vervolgen.

Verzoeker heeft op geen enkele wijze aangegeven dat er iets niet in orde zou zijn. Ook heeft hij niet over hoofdpijn gesproken. Verder heeft mevrouw Y niet aangegeven dat er problemen zouden zijn. Dit is volgens de staatssecretaris opmerkelijk, nu zij op verzoek van de advocaat aanwezig was omdat verzoeker onduidelijk zou vertellen. Nu het gehoor niet zo liep zoals men verwachtte, had het voor de hand gelegen dat verzoeker of mevrouw Y daar op enig moment een opmerking over had gemaakt.

Desgevraagd liet de staatssecretaris weten dat medewerkster X, net zoals alle vaste gehoord medewerkers van de IND, een training heeft gevolgd in het horen van kwetsbare mensen.

Voorts gaf de staatssecretaris aan dat medewerkster X zich voor een complexe opgave gesteld zag staan; aan de ene kant diende zij rekening te houden met de in het medisch advies gegeven beperkingen, aan de andere kant had zij iemand tegenover zich die onduidelijk vertelde. Daarbij komt dat het doel van het gesprek, namelijk de asielmotieven zo goed mogelijk op papier zien te krijgen, niet uit het oog moet worden verloren. Dat betekent dat tijdens het gehoor soms doorgevraagd moet worden naar een duidelijk antwoord. Dat dit niet altijd in een ontspannen sfeer kan plaatsvinden, is volgens de staatssecretaris aannemelijk. Dat wil echter niet zeggen dat dit eenvoudigweg medewerkster X kan worden aangerekend en dat daarmee sprake is van onbehoorlijk of onheuse bejegening, of dat het gehoor geen recht heeft gedaan aan verzoeker. De staatssecretaris is ervan overtuigd dat de medewerkster X naar eer en geweten heeft geprobeerd rekening te houden met de in het advies van Medifirst opgenomen punten die van belang waren bij een goed verlopend gehoor.

De staatssecretaris liet desgevraagd nog weten dat de term “subjectief karakter” slaat op de manier waarop zowel verzoeker als mevrouw Y de houding van medewerkster X heeft opgevat. De staatssecretaris wil niet afdoen aan de wijze waarop zij het gehoor hebben ervaren, maar gaat bij de beoordeling van de klacht niet alleen af op hun ervaringen.

## Beoordeling

In deze zaak stelt verzoeker dat een gehoord medewerkster hem tijdens het nader gehoor onheus heeft bejegend. De onheuse bejegening zou hebben bestaan uit het op luide toon stellen en herhalen van vragen, geïrriteerd overkomen en het bot reageren. Zijn beleving van het gedrag van de gehoord medewerkster wordt ondersteund door mevrouw Y van Vluchtelingenwerk Nederland, die bij het gehoor aanwezig was. Daarnaast lag er een Medifirst-advies waarin staat dat het gehoor in een ontspannen sfeer moest plaatsvinden. De betrokken gehoord medewerkster heeft een andere beleving van het verloop van het gehoor en herkent zich niet in het hetgeen verzoeker stelt. Zij geeft aan dat zij best op enig moment zal hebben gezocht, op luide toon vragen heeft gesteld of bijvoorbeeld indringend gevraagd heeft een spiekbrieftje weg te leggen, maar dat dit allemaal gebeurd is binnen het aanvaardbare van een nader gehoor en dat dit ook een reactie was op het gedrag van verzoeker.

De Nationale ombudsman merkt op dat de betrokken gehoordewerkster een lastige opdracht had, nu het Medifirst-advies een schijnbare tegenstrijdigheid lijkt te bevatten; namelijk het nader gehoor in een ontspannen sfeer te laten plaatsvinden. De aard van een nader gehoor is per definitie beladen en er zullen nagenoeg altijd kritische en minder prettige vragen worden gesteld. Het is dan ook (bijna) een onmogelijke taak om het nader gehoor in een (continue) ontspannen sfeer te laten plaatsvinden, wat niet wegneemt dat hier uiteraard wel de nodige maatregelen voor genomen moeten en kunnen worden. Daarnaast moet niet worden vergeten dat een gehoordewerker tijdens het nader gehoor een regierol heeft en het gesprek op een prettige, maar duidelijke manier moet leiden en vormgeven.

Ook weegt de Nationale ombudsman in zijn beoordeling mee dat zowel verzoeker als mevrouw Y van Vluchtelingenwerk geen enkele opmerking heeft gemaakt tijdens of na het gehoor over het optreden van de betrokken medewerkster. Hoewel dat van verzoeker als kwetsbare en afhankelijke vluchteling in alle redelijkheid niet kan worden verwacht, had dat in het geval van mevrouw Y wel in de rede gelegen. Temeer omdat zij nadien een toch wel zeer kritisch rapport ten aanzien van het gedrag van de betrokken medewerkster heeft geschreven.

De vraag die zich hier voordoet is of de door verzoeker gestelde bejegening van de betrokken gehoordewerkster te kwalificeren is als onheus. Het feit dat zowel verzoeker als mevrouw Y eensluidend verklaren over de bejegening en hun kwalificatie hiervan, objectiveert weliswaar het subjectieve karakter van hoe een ieder een bepaalde gedraging heeft beleefd, maar dat wil nog niet zeggen dat het gedrag grensoverschrijdend is geweest. Voor een antwoord hierop is de context waarbinnen de bejegening heeft plaatsgevonden, alsmede de intonatie waarop dingen zijn gezegd van onmiskenbaar belang. De Nationale ombudsman moet helaas constateren dat deze omstandigheden gedurende het onderzoek niet helder zijn geworden, zodat hij zich niet met zekerheid kan uitlaten over de vraag of de bejegening al dan niet onheus is geweest.

De uitkomst van deze zaak onderstreept des te meer de noodzaak tot het maken van een geluidsopname tijdens een (nader) gehoor door de IND, zoals de Nationale ombudsman onder meer heeft aanbevolen in zijn rapport "spelregels voor het maken van geluidsopnamen" (rapportnummer 2014/166). De staatsecretaris van Veiligheid en Justitie heeft bij brief van 5 februari 2015 laten weten de aanbeveling op te volgen en dat er binnen de IND een pilot gestart gaat worden met het (op verzoek) opnemen van gehoren. In zaken waarin er een nadrukkelijk Medifirst-advies ligt zou het naar het oordeel van de Nationale ombudsman gewenst zijn altijd een geluidsopname van het gehoor te maken. Helaas komt dit voor de zaak van verzoeker te laat.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van het geven van een oordeel.

## Conclusie

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van de klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst, welke wordt toegerekend aan de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie.

De Nationale ombudsman,

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