

# Rapport

Een onderzoek naar een klacht over informatieverstrekking.

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Immigratie- en Naturalisatiedienst deels gegrond.

**Datum: 7 juni 2018**

**Rapportnummer: 2018/0040**

## AANLEIDING

Verzoekster diende medio februari 2017 een aanvraag voor een verblijfsvergunning in. De wettelijke beslistermijn voor deze aanvraag was zes maanden (en verstreek op 15 augustus 2017). Ongeveer vier maanden na het indienen van de aanvraag belde verzoekster een paar keer met de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en ging zij bij de IND langs om te vragen of haar verblijfsvergunning al binnen was, omdat zij op 5 juli 2017 (dus vijf maanden na het indienen van de aanvraag) naar Marokko wilde reizen. Verzoekster stelt dat de IND liet weten dat nog niet op de aanvraag was beslist en dat zij een terugkeervisum moest aanschaffen als zij naar Marokko zou willen gaan en daarna naar Nederland zou willen terugkeren. Verzoekster kreeg dit visum eind juni 2017 en zij betaalde hiervoor 150 euro. Verzoekster stelt dat zij op 4 juli 2017 nogmaals bij de IND navroeg of de verblijfsvergunning binnen was. Volgens verzoekster stelde de IND dat dit niet het geval was. Daarna kreeg verzoekster op 6 juli 2017 een brief van de IND dat haar verblijfsvergunning klaar lag. De verblijfsvergunning was ingegaan op 3 juli 2017.

Volgens verzoekster heeft chronologisch het volgende plaatsgevonden:

- medio februari 2017 diende verzoekster haar aanvraag in;
- eind juni 2017 kocht verzoekster een terugkeervisum;
- op 3 juli besliste de IND op de aanvraag van verzoekster;
- op 4 juli 2017 deed verzoekster nogmaals navraag bij de IND over de stand van zaken;
- op 5 juli 2017 wilde verzoekster naar Marokko reizen;
- op 6 juli 2017 ontving verzoekster een brief van de IND waarin stond dat haar aanvraag was toegewezen.

Verzoekster diende een klacht in bij de IND, omdat zij vond dat de IND haar onvoldoende had geïnformeerd over de stand van zaken van de behandeling van haar aanvraag. De IND verklaarde de klacht kennelijk ongegrond, omdat binnen de wettelijke termijn op verzoeksters aanvraag was beslist en op het moment van de aanschaf van het terugkeervisum nog geen beslissing was genomen op de aanvraag. Vervolgens benaderde verzoekster de Nationale ombudsman.

## KLACHT

Verzoekster klaagt over de informatieverstrekking door de IND tussen februari en juli 2017 over de stand van zaken van haar aanvraag voor een verblijfsvergunning.

## BEVINDINGEN

### Standpunt verzoekster

Verzoekster stelt dat de IND op 4 juli 2017 in het systeem had moeten kijken. Dan had de IND kunnen zien dat de verblijfsvergunning al was verleend. Verzoekster vindt dat de IND

niet goed heeft gecommuniceerd. Zij wil dat de IND de door haar gemaakte kosten voor het terugkeervisum terugstort. Verder stelt verzoekster dat de IND niet heeft aangegeven dat de behandeling van haar aanvraag zes maanden zou duren.

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

In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman en door hem gestelde vragen, heeft de staatssecretaris het volgende laten weten. De beslistermijnen voor de meeste aanvragen zijn terug te vinden op de website van de IND. Ook wordt de wettelijke beslistermijn vermeld op de aanvraagformulieren. Volgens de staatssecretaris kon verzoekster dan ook op de hoogte zijn van de wettelijke beslistermijn die gold voor haar aanvraag. Verder heeft de staatssecretaris laten weten dat een aanvraag bij de IND drie stadia kent: ontvangen, in behandeling en beslist. Zowel aan het loket als telefonisch wordt alleen over die stadia informatie verstrekt. Afhankelijk van de omstandigheden kan de medewerker van het loket of de informatielijn navraag doen bij het team en/of de medewerker waaraan de zaak is toebedeeld. De staatssecretaris heeft aangegeven dat bij bijzondere omstandigheden en noodsituaties altijd contact kan worden opgenomen met de informatielijn, zodat door de IND passende maatregelen kunnen worden genomen.

Ten aanzien van verzoeksters situatie heeft de staatssecretaris aangegeven dat haar echtgenoot eind juni 2017 telefonisch heeft gevraagd naar de stand van zaken en hem toen is meegedeeld dat de aanvraag nog in behandeling was en de wettelijke beslistermijn tot 15 augustus 2017 liep. De staatssecretaris stelt dat verzoeksters echtgenoot toen heeft gezegd dat verzoekster naar Marokko wilde reizen. Tijdens dit telefoongesprek is een afspraak gemaakt voor het aanvragen van een terugkeervisum. Daarnaast heeft de medewerker van de informatielijn contact opgenomen met het team waaraan de aanvraag van verzoekster op dat moment was toebedeeld. De medewerker heeft dat team verzocht de aanvraag met spoed te behandelen. Hierbij merkt de staatssecretaris op dat niet op voorhand vaststaat dat de aanvraag ook tot vergunningverlening leidt. Ook afwijzing van verzoeksters aanvraag had tot de mogelijkheden behoord. De bespoediging heeft ertoe geleid dat in een besluit van 3 juli 2017 – verzonden op 5 juli 2017 – aan verzoekster een verblijfsvergunning is verleend. Hoewel in verzoeksters geval een verblijfsvergunning was verleend, was het verblijfsdocument nog niet beschikbaar op de dag waarop verzoekster wilde reizen. Bij brief van 6 juli 2017 is gecommuniceerd dat het verblijfsdocument af te halen was. Deze brief is verzonden op 7 juli 2017. Als positief op een aanvraag is beslist, moet vervolgens het verblijfsdocument worden besteld en geïndividualiseerd (met onder andere een foto en vingerafdruk). Vervolgens moet dit document worden opgestuurd naar de locatie waar de vreemdeling het kan ophalen.

De staatssecretaris stelt dat in het registratiesysteem niet is vermeld dat verzoekster of haar echtgenoot op 4 juli 2017 navraag heeft gedaan over de stand van zaken. In dit systeem is wel opgenomen dat de echtgenoot op 3 juli 2017 zijn eigen verblijfsdocument heeft opgehaald. Op 3 juli 2017 zou in het computersysteem wel zichtbaar moeten zijn

geweest dat een beslissing op verzoeksters aanvraag was genomen, maar toen was er nog geen verblijfsdocument beschikbaar.

Samenvattend stelt de staatssecretaris dat de IND voldoende heeft gecommuniceerd over de wettelijke beslistermijn, verzoekster bij het indienen van haar aanvraag wist dat de mogelijkheid bestond dat zij pas in augustus zou horen of haar aanvraag zou worden ingewilligd en de medewerker van de informatielijn de besluitvorming in haar geval heeft bespoedigd. De staatssecretaris acht de klacht ongegrond.

Uit de informatie die de Nationale ombudsman heeft ontvangen, blijkt niet dat verzoekster op de hoogte is gesteld van de bespoediging van haar aanvraag en de IND hierover in contact met verzoekster is gebleven.

## **BEOORDELING**

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. Hierbij dienen overheidsinstanties maatwerk te leveren en zich meedenkend op te stellen.

Op de website van de IND is vermeld dat de wettelijke beslistermijn voor de aanvraag die verzoekster had ingediend zes maanden is. Dit is eveneens vermeld op het aanvraagformulier waarmee de aanvraag werd ingediend. Gelet hierop is de Nationale ombudsman van oordeel dat de IND voldoende informatie heeft verstrekt over de wettelijke beslistermijn op verzoeksters aanvraag.

Als een burger contact opneemt met de IND, hij vraagt hoe het staat met de behandeling van zijn aanvraag en hij een concreet belang stelt bij een tijdige/snelle beslissing dan kan de IND niet volstaan met het enkel meedelen van de wettelijke beslistermijn. De IND dient in bijzondere gevallen maatwerk te leveren en passende maatregelen te nemen. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft de IND dit in verzoeksters geval ook gedaan door de behandeling van haar aanvraag te bespoedigen.

De Nationale ombudsman is echter ook van oordeel dat de IND verzoekster had moeten informeren over de bespoediging en dat de IND haar vervolgens op de hoogte had moeten houden van de stand van zaken. Niet is gebleken dat dit is gebeurd. Als de IND verzoekster had laten weten dat om bespoediging zou worden gevraagd, dan had verzoekster eerst kunnen afwachten of er zo snel zou worden beslist dat het aanvragen van een terugkeervisum niet meer nodig was. Door verzoekster niet te informeren over en te betrekken bij de bespoediging, heeft de IND in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking gehandeld.

De onderzochte gedragingen zijn behoorlijk ten aanzien van het informeren over de wettelijke beslistermijn en het bespoedigen van de aanvraag. De onderzochte

gedragingen zijn niet behoorlijk ten aanzien van het niet informeren van verzoekster over het bespoedigen van de aanvraag en het verdere verloop daarvan.

Voor de volledigheid merkt de Nationale ombudsman op dat verzoekster de kosten voor het terugkeervisum ook had gemaakt als de IND haar wel had geïnformeerd over de bespoediging van de behandeling van haar aanvraag. Ondanks deze bespoediging was het verblijfsdocument immers nog niet klaar op de dag waarop verzoekster wilde reizen.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedragingen van IND is deels gegrond vanwege schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen