



# Rapport

Rapport over een klacht over de minister van Veiligheid en Justitie te Den Haag.

**Datum: 4 november 2013**

**Rapportnummer: 2013/161**

## Klacht

Verzoekers klagen over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatie Dienst (IND) hun klacht van 6 augustus 2011 heeft behandeld. Met name klagen verzoekers erover dat de IND:

zich niet heeft gehouden aan mondelinge door IND medewerker P. gedane toezeggingen in het kader van de klachtbehandeling;

hun asielaanvragen niet door een andere ambtenaar heeft laten behandelen, nu er een klacht liep tegen de behandelend ambtenaar D. vanwege zijn vooringenomenheid; althans dat ambtenaar D. de beschikking van 9 november heeft opgesteld maar door een andere ambtenaar heeft laten ondertekenen om de tegenwerping van vooringenomenheid te voorkomen.

Wat is er gebeurd?

Verzoeker en verzoekster zijn asielzoekers uit de voormalige Sovjet Unie. Zij dienen op 9 sept 2009 beiden in Nederland een aanvraag in voor een asielvergunning voor bepaalde tijd.

In het kader van artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag (ernstige redenen om te veronderstellen dat hij zich schuldig heeft gemaakt aan misdrijven tegen de menselijkheid en oorlogsmisdaden), neemt de IND verzoeker een aanvullend gehoor af op 16 december 2010 en 2 maart 2011. Tijdens het gehoor op 16 december 2010 geeft de IND gehoormedewerker desgevraagd aan dat wanneer er sprake is van een 1F gehoor, er in ieder geval voor een groot deel wordt aangenomen dat er sprake is van geloofwaardigheid.

Bij brief van 19 april 2011 bericht de IND verzoeker dat het 1F onderzoek naar hem wordt afgesloten. Het dossier wordt doorgezonden naar de unit asiel ter beoordeling van de aanvraag asiel.

Op 22 juli 2011 neemt IND-medewerker D. verzoeker een aanvullend gehoor af in verband met de asielaanvraag. Aan het eind van het gehoor toont hij foto's aan verzoeker en stelt verzoeker vragen over die foto's. De IND-medewerker D. concludeert dat verzoeker op basis van zijn antwoorden over de foto's niet geloofwaardig is.

Bij brief van 6 augustus 2011 reageert verzoeker aanvullend op het gehoor en dient hij tevens een klacht in over het gedrag van ambtenaar D., over zijn abrupte beëindiging van het gehoor, over het verzuim om slotvragen te stellen en om te vragen of verzoeker aanvullende informatie heeft.

Op 16 augustus 2011 spreekt verzoekers advocaat telefonisch met IND-medewerker P. over de klacht.

Verzoekers ontvangen vervolgens van de IND een voornemen van 2 september 2011 tot afwijzing van de asielaanvragen op grond van de ongeloofwaardigheid van verzoekers. De klacht over IND-medewerker is dan nog in behandeling.

Op 7 september 2011 dient verzoeker opnieuw een (aanvullende) klacht in bij de IND. Verzoeker klaagt erover dat de door IND-medewerker P. gedane telefonische toezeggingen niet zijn nagekomen (o.a. een gesprek met IND-medewerker D. en een gegrondverklaring van de klacht) en over de vooringenomenheid van medewerker D., nu deze de behandeling van het dossier en de besluitvorming blijft voortzetten.

Bij brief van 19 september 2011 acht de IND de klachten kennelijk ongegrond. Ten aanzien van de inhoudelijke bezwaren over het aanvullend gehoor, verwijst de IND naar de inhoudelijke beoordeling van de asielaanvragen. Ten aanzien van de klachten over de klachtbehandeling oordeelt de IND als volgt. De toezeggingen en door verzoeker vermeende gegrondverklaring van medewerker P. worden ontkend; wel wordt erkend dat het gebruikelijke format voor het gehoor niet is gebruikt en dat de afsluitende vragen ontbraken. Dat het voornemen is uitgebracht voordat de klacht was behandeld, acht de IND ongelukkig. De klacht over vooringenomenheid van de heer D. acht de IND niet gegrond.

Bij brief van 27 okt 2011 dient verzoeker een zienswijze in op het voornemen van 2 september 2011. Hierin gaat hij nogmaals in op de vooringenomenheid van medewerker D.

De asielaanvragen van verzoekers worden bij beslissing van 9 november 2011 afgewezen. Deze beschikkingen zijn getekend door IND-medewerker S. Bij uitspraak van de rechter van 24 juli 2012 zijn deze beschikkingen vernietigd. De rechtbank oordeelt onder meer dat de IND onzorgvuldig heeft gehandeld door de ongeloofwaardigheid van verzoeker aan te nemen op basis van verzoekers antwoorden op vragen over de omgeving op basis van de getoonde foto's.

Verzoekers advocaat vraagt de IND vervolgens om de onderliggende informatie (minuten) bij de beschikkingen en stelt vragen over welke ambtenaren betrokken waren bij de totstandkoming van het besluit. Hij komt er achter dat medewerker D. de beschikkingen heeft opgesteld maar een andere medewerker heeft laten ondertekenen om hiermee de schijn van vooringenomenheid weg te nemen.

Verzoekers vragen de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen naar de wijze van klachtbehandeling.

Visie verzoeker

Verzoekers zijn van mening dat de IND niet op deze wijze met de kwetsbare groep van asielzoekers/vluchtelingen mag omgaan. De klachtbehandeling was zinloos. De IND heeft

de schijn van partijdigheid gewekt. Het is uitermate kwalijk dat de beklagde IND-medewerker D, het dossier is blijven behandelen. Verder had de besluitvorming in afwachting van de klachtbehandeling moeten worden stilgezet.

Verzoekers hebben een klacht ingediend bij de IND over de handelwijze van medewerker D. tijdens het gehoor op 22 juli 2011. Medewerker D. toonde aan het einde van het gehoor foto's. Er ontstond toen een chaotische situatie. Verzoekers advocaat heeft continue moeten corrigeren en uitspraken moeten herhalen. Terwijl verzoekers advocaat nog aan het woord was, beëindigde medewerker D. het gehoor door abrupt het vertrek te verlaten.

Volgens de advocaat gaf medewerker P. in het gesprek van 16 augustus 2011 aan dat de klacht over het gehoor gegrond was en deed zij toezeggingen over het bespreken van de klacht met de heer D. die op dat moment op vakantie was. Ze gaf verder aan dat aanvullend horen wellicht achterwege kon blijven. Ze zou hierover nog terugkoppelen, aldus verzoeker. Vervolgens ontvingen zijn cliënten het voornemen tot afwijzing van de asielaanvragen, terwijl de klacht nog in behandeling was en er in het voornemen ook niet over de klacht gerept wordt.

Gelet op de wijze waarop de bestreden beschikkingen van 9 november 2011 op verzoekers asielaanvragen waren opgesteld, vermoedde verzoekers advocaat dat deze waren genomen door IND-medewerker D. Dit zou betekenen dat hij de besluitvorming bleef voortzetten ondanks de klachten tegen hem wegens vooringenomenheid. Daarom vroeg hij de IND om toezending van de onderliggende minuten. Daarnaast stelde hij ook specifieke vragen over welke ambtenaren betrokken waren bij de totstandkoming van het besluit. Zo kwam hij erachter dat de heer D. de beschikkingen heeft opgesteld maar een andere medewerker heeft laten ondertekenen. Tevens kunnen verzoekers zich niet aan de indruk onttrekken dat één van de door de IND verstrekte minuten (van 22 juli 2012) is geantidateerd, nu later dezelfde minuut werd overlegd, ditmaal met de datum 2 september 2012. Nu geen verklaring wordt gegeven voor dit verschil in data moet hier sprake zijn van een bewuste wijziging. Uit de verstrekte informatie werd duidelijk dat de heer D. hiermee de schijn van vooringenomenheid wilde wegnemen en zelfs gegevens heeft gewijzigd. Verzoekers vinden dat er sprake is van misleiding.

Visie staatssecretaris

De staatssecretaris reageert als volgt. Ten aanzien van verzoekers klacht over de gedane toezeggingen, onthoudt de staatssecretaris zich van een oordeel. De telefoonnotitie van betrokken IND-medewerkster van het gesprek van 16 augustus 2011, is deels tegenstrijdig met dat wat verzoekers advocaat stelt. Ook tijdens de interne klachtbehandeling bleven deze verschillende lezingen staan. Uit het dossier kan volgens de staatssecretaris worden afgeleid dat in het gesprek van 16 augustus 2011 in ieder geval is gemeld dat onderdelen van de klacht terecht waren (zoals bijvoorbeeld met betrekking tot het gebruikte hoorformat). Wellicht dat hierdoor een misverstand is ontstaan over de gegrondheid van

alle klachtonderdelen, aldus de staatssecretaris. De betrokken medewerkster is gevraagd wat zij zich van het gesprek kan herinneren. Dit heeft niet tot nieuwe inzichten geleid.

De staatssecretaris merkt echter op dat het gegeven dat het hier om een (niet erkende) bejegening klacht ging, had moeten leiden tot opschorting van de beslissing. De handelwijze met betrekking tot het uitbrengen van het voornemen is daarmee onjuist. Tijdens de behandeling van een bejegening klacht zal - indien er geen aanleiding bestaat tot opschorting van de behandeling van de aanvraag - de medewerker in kwestie geen verdere inhoudelijke bemoeienis meer hebben met de zaak. In deze zaak is dit wel gebeurd, nu het voornemen is uitgebracht door de betreffende medewerker tegen wie de bejegening klacht was ingediend en die klacht nog niet was afgehandeld. Ook is de beschikking opgesteld door de betreffende medewerker. Dat hiermee de schijn van partijdigheid is gewekt, erkent de staatssecretaris. Hij acht de klacht dan ook gegrond.

Na bestudering van het dossier concludeert hij verder dat de klacht en vervolklacht die door verzoekers zijn ingediend op 6 augustus 2011 en 7 september 2011, ten onrechte niet zijn opgevat als bejegening klachten. De staatssecretaris zegt toe dat de klachten alsnog als zodanig en conform het protocol Bejegening klachten, Bijlage A van de Werkinstructie 2009/22 zullen worden behandeld. Conform artikel 5 van dit protocol dient de behandeling van de aanvraag opgeschort te worden tot dat de behandeling van de klacht beëindigd is. Daarom is het door de IND op 16 augustus 2012 ingediende hoger beroep tegen de rechterlijke uitspraak van 24 juli 2012 ingetrokken, aldus de staatssecretaris. Het dossier van verzoekers draagt hij ter behandeling over aan een andere beslisunit.

#### Reactie verzoekers

Verzoekers zijn blij dat de staatssecretaris erkent dat één en ander niet op de juiste wijze is verlopen. De staatssecretaris is de toezegging dat de zaak in een andere beslisunit zou worden behandeld, voortvarend nagekomen. Inmiddels is opnieuw op de asielaanvragen beslist. Verzoekers zijn bij beschikkingen van 5 juli 2013 alsnog in het bezit gesteld van een verblijfsvergunning asiel.

## Beoordeling

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zich onpartijdig opstelt en zonder vooroordelen handelt. Met name bij de behandeling van een klacht is het belangrijk dat de klager een onpartijdige behandeling ervaart en dat tijdens de interne klachtbehandeling iedere schijn van partijdigheid wordt voorkomen.

De staatssecretaris erkent dat de schijn van partijdigheid is gewekt door de wijze van klachtbehandeling. De Nationale ombudsman heeft hiervan met instemming kennisgenomen. Door verzoekers aanvragen gedurende de behandeling van de klacht

over vooringenomenheid, niet te laten behandelen door een andere dan beklagde medewerker, heeft de IND naar het oordeel van de Nationale ombudsman gehandeld in strijd met het vereiste van onpartijdigheid. De Nationale ombudsman heeft verder met instemming kennis genomen van de maatregelen die de staatssecretaris ten tijde van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft genomen en inmiddels heeft uitgevoerd richting verzoekers, zoals het alsnog laten behandelen van de bejegeningklachten, het intrekken van de lopende beroepsprocedure en het laten beoordelen van de asielaanvragen door een andere beslisunit hetgeen leidde tot een positieve beslissing op de asielaanvragen.

Deze maatregelen achteraf hadden voorkomen kunnen worden indien in eerste instantie zorgvuldiger was omgegaan met de bejegeningklachten die gedurende de behandeling van de asielaanvragen waren ingediend. In deze zaak heeft deze onzorgvuldigheid geleid tot meer tijd, moeite en rechterlijke procedures van beide kanten. Dit is aanleiding voor het doen van een aanbeveling (zie Aanbeveling).

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel over de klacht over de gedane toezeggingen tijdens het telefoongesprek, nu de lezingen van betrokken medewerker P. en verzoekers advocaat op dit punt gedeeltelijk tegenover elkaar staan. Dit is gebleken uit zowel de telefoonnotities, als uit de tijdens de interne klachtbehandeling afgenomen verklaring. Ook tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de minister weten de betrokken medewerker nogmaals te hebben bevestigd maar dat dit niet iets opleverde. De Nationale ombudsman gaat er dan ook van uit dat de verklaringen tegenover elkaar zullen blijven staan en onthoudt zich daarom van een oordeel.

## **Conclusie**

De klacht over de minister van Veiligheid en Justitie is gegrond ten aanzien van de wijze van klachtbehandeling wegens strijd met het vereiste van onpartijdigheid.

Ten aanzien van het zich niet houden aan mondelinge toezeggingen onthoudt de Nationale ombudsman zich een oordeel.

## **Instemming**

Met instemming heeft de Nationale ombudsman ervan kennisgenomen dat de staatssecretaris tijdens het onderzoek alsnog fouten heeft erkend en maatregelen heeft genomen om deze ongedaan te maken.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft de minister van Veiligheid en Justitie in overweging om de wijze van klachtbehandeling en daarbij behorende Richtlijnen onder de aandacht te brengen van de IND-medewerkers.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer