



# Rapport

**Datum: 28 maart 2001**

**Rapportnummer: 2001/063**

## Klacht

Op 27 augustus 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw O., ingediend door de Stichting Rechtsbijstand Asiel 's-Hertogenbosch, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie. Nadat verzoekers hun klacht bij brief van 28 september 1999 hadden aangevuld, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, een onderzoek ingesteld.

Op grond van de namens verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekers, twee Nigeriaanse asielzoekers, klagen over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) heeft gereageerd op de brief van hun gemachtigde van 14 juli 1999, waarin deze onder meer vroeg om een snelle beslissing op hun verzoeken om toelating tot Nederland als vluchteling van 17 oktober 1998. In dit verband klagen zij er met name over, dat de IND het verzoek om een spoedige beslissing heeft opgevat en behandeld als klacht, daarmee voorbijgaand aan het uitdrukkelijk in de brief van 14 juli geformuleerde, verzoek om een spoedige beslissing. Voorts klagen verzoekers over de lange duur van de behandeling van hun verzoeken om toelating van 17 oktober 1998.

## Achtergrond

1. Op 1 juli 1999 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) uitgebreid met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen. Hoofdstuk 9 Awb schrijft dwingend voor hoe bestuursorganen door hen ontvangen klachten volgens een interne procedure moeten behandelen. Dit hoofdstuk is van toepassing op alle bestuursorganen en geldt ook voor de beleidsterreinen die ingevolge artikel 1:6 van de Awb zijn uitgezonderd van de werking van de Awb.

Hoofdstuk 9 Awb bevat minimumeisen voor een interne klachtenprocedure. Daarnaast kunnen bestuursorganen nog aanvullende regels voor de interne klachtbehandeling opstellen, in het bijzonder als deze voorschriften extra waarborgen voor de klager bevatten. Deze regels mogen echter niet in strijd zijn met de bepalingen van hoofdstuk 9 Awb.

2. De Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) heeft naar aanleiding van de inwerkingtreding van hoofdstuk 9 Awb een klachtenregeling opgesteld. Bij Tussentijds Bericht Vreemdelingencirculaire van 28 juni 1999 (TBV 1999/14) is deze regeling formeel gepubliceerd. In juni 2000 is de klachtenregeling in de Vreemdelingencirculaire opgenomen onder hoofdstuk A10.2.5.

De regeling luidt als volgt:

## "2.5 Klachtprocedure

### 2.5. Definitie en reikwijdte van de IND als verantwoordelijk bestuursorgaan

Een klacht wordt gedefinieerd als iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging van de IND in aansluiting bij art. 9.1 Awb.

Hierbij kan worden gedacht aan de behandelingsduur van aanvraagprocedures door de IND en bepaalde aspecten van de bejegening van vreemdelingen door functionarissen van de IND bij de uitoefening van hun werkzaamheden, inclusief visa en mvv-procedures voorzover ze onder het hoofd van de Visadienst bij de IND worden uitgevoerd en inclusief naturalisatieprocedures voorzover ze bij de IND worden uitgevoerd.

Op voet van art. 9:2 Awb doet zich de vraag voor in hoeverre de IND gedragingen van andere bestuursorganen die betrokken zijn bij de uitvoering van de vreemdelingenwet kunnen worden toegerekend. Vooralsnog wordt er ten behoeve van het in goede banen leiden van de klachtenstroom van uitgegaan dat de bestuursorganen in hun gedragingen jegens vreemdelingen een zelfstandige verantwoordelijkheid dragen.

In geval de gedraging is terug te voeren op een expliciete aanwijzing van de IND betreft het betreffende bestuursorgaan de IND bij de klachtafhandeling.

Dit heeft voor de aanschrijving van bestuursorganen de volgende consequenties:

Klachten over gedragingen van de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken worden aldaar behandeld en dienen dan ook aan deze instantie te worden geadresseerd.

Klachten over gedragingen van de ambassades in mvv en visumprocedures dienen te worden gericht aan het ministerie van Buitenlandse Zaken, directie Personenverkeer, migratie en Consulaire zaken, afdeling vreemdelingen- en visumzaken (DPC/W).

Klachten over legalisatie en verificatie van documenten dienen te worden gericht aan het ministerie van Buitenlandse Zaken, directie Personenverkeer, Migratie en Consulaire zaken, afdeling Consulaire-juridische Zaken (DPC/CJ).

Klachten over gedragingen van vreemdelingendiensten dienen aldaar te worden ingediend. In gevallen van onduidelijkheid over de stand van zaken in een mvv- of vtv-aanvraag verdient het gelet op het feit dat mvv- en vtv-procedures eerst bij de vreemdelingendienst worden geregistreerd de voorkeur eerst de vreemdelingendienst te benaderen met het verzoek of de aanvraag aldaar in behandeling is of is doorgezonden aan de IND.

#### 2.5.2 Wijze van indiening

### 2.5.2.1 Inleiding

Zoals onder 2.5.1 is aangegeven, is de IND niet altijd de aangewezen instantie om een klacht over een functionaris te behandelen. Klachten over gedragingen van een IND-functionaris of door de IND ingezette tolken kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend.

Uitvoeringstechnisch gezien is tijdige herkenning van brieven die qua inhoud (onder meer) een klacht bevatten maar die niet in de aanhef of anderszins duidelijk aangeven dat de klacht erin staat in de bestaande al zeer gevarieerde poststroom thans niet (goed) mogelijk. In veel brieven staat namelijk noch in de aanhef noch anderszins duidelijk aangegeven dat het een klacht betreft. Teneinde te kunnen voorzien in een ordentelijke behandeling van klachten, worden de infolijnen voor mondelinge klachten en speciale postbusnummers voor klaagschriften geopend.

### 2.5.2.2 Mondelinge klachten

Mondelinge klachten over gedragingen van functionarissen in een concrete aangelegenheid bij de IND kunnen worden ingediend via de informatielijnen van de IND. De volgende telefoonnummers zijn hiervoor opengesteld:

- regio Zuid-West: 070-370 9669;
- regio Noord-West (inclusief AC Schiphol): 023-568 3408;
- regio Noord-Oost: 038-850 8600;
- regio Zuid-Oost (inclusief AC Rijsbergen): 073-6495 342/ 3/4;
- regio Midden inclusief AC Zevenaar: 026-324 1600;
- hoofdkantoor (inclusief Bureau Visadienst voor wat betreft visa kort verblijf, Directie grensbewaking, toezicht en terugkeer, Directie beleid inclusief afdeling procesvertegenwoordiging en de infolijnen van de publieksvoorlichting van de afdeling communicatie): 070-370 9440.

Het is daarnaast ook mogelijk dat bij een directe confrontatie met een IND-functionaris een klacht mondeling wordt ingediend indien de klager ontevreden is over de bejegening door de IND-functionaris.

### 2.5.2.3 Schriftelijke klachten

Ter onderscheiding van de vele andere soorten poststukken die de IND dagelijks ontvangt, zijn voor schriftelijke klachten in een concrete aangelegenheid afzonderlijke postbusnummers opengesteld:

- regio Zuid-West: Postbus 3213,2280 GE Rijswijk;
- regio Noord-West: Postbus 729,2130 AS Hoofddorp, faxnr. 023-5653741;
- regio Noord-Oost: Postbus 7026, 8007 HA Zwolle, faxnr. 073-6496166;
- regio Zuid-Oost: Postbus 90128, 5200 MA 's-Hertogenbosch;
- regio Midden: Postbus 30029, 6803 AA Arnhem;
- hoofdkantoor Postbus 16157, 2500 BD Den Haag.

Voor een goede behandeling van de klacht verdient het aanbeveling in de brief het volgende op te nemen:

- onderwerpsomschrijving "KLACHT";
- vermelding van het tiencijferig IND-dossienummer;
- naam, adres, woonplaats en vooral een telefoonnummer, eventueel faxnummer en e-mailnummer van de klager (opdat door de IND zo snel mogelijk langs informele weg contact kan worden opgenomen);
- een omschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt;
- de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden;
- in geval de briefschrijver niet degene is jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, een machtiging van de klager;
- voorzover van toepassing en bekend de naam van de IND-functionaris over wie geklaagd wordt.

N.B. E-mailverkeer is in de zin van de Awb niet geaccepteerd als schriftelijk verkeer.

### 2.5.3 Afhandeling

Mondeling ontvangen klachten worden mondeling afgedaan. Ze worden geregistreerd in het (klachten) registratiesysteem. Voorzover een dossiernummer bekend is wordt een notitie ten behoeve van het dossier gemaakt.

In geval een toezegging door de IND wordt gedaan, wordt deze schriftelijk bevestigd in een korte brief aan de klager voorzover zijn adresgegevens bekend zijn.

In geval de klager aangeeft naar de Nationale Ombudsman te willen gaan, ontvangt hij een korte brief.

De ontvangst van schriftelijk via de klachtenpostbussen ingediende brieven wordt schriftelijk bevestigd. De brieven worden geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

De IND informeert de klager schriftelijk over de afdoening van de brief en registreert de wijze van afdoening.

Zoveel mogelijk wordt gestreefd naar een informele afdoening.

In gevallen waarin de klager te kennen heeft gegeven tevreden te zijn met de informeel aangedragen oplossing, wordt dit schriftelijk door de IND bevestigd. Zo nodig wordt hierbij vermeld dat de wijze van afhandeling conform afdeling 9.2 Awb derhalve wordt gestaakt.

Het schriftelijk klachtrecht is beperkt tot degene jegens wie de gedraging is gepleegd, te weten de vreemdeling, zijn wettelijk vertegenwoordiger, zijn bijzondere gemachtigde, een advocaat of degene tot wiens gezin een vreemdeling behoort. Is het klaagschrift van een ander dan deze kring der gerechtigden afkomstig, dan dient een machtiging te worden overgelegd. Bij het ontbreken van een machtiging wordt een termijn geboden om het verzuim te herstellen. In het geval geen machtiging wordt overgelegd wordt de klacht niet conform de vereisten van afdeling 9.2 Awb behandeld, maar conform artikel 9:2 Awb. Bij de afhandeling is de privacybescherming van de vreemdeling doorslaggevend.

#### *2.5.3. 1 De afhandelingsbrief*

Overeenkomstig toezeggingen aan de Nationale Ombudsman bevat een afhandelingsbrief van de IND gericht aan een klagende burger (in plaats van een (overheids)instituut) een aanhef (Geachte heer/mevrouw...) en een slot (Hoogachtend). De brief geeft aan of de gedraging behoorlijk is of niet behoorlijk is. Op grond hiervan oordeelt de IND of de klacht ongegrond of gegrond is.

Het oordeel is geen besluit en dus niet vatbaar voor het instellen van een rechtsmiddel. In de afhandelingsbrief wordt gewezen op de mogelijkheid voor de klager zich tot de Nationale ombudsman te wenden indien hij niet tevreden is over de klachtafdoening van de IND.

Voor de afdoening van klachten over tolken voorzover ze niet langs informele weg zijn op te lossen en een behandeling vergen volgens afdeling 9.2 van de Awb laat de IND zich adviseren door externe adviseurs in de KlachtenAdviesCommissie Tolken. De IND motiveert een eventuele afwijking van het advies in de klachtafhandeling en maakt het advies bekend aan de klager.

#### *2.5.4 Tenslotte*

Het indienen van een klacht door de vreemdeling wiens uitzetting is gelast, staat aan diens uitzetting niet in de weg."

3. In IND-werkinstructie 200 van 30 juni 1999 zijn nadere aanwijzingen gegeven voor het uitvoeren van de interne klachtprocedure bij de IND.

In de werkinstructie is, voor zover van belang voor de behandeling van de onderhavige klacht, het volgende opgenomen:

"Klachtprocedure bij de IND

Bij TBV 1999/14 is bericht hoe de interne klachtregeling bij de IND naar buiten toe geregeld is. In de bijlage hierachter volgen nadere aanwijzingen voor het uitvoeren van de interne klachtprocedure bij de IND.

Bij de voorbereidingen is gebleken dat er ten behoeve van de implementatie behoefte bestaat aan diepgaande aanwijzingen betreffende de uitleg van de wet. Daarnaast is er behoefte aan bouwstenen en aan methoden van klachtpreventie.

Bijgaand volgen handvatten en bouwstenen. De uitvoering van het klachtenproject wordt gemonitord door de Nationale Ombudsman. Deze heeft gevraagd aanwijzingen voor de uitvoering intern en gemakkelijk op onderdelen aanpasbaar te houden. De monitor kan tot gevolg hebben dat deze werkinstructie op onderdelen wellicht in de nabije toekomst wordt bijgesteld.

In de bijlage volgen achtereenvolgens:

1. De klachtdefinitie en beoordelingscriteria
2. De werkwijze na ontvangst van een mondeling ingekomen klacht
3. Klachtbrieven herkennen
4. De werkwijze na ontvangst van een schriftelijk ingekomen klacht
5. Formele afdoening: vooraf horen tenzij kennelijk (on)gegrond
8. Oriëntatienormen voor de afdoening als gegronde of ongegronde klacht
7. Wijze van afdoening na horen
8. Afdoening na ingewonnen extern advies
9. Registratie
10. Overgangsrecht
11. Verzoeken om voorrang

12. Klachtpreventie

13. Bouwstenen

14. Een bijdrage van het Ministerie van BZK met samenvatting van Awb 9

15. Klachtregistratieformulier voor mondelinge klachten (voorbeeld)

(...)

Bijlage werkinstructie klachten

#### 1. DE KLACHTDEFINITIE EN BEOORDELINGSCRITERIA

Het gaat veelal om een feitelijke of privaatrechtelijke handeling van een IND-functionaris in contact met de vreemdeling in een concrete aangelegenheid. Het kan ook gaan om het ten onrechte achterwege laten van een handeling van de IND, bijv. niet beslissen of niet informeren over termijnoverschrijding en de consequenties voor de betrokkene. De klager vraagt en krijgt een rechtens niet bindend oordeel.

De Nationale Ombudsman onderscheidt in het Jaarverslag over 1998 de volgende redenen voor klachten bij de door haar bestudeerde bestuursorganen in aflopende volgorde van frequentie: zorgvuldigheid, belangenafweging/redelijkheid, algemeen verbindende voorschriften, rechtszekerheid, motivering, grondrechten, gelijkheid.

Binnen zorgvuldigheid worden onderscheiden: voortvarendheid (bij behandeling of bij herstel van fouten) actieve informatieverstrekking, actieve informatieverwerking, administratieve nauwkeurigheid, toereikendheid admin./organisatorische voorzieningen, toereikendheid fysieke voorzieningen, correctheid bejegening, respect/oog voor bescherming persoonlijke levenssfeer en overige.

De Nationale ombudsman concludeert dat het grootste deel van de IND-klachten betrekking hadden op de lange behandelingsduur.

(...)

#### 4. DE WERKWIJZE NA ONTVANGST VAN EEN SCHRIFTELIJK INGEKOMEN KLACHT

Na registratie en bevestiging van ontvangst wordt de klacht bezien op de verplichting tot afdoening via horen op grond van afd. 9.2 in relatie tot art. 9:4 en 9:8 en de mogelijkheid tot informele afdoening van art. 9:5 Awb.

a. Herstel verzuim bieden en buiten behandeling stellen:



In het TBV wordt de klager gevraagd een aantal gegevens te verstrekken. Niet alle daarin gevraagde gegevens zijn echter wettelijk verplicht.

*Het geven van een herstel verzuim om vervolgens de klacht buiten behandeling te verklaren of in ieder geval zonder horen af te doen is slechts toegestaan in de volgende gevallen:*

ontbreken van

- ondertekening, naam en/of adres van de indiener,
- de dagtekening,
- een omschrijving van de klacht,
- een vertaling van het klaagschrift in de Nederlandse taal.
- een machtiging

b. Buiten behandeling stellen (9:8 Awb)

De klacht wordt niet behandeld als:

- (1) de gedraging niet is toe te schrijven aan de IND maar aan een ander bestuursorgaan, bijv. de vreemdelingendienst of de ambassade; in dit geval vindt wel verwijzing plaats naar het juiste orgaan waar de klacht kan worden ingediend.
- (2) de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- (3) *bezwaar kon of had kunnen worden ingesteld of beroep kan of kon worden, ingesteld; de mogelijkheid bezwaar of beroep van de niet tijdige beslissing in te stellen wordt echter niet tegengeworpen,*
- (4) een gedraging in onderzoek is of is geweest bij de burgerlijk rechter;
- (5) een gedraging nog in onderzoek is bij de strafrechter;
- (6) het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- (7) volstrekt onduidelijk is waarop de klacht betrekking heeft;
- (8) een herhaalde klacht betreft.
- (9) *van de geboden herstel verzuim mogelijkheid niet binnen de termijn gebruik is gemaakt.*

De klager ontvangt hiervan binnen vier weken na ontvangst schriftelijk bericht. Het niet in behandeling nemen wordt geregistreerd.

In andere gevallen wordt de klacht in behandeling genomen.

*c. Wettelijke termijnen voor de klachtafhandeling*

De wettelijke termijnen voor de klachtafhandeling dienen nauwlettend in het oog te worden gehouden.

Klachten dienen binnen zes weken (42 dagen) te worden afgehandeld na ontvangst van het klaagschrift. Er geldt een mogelijkheid van verdaging met bericht aan klager met vier weken.

*Indien meer tijd nodig is, wordt contact opgenomen met de klager.*

De volgende richtlijnen gelden - steeds na ontvangstdatum klacht - in het registratiesysteem:

- dag 1-3: ontvangstbevestiging maken en verzenden;
- dag 4-10: ontvankelijkheid/prioriteit bepalen;
- dag 11-25: opstellen concept-antwoord;
- dag 25-35: resumptie;
- dag 36-42: afhandelen en verzenden;

In geval van horen is het schema zonder verdaging:

- dag 11-38: horen (telefonisch, schriftelijk of in persoon);
- dag 39-53: verslag maken en concept-antwoord;
- dag 53-63: resumptie
- dag 64-70: afhandelen en verzenden.

Bij tussenkomst van de Klachtenadviescommissie Tolken bedraagt de afdoeningstermijn 10 weken met wederom de mogelijkheid van verdaging met bericht aan klager met vier weken.

In dit geval geldt dat in beginsel na 21 dagen de klacht door de regio ter advisering wordt doorgezonden naar de Klachtenadviescommissie Tolken. In geval meer tijd nodig is voor de informele afdoening verzoekt de behandelend ambtenaar om uitstel van doorzending

aan de secretaris van de Klachtenadviescommissie Tolken.

In beginsel zendt de Klachtenadviescommissie op dag 70 (voorzover nog nodig, met bericht van verdaging aan (klager) het dossier retour aan het regiokantoor ter afdoening van de klacht.

d. Klachten tegen de niet tijdige beslissing:

*In geval de wettelijke beslistermijn is verstreken en de betrokkene niet op de hoogte is gebracht van de vertraging, is de klacht kennelijk gegrond omdat de IND tekortschiet in voortvarendheid en actieve informatieverstrekking. In dit geval wordt de klager aangegeven dat er sprake is van vertraging met waar mogelijk redengeving. Er wordt zicht gegeven op de termijn waarbinnen de beslissing te verwachten valt of bericht wanneer een voortgangsbericht te verwachten is, waarbij een maximale termijn van drie maanden wordt gehanteerd. Gelet op het kennelijke karakter van het oordeel blijft horen achterwege.*

e. Informele afdoening

In alle stadia van behandeling, ook tijdens en na het horen is het mogelijk een klacht te bezien op de mogelijkheid tot een voor de klager bevredigende afdoening langs informele weg (bij voorkeur telefonisch). Van de aldus ondernomen acties wordt een notitie ten behoeve van het dossier gemaakt - zowel in INDIS of een ander registratiesysteem als schriftelijk ten behoeve van het dossier -. *De klager wordt bij brief bevestigd dat de procedure van afdeling 9.2 wordt gesloten of niet wordt toegepast omdat de klager tevreden is.*"

4. Art. 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) luidt als volgt:

"1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan."

Art. 3:3 van de Awb luidt als volgt:

"Het bestuursorgaan gebruikt de bevoegdheid tot het nemen van een besluit niet voor een ander doel dan waarvoor die bevoegdheid is verleend."

5. Artikel 15e, eerste lid, van de Vreemdelingenwet luidt als volgt:

"Een beschikking omtrent de inwilliging van een aanvraag om toelating dient te worden gegeven binnen de bij of krachtens deze wet bepaalde termijn, of bij het ontbreken van zulk een termijn binnen zes maanden na ontvangst van de aanvraag."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Staatssecretaris van Justitie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de Staatssecretaris en verzoekers de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De Staatssecretaris van Justitie berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoekers gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

#### I. Met betrekking tot de duur van de asielprocedure

1. Verzoekers, een echtpaar uit Nigeria, dienden respectievelijk op 17 en 18 oktober 1998 een asielverzoek in.

2. Verzoeker werd op 18 oktober 1998 voor de eerste keer nader gehoord in het aanmeldcentrum Schiphol.

Bij brief van 3 november 1998 deed de gemachtigde van verzoekers de IND de correcties en aanvullingen op het rapport van eerste en van nader gehoor toekomen.

3. Verzoekster onderging het nader gehoor op 16 november 1998 in het onderzoeks- en opvangcentrum (OC) te Eindhoven.

Op 30 november 1998 ontving de IND de correcties en aanvullingen van 26 november 1998 op het rapport van nader gehoor.

4. Op 17 februari 1999 en 4 maart 1999 werd verzoeker opnieuw nader gehoord over zijn asielmotieven. Bij brief van 8 april 1999 gaf verzoekers' gemachtigde de correcties en aanvullingen op het rapport van nader gehoor. Verder verzocht de gemachtigde zo spoedig mogelijk een zorgvuldige beslissing op de asielverzoeken te nemen.

5. Bij beschikkingen van 12 oktober 1999, uitgereikt aan verzoekers op 20 oktober 1999, besliste de Staatssecretaris van Justitie afwijzend op beide asielverzoeken.

II. Met betrekking tot de behandeling van de brief van 14 juli 1999

1. Bij brief van 14 juli 1999 vroeg de gemachtigde de IND nogmaals om zo snel mogelijk te beslissen op beide asielverzoeken. In de brief is het volgende opgenomen:

"...Heden, 14 juli 1999, heb ik telefonisch contact opgenomen met uw IND-infolijn inzake de familie O., bij u bekend onder bovenstaand IND-nummer, met de vraag of er al een beslissing op het asielverzoek was genomen en zo niet, wanneer deze verwacht kon worden.

Tot mijn grote verbazing deelde de medewerkster mij mede dat het dossier nog niet eens ingedeeld was bij een beslissingsambtenaar en geen antwoord kon worden gegeven op mijn vragen. Het asielverzoek dateert alweer van 17 oktober 1998, derhalve bijna negen maanden geleden.

Onder referte naar mijn eerdere brieven d.d. 3 november 1998, 26 november 1998, 5 januari 1999 en 8 april 1999, verzoek ik u zeer dringend de zaak met spoed in te delen bij een beslissingsambtenaar. In voornoemde brieven is reeds uitdrukkelijk verzocht om zo spoedig mogelijk een beslissing te nemen, gewezen op de geestelijke gezondheidstoestand van cliënt en gewezen op het feit dat de wettelijke beslistermijn reeds overschreden is.

Voorts verzoek ik u dringend om aan mij binnen twee weken na dagtekening van dit schrijven mee te delen wanneer een beslissing verwacht kan worden. Indien ik niet binnen deze termijn een reactie van u ontvang op mijn verzoek de datum waarop een beslissing verwacht kan worden aan mij kenbaar te maken en/of uw antwoord niet bevredigend is, zal ik serieus overwegen een klacht bij de Nationale Ombudsman in te dienen..."

2. De IND reageerde bij brief van 26 juli 1999 als volgt op de brief van 14 juli 1999:

"...Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw bovenvermelde klachtbrief. De klacht is bij ons bekend onder het klachtnummer 22.

Sedert 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) in werking getreden, die voorziet in een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen. Nu uw brief na die datum is ontvangen, wordt uw klacht behandeld conform Afdeling 9.2 van de Awb met de daarbij in artikel 9:11 genoemde behandelingstermijnen.

Wij streven ernaar u voor 25 augustus 1999 nader te berichten over de afhandeling van de klacht..."

3. Op 25 augustus 1999 belde de gemachtigde met de IND-informatielijn omdat zij nog niets had vernomen van de IND. Uit de door de IND overgelegde telefoonnotitie van dit gesprek komt het volgende naar voren:

"(De gemachtigde van verzoekers; N.o.), naar aanleiding van de ingediende klacht bij brief van 14 juli jl., meegedeeld dat de zaak met voorrang, te weten op 30 augustus a.s., zal worden ingedeeld op een beslismedewerker. Betrokkenen zullen vervolgens binnen een termijn van 4 weken nader worden bericht omtrent ófwel de beslissing op de aanvragen, danwel omtrent de verdere gang van zaken, bijv. een evt. nader in te stellen onderzoek. (De gemachtigde van verzoekers; N.o.) was erkentelijk voor de aan haar verstrekte informatie."

## B. Standpunt verzoekers

1. Het standpunt van verzoekers is weergegeven onder KLACHT.

2. In het verzoekschrift van 26 augustus 1999 deelde de gemachtigde de Nationale ombudsman het volgende mee:

"...Mijns inziens haalt de IND in casu twee verschillende zaken c.q. bevoegdheden door elkaar, te weten de afhandeling van een klacht en het beslissen op een asielaanvraag.

Een klacht dient ingevolge artikel 9:11 lid 1 Awb binnen zes weken afgehandeld te worden. Op grond van lid 2 kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdaagd worden. Van een verdaging dient schriftelijk mededeling te worden gedaan, hetgeen in casu overigens niet gebeurd is.

Op een asielaanvraag dient ingevolge artikel 15e lid 2 Vw binnen zes maanden beslist te worden.

De IND wendt de termijn om binnen zes weken, en bij verdaging binnen tien weken, een klacht af te handelen aan om zodoende de wettelijke termijn waarbinnen beslist moet worden op een asielaanvraag nog verder te overschrijden.

Er is mijns inziens sprake van een détournement de pouvoir (artikel 3:3 Awb) (zie achtergrond, onder 4; N.o.). De klacht met betrekking tot het uitblijven van een beslissing op de asielaanvraag en overschrijding van de beslistermijn lijkt mij gegrond.

Het feit dat er een klacht is ingediend, betekent niet dat de IND de beslistermijn op de asielaanvraag nog eens met tien weken meer mag overschrijden!

Tot op heden, 26 augustus 1999, is nog geen beslissing genomen op de asielverzoeken van klagers. Vanaf de datum van hun aanvragen is thans ruim 10 maanden verstreken. Klagers verkeren derhalve reeds geruime tijd in onzekerheid. Dit klemt eens te meer daar

reeds verscheidene malen is geweest op de geestelijke gezondheidstoestand van klager.

Ondergetekende is zich ervan bewust dat er de mogelijkheid bestaat een rechtsmiddel aan te wenden tegen het uitblijven van een beslissing op de asielverzoeken van klagers.

Ondergetekende heeft van deze mogelijkheid (vooralsnog) geen gebruik gemaakt. De achterliggende reden hiervoor is dat ondergetekende de mening is toegedaan dat een eventueel bezwaarschrift tegen het niet tijdig nemen van een besluit, een beslissing op de asielaanvragen niet zal bespoedigen. Het bezwaarschrift zou hoogstwaarschijnlijk "op een andere stapel terecht komen".

Op grond van het vorenstaande zijn klagers van oordeel dat de IND onbehoorlijk, onzorgvuldig en in strijd met het verbod van détournement de pouvoir heeft gehandeld (en nog immer handelt)..."

3. Bij brief van 28 september 1999 vulde de gemachtigde de klacht als volgt aan:

"...Zoals reeds gesteld in het feitencomplex heeft de IND bij schrijven d.d. 26 juli 1999 gesteld ernaar te streven klagers voor 25 augustus 1999 nader te berichten over de afhandeling van de klacht. Aangezien ondergetekende op 25 augustus 1999 nog niets vernomen had, is de IND-infolijn gebeld. De IND deelde mede dat er nog geen beslissing was genomen en dat de behandelaar van de klacht niet aanwezig was. 's Middags belde mevrouw M. van de IND met de mededeling dat ondergetekende in ieder geval binnen vier weken bericht zou worden. Of er zou binnen deze vier weken een beslissing komen óf er zou worden meegedeeld dat nader onderzoek nog noodzakelijk was. Het dossier zou op 30 augustus 1999 worden ingedeeld bij een beslissingsambtenaar.

De aanvulling betreft het navolgende:

Op 20 september 1999, twee dagen voordat de door de IND genoemde vier weken zouden verstrijken, heeft gemachtigde telefonisch contact opgenomen met de IND infolijn met de vraag of er al iets meer bekend was. De IND-infolijn deelde ondergetekende tot haar grote verbazing mede dat de klacht reeds beantwoord c.q. afgehandeld was. Op de vraag hoe en wanneer dit dan gebeurd was, werd geantwoord dat met de telefonische mededeling van mevrouw M. de klacht afgehandeld was. Ondergetekende heeft hierop kort een (zinloze) discussie gevoerd die tot niets leidde.

Gemachtigde is van oordeel dat de klacht geenszins afgehandeld c.q. beantwoord is.

Ten eerste vat gemachtigde de mededeling van mevrouw M. op als zijnde een verdaging voor ten hoogste vier weken ex artikel 9:11 lid 2 (zie klacht d.d. 26 augustus 1999), waarvan zoals reeds is gesteld, geen schriftelijk mededeling is gedaan.

Ten tweede, en nog afgezien van het voorgaande, dient het bestuursorgaan de *"klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van het onderzoek naar de klacht alsmede*

*van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt'* (artikel 9:12 Awb). Tot op heden is, behoudens de ontvangstbevestiging, geen enkele schriftelijke reactie van de IND ontvangen, noch inhoudelijk noch van de verdaging.

Thans 28 september 1999 zijn de in de Awb voorgeschreven termijnen voor de afhandeling van een klacht, zes weken of bij verdaging tien weken, in ieder geval verstreken. De klacht is ingediend op 14 juli 1999 en op 22 september 1999 diende een reactie ontvangen te zijn c.q. de klacht afgehandeld te zijn.

Overigens is eveneens nog immer geen beslissing op de asielvraag van klagers ontvangen..."

4. Bij brief van 3 november 1999 werd de klacht nogmaals aangevuld met het volgende:

"...Op 30 september 1999 heeft de IND telefonisch contact opgenomen met de heer mr. R., een collega van ondergetekende en tevens zaakwaarnemer tijdens de vakantie van ondergetekende. Aan de heer R. werd verteld dat er eerst binnen twee weken een beslissing zou kunnen worden genomen vanwege de complexiteit van de zaak en hem werd gevraagd of hij hiermee akkoord ging. Aangezien er geen andere mogelijkheid bestond dan akkoord te gaan, heeft de heer R. hiermee ingestemd onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat er dan ook echt binnen twee weken een beslissing moest zijn genomen. Tevens heeft hij uitdrukkelijk verzocht om een schriftelijke bevestiging van het gesprek en hetgeen overeengekomen was.

Tot op heden is echter noch een schriftelijke bevestiging van het telefonisch gesprek ontvangen noch de beslissing op de asielaanvraag van klagers. Het telefoongesprek is alweer ruim één maand geleden.

De IND is geen van beide toezeggingen nagekomen.

Overigens is evenmin een reactie op de klacht ontvangen..."

C. Standpunt Staatssecretaris van justitie

Bij brief van 4 januari 2000 deelde de Staatssecretaris van Justitie de Nationale ombudsman in reactie op de klacht het volgende mee:

"...Bij brief van 22 september 1999 alsmede bij brief van 5 november 1999, waarin u de formulering van de klacht heeft uitgebreid, heeft u mij om een reactie gevraagd op de klacht ingediend door (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) van de Stichting Rechtsbijstand Asiel te 's-Hertogenbosch (SRA) namens de heer en mevrouw O. (betrokkenen).



Op de eerste plaats bied ik u mijn verontschuldigingen aan voor het feit dat de beantwoording van uw brief meer tijd in beslag heeft genomen dan ik wenselijk acht.

Uit uw formulering blijkt dat betrokkenen klagen over de wijze waarop de IND heeft gereageerd op de brief van hun gemachtigde van 14 juli jl., waarin zij onder meer vroegen om een snelle beslissing op hun aanvragen om toelating als vluchteling van 17 oktober 1998. Betrokkenen klagen er met name over dat de IND het verzoek om een spoedige beslissing heeft opgevat en behandeld als klacht en daarmee voorbij is gegaan aan het verzoek om een spoedige beslissing. Hiernaast klagen betrokkenen over de lange behandelingsduur van hun aanvragen. U verzoekt mij in dit kader tevens aan te geven wanneer ik verwacht een beslissing te kunnen nemen op de aanvragen van betrokkenen. Ten slotte klagen betrokkenen erover dat de IND hun klacht heeft aangemerkt als afgedaan nadat een medewerkster van de IND hun gemachtigde op 25 augustus 1999 telefonisch had geïnformeerd over het verdere verloop van de behandeling van de aanvragen van betrokkenen.

Ik zal hieronder op de klachtonderdelen ingaan.

#### Klachtonderdeel 1.

De klacht richt zich op de lange behandelingsduur van de aanvraag om toelating van betrokkenen. Ik acht de klacht voor dit gedeelte gegrond, nu het niet mogelijk is gebleken binnen de wettelijke termijn een beslissing op de aanvraag van betrokkenen te nemen. De reden hiervoor is gelegen in het groot aantal te behandelen zaken.

#### Klachtonderdeel 2.

De klacht is gericht tegen het feit dat de IND de brief van 14 juli 1999, waarin zij onder meer vroegen om een spoedige beslissing, heeft opgevat en behandeld als klacht en daarmee voorbij is gegaan aan het verzoek om een spoedige beslissing. Ik acht de klacht niet gegrond. Immers, bij brief van 14 juli 1999 wordt door (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) van SRA aangegeven dat haar brief mede betreft het uitblijven van een beslissing op de aanvragen van 17 oktober 1998. Het vorenstaande is een uiting van ontevredenheid over een gedraging van de IND waardoor is besloten om de klacht op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in behandeling te nemen. (De gemachtigde van verzoekers; N.o.) is hiervan bij brief van 26 juli 1999 in kennis gesteld.

Vervolgens is naar aanleiding van de klacht op 25 augustus 1999 (bijlage I) telefonisch contact opgenomen met (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) en is haar meegedeeld dat de zaak met voorrang, te weten op 30 augustus 1999, zal worden ingedeeld op een beslismedewerker, waarna betrokkenen vervolgens binnen een termijn van 4 weken nader zouden worden bericht omtrent de beslissing dan wel omtrent de voortgang in de zaak,

indien bijvoorbeeld een onderzoek alsnog noodzakelijk zou blijken. Zoals ook blijkt uit de telefoonnotitie d.d. 25 augustus jl. was (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) tevreden met de in dat gesprek verstrekte informatie. In die zin kan ik de stelling niet volgen dat de IND door de brief van 14 juli jl. als klacht te behandelen, voorbij zou zijn gegaan aan het verzoek om een spoedige beslissing. In dit kader ben ik van mening dat (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) in haar brief van 14 juli jl. in eerste instantie haar ongenoegen heeft uitgesproken over de behandelingsduur van de aanvragen, waarmee de brief - heel strikt gezien - terecht als klacht in behandeling kon worden genomen. Hiernaast merk ik nog op dat (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) naar aanleiding van de ontvangstbevestiging van haar klacht bij brief van 26 juli 1999, ook geen contact heeft opgenomen met de IND over het feit dat het niet in haar bedoeling had gelegen om een klacht in te dienen. Het vorenstaande is evenmin in het telefoongesprek van 25 augustus 1999, waarin werd gerefereerd aan de klacht, door (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) aan de orde gesteld.

Hierbij wil ik nog benadrukken dat hoofdstuk 9 van de Awb op dat moment zojuist in werking was getreden, in welke aanloopfase het in zijn algemeenheid (vanzelfsprekend) voor kon (en kan) komen dat een juiste klachtherkenning tot nadere interne afstemming zou kunnen leiden. In de onderhavige zaak ben ik van mening dat richting klager juist en in diens voordeel is gehandeld door meergenoemde brief, na een zorgvuldige afweging, in de klachtenprocedure op te nemen. Dit heeft immers geleid tot een voortvarende afhandeling van de zaak zodat betrokkenen door deze handelwijze niet zijn benadeeld.

### Klachtonderdeel 3.

De klacht is gericht tegen het feit dat de IND de klacht heeft aangemerkt als afgedaan nadat een medewerkster van de IND de gemachtigde van betrokkenen op 25 augustus 1999 telefonisch had geïnformeerd over het verdere verloop van de behandeling van hun aanvragen.

Ik acht de klacht niet gegrond. In het telefoongesprek van 25 augustus 1999 met (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) heeft de medewerkster van de IND nadrukkelijk vermeld dat het telefoongesprek diende als een reactie op de door (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) ingediende klacht bij brief van 14 juli 1999. In dat kader werd beoogd om de klacht op informele wijze af te handelen, mits naar tevredenheid van de klager. Nu middels het telefoongesprek met klager aan het verzoek om een spoedige beslissing te nemen, werd voldaan en de klager hiervoor ook zeer erkentelijk was, is de klacht naar een voor de klager bevredigende wijze afgehandeld. Gelet hierop is de klacht langs informele weg (telefonisch) afgehandeld en is van deze actie een notitie ten behoeve van het dossier gemaakt en de klacht afgesloten. Hierbij wordt nog opgemerkt dat aan het verzoek van (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) in haar brief van 14 juli 1999 ook werd voldaan, waarbij (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) tevreden reageerde op de aan haar verstrekte informatie.

Naast het vorenstaande neem ik de vrijheid te reageren op de tweede aanvulling van de klacht van (de gemachtigde van verzoekers; N.o.), namelijk de aan u gerichte brief van 3 november jl. In deze brief wordt gerefereerd aan het telefoongesprek op 30 september 1999 tussen een collega van (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) en een IND medewerker. Hierbij werd afgesproken dat er binnen twee weken een beslissing zou worden genomen op de aanvragen van betrokkenen.

In de brief van 3 november jl. geeft (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) aan dat zij tot op dat moment geen - terwijl dit wel was toegezegd - schriftelijke bevestiging van het telefoongesprek noch de beslissing op de asielaanvraag heeft ontvangen.

Ik acht deze klacht eveneens niet gegrond. Immers, de bevestiging van het telefoongesprek op 30 september 1999 is per faxbericht op dezelfde datum naar de collega van (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) gezonden (bijlage 2).

Voorts zijn de beslissingen op de aanvragen van betrokkenen op 12 oktober 1999 verzonden, welke op 20 oktober 1999 aan betrokkenen zijn uitgereikt. Conform de aan de collega van (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) gedane toezegging, is de beslissing binnen 2 weken na het telefoongesprek van 30 september 1999 genomen en verzonden.

Conform uw verzoek zend ik u hierbij enige kopieën van stukken die op de zaak betrekking hebben, te weten de telefoonnotitie van 25 augustus 1999 alsmede de bevestiging van het telefoongesprek van 30 september 1999 per faxbericht van dezelfde datum..."

#### D. Reactie verzoeker

Bij brief van 21 januari 2000 gaf de gemachtigde het volgende commentaar op de reactie van de Staatssecretaris:

##### Klachtonderdeel 1:

Gelet op het feit dat de IND deze klacht gegrond heeft verklaard, zal hierop niet nader ingegaan worden.

##### Klachtonderdeel 2:

Ten eerste zij opgemerkt dat gemachtigde op 25 augustus 1999 zelf telefonisch contact heeft opgenomen, omdat nog niets vernomen was van de zijde van de IND terwijl de IND in haar brief d.d. 26 juli had gesteld ernaar te streven mij voor 25 augustus 1999 nader te berichten. Mevrouw M. heeft vervolgens op 25 augustus 1999 teruggebeld.

De IND stelt dat ik tevreden was met de in dat gesprek verstrekte informatie, omdat dat blijkt uit de door de IND geschreven telefoonnotitie. Ten eerste heb ik deze telefoonnotitie nimmer gezien. Ten tweede was ik niet "*erkentelijk*" voor de aan mij verstrekte informatie.

Reeds tijdens dat telefoongesprek heb ik mevrouw M. er op gewezen dat ik de handelwijze niet juist acht. Immers, de IND reageert eerst op mijn verzoek tot het spoedig nemen van een beslissing, nadat de datum waarop zou worden gereageerd op mijn klacht is verstreken en nadat ik hierover zelf telefonisch contact heb opgenomen. Op 30 augustus 1999 zou de zaak namelijk pas met spoed worden ingedeeld bij een beslissingsambtenaar.

Mijn gemoedstoestand tijdens het gesprek is onjuist en onvolledig weergegeven in de telefoonnotitie.

Ik kan mij verenigen met de stelling van de IND dat mijn brief d.d. 14 juli 1999 als klacht kon worden opgenomen. Echter, ik kan mij niet verenigen met de handelwijze van de IND die hierop volgde en wel om de navolgende redenen:

In mijn schrijven d.d. 14 juli 1999 vroeg ik, onder verwijzing naar de overschrijding van de wettelijke beslistermijn, om een spoedige beslissing. Reeds in mijn brieven d.d. 3 november 1998, 26 november 1998, 5 januari 1999 en 8 april 1999 had ik de IND gemotiveerd verzocht spoedig een beslissing te nemen. Het had derhalve op de weg van de IND gelegen om (in ieder geval) na lezing van mijn brief d.d. 14 juli 1999 de zaak van cliënten met spoed in te delen bij een beslissingsambtenaar om snel tot een beslissing te komen. De IND gebruikte echter de termijnen die staan voor de afhandeling van een klacht om nog langer te talmen met het indelen van de zaak bij een beslissingsambtenaar. Dit moge ook wel blijken uit het feit dat de IND de zaak van cliënten pas op 30 augustus 1999 met spoed indeelt bij een beslissingsambtenaar: als nader bericht over de afhandeling van de klacht.

Zoals ook reeds gesteld in mijn klacht aan de Ombudsman d.d. 26 augustus 1999 is er sprake van détournement de pouvoir: De IND wendt de termijn om binnen zes weken, en bij verdaging binnen tien weken, een klacht af te handelen aan om zodoende de wettelijke termijn waarbinnen beslist moet worden op een asielaanvraag nog verder te overschrijden. Cliënten worden hierdoor wel degelijk benadeeld.

Klachtonderdeel 3:

Op 25 augustus 1999 heb ik de IND gebeld om te vragen hoe het stond met de afhandeling van klacht, aangezien de IND bij schrijven d.d. 26 juli 1999 had gesteld er naar te streven voor 25 augustus 1999 nader te berichten over de klacht en ik hieromtrent niets vernomen had. In het telefoongesprek d.d. 25 augustus 1999 zegde de IND (mevrouw M.; N.o.) toe dat ik binnen vier weken zou worden bericht, óf er zou een beslissing komen óf er zou nader onderzoek worden ingesteld. De toezegging "*dat ik binnen vier weken bericht zou worden*" is mijns inziens door mij terecht opgevat als een verdaging van de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken ex artikel 9:11 lid 2 Awb. Immers, ik had nog immer geen schriftelijke reactie op de klacht gehad. Hierbij komt nog dat de IND van de verdaging schriftelijk mededeling had moeten doen.

Bovendien is de mededeling *"u ontvangt binnen vier weken nader bericht"* geenszins een tegemoetkoming aan mijn verzoek om spoedig een beslissing te nemen.

De stelling van de IND dat werd beoogd de klacht op informele wijze af te doen, dus zonder schriftelijke stukken, is geheel in strijd met de beslissing van de IND om mijn schrijven d.d. 14 juli 1999 als klacht op grond van Hoofdstuk 9 Awb in behandeling te nemen. Immers, op grond van de Awb, artikel 9:12 Awb dient het bestuursorgaan de *"klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt"*.

Zoals ook reeds in het voorgaande is gesteld, was ik van mening dat de klacht niet naar tevredenheid was afgehandeld. Immers, er was nog steeds niet bekend wanneer de IND nu echt definitief een beslissing zou nemen. Het was óf een beslissing óf nader onderzoek.

Tot slot is van belang dat ook de toezegging van mevrouw M. dat ik binnen vier weken bericht zou worden, niet is nagekomen door de IND. Immers, ik had op 22 september 1999 bericht moet worden, hetgeen niet gebeurd is. Op 28 september 1999 had ik nog immer niets vernomen van de IND en heb ik mijn klacht aan de Ombudsman d.d. 28 september 1999 aangevuld.

Ten aanzien van de reactie van de IND op mijn brief d.d. 3 november 1999:

Van het telefoongesprek d.d. 30 september 1999 heb ik nimmer een schriftelijke bevestiging ontvangen, noch mijn collega de heer R. Of er is hier ten kantore iets fout gegaan of de fax is nimmer verzonden. Het bevestigingsrapport bewijst dat er een fax gezonden is, maar niet dat het de bewuste fax is geweest.

De stelling dat de beslissing binnen twee weken na het telefoongesprek d.d. 30 september 1999, derhalve voor 14 oktober 1999, is verzonden aan mij, is niet juist. De beslissing is eerst op 5 november 1999 per post aan mij verzonden. Bijgevoegd treft u een kopie van de enveloppe aan, inclusief poststempel. Indien ik de beschikking had ontvangen, had ik uiteraard de klacht niet nader hoeven aan te vullen. De beschikking is op 20 oktober 1999 uitgereikt. De beschikking is derhalve evenmin binnen de twee toegezegde weken bekend gemaakt..."

E. nadere Reactie staatssecretaris van justitie

Bij brief van 4 februari 2000 verzocht de Nationale ombudsman de Staatssecretaris te reageren op hetgeen de gemachtigde als commentaar naar voren heeft gebracht.

Daarop deelde de Staatssecretaris de Nationale ombudsman bij brief van 10 maart 2000 het volgende mee:

"...Klachtonderdeel 2.

Op de eerste plaats merk ik op dat dit onderdeel van de klacht is gericht tegen het feit dat de IND de brief van 14 juli 1999 heeft opgevat en behandeld als klacht en daarmee voorbij is gegaan aan het verzoek om een spoedige beslissing. Nu (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) in haar brief van 21 januari 2000 aangeeft dat zij zich kan verenigen met de stelling dat de brief van 14 juli 1999 als klacht kon worden opgenomen, acht ik een verdere reactie in deze zin niet opportuun.

Ter zake de opmerkingen van (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) omtrent het nemen van een spoedige beslissing in deze zaak, merk ik op dat middels het indienen van bedoelde klacht op 14 juli 1999 zoveel mogelijk zorg is gedragen voor de gevraagde spoedige afhandeling, waarbij (de gemachtigde van verzoekers; N.o.), naar mijn oordeel op dat moment, tevreden was met de ondernomen actie. Ik verwijs hierbij tevens naar de inhoud van mijn brief van 4 januari 2000 en de daarbij overgelegde telefoonnotitie van 25 augustus 1999.

### Klachtonderdeel 3.

Naar aanleiding van de reactie op de inhoud van het telefoongesprek op 25 augustus 1999, bericht ik u het volgende. In bedoeld telefoongesprek is (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) in reactie op de door haar ingediende klacht meegedeeld dat de zaak met voorrang zal worden ingedeeld, hetgeen ook juist de essentie was van de klacht d.d. 14 juli 1999. Immers, (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) heeft in haar brief van 14 juli 1999 gevraagd om zeer spoedig een zorgvuldige, deugdelijke gemotiveerde beslissing te nemen én haar in ieder geval mee te delen wanneer een beslissing verwacht kan worden. Met de telefonische mededeling op 25 augustus 1999 is aan dit verzoek gevolg gegeven.

Hierbij merk ik nog op dat het door (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) aangehaalde artikel 9:12 Awb in dit geval niet van toepassing is, nu dit artikel toeziet op de werkwijze bij een formele afhandeling van een klacht. In onderhavige zaak was immers sprake van een informele klachtafhandeling.

Ten aanzien van de reactie van (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) dat haar was toegezegd dat zij binnen 4 weken bericht zou worden, bericht ik u het volgende. Zoals ook is weergegeven in de telefoonnotitie d.d. 25 augustus 1999 is aan (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) meegedeeld dat de zaak op 30 augustus 1999 zal worden ingedeeld en betrokkenen vervolgens binnen 4 weken nader zullen worden bericht. Het feit dat vervolgens niet voor 27 september 1999 maar eerst op 30 september 1999 contact is opgenomen met (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) over de verzending van de genomen beslissing, betreurt ik. Ik bied (de gemachtigde van verzoekers; N.o.) hiervoor dan ook mijn verontschuldiging aan.

Ten aanzien van mijn reactie op de brief van 3 november 1999 hecht ik er aan eveneens te verwijzen naar de inhoud van mijn brief van 4 januari 2000, waarbij ik benadruk dat de

beslissing - conform de toezegging op 30 september 1999 - binnen twee weken na het telefoongesprek op laatstgenoemde datum is genomen en verzonden."

## Beoordeling

### A. Met betrekking tot de duur van de behandeling

1. Verzoekers klagen over de lange duur van de behandeling door de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) van hun asielverzoeken van 18 oktober 1998.
2. Ingevolge artikel 15e, eerste lid, van de Vreemdelingenwet had ten laatste binnen zes maanden na 18 oktober 1998, het moment van indienen van de aanvragen, op de aanvragen moeten worden beslist (zie achtergrond,, onder 5). De IND heeft echter pas zes maanden na het verstrijken van de beslistermijn, op 12 oktober 1999, een beslissing genomen. Hiermee is de wettelijke termijn ruimschoots overschreden.
3. De door de Staatssecretaris van Justitie gegeven verklaring - het groot aantal te behandelen zaken - kan de lange duur van de behandeling niet rechtvaardigen.

De asielverzoeken van betrokkenen zijn dan ook niet met de vereiste voortvarendheid afgehandeld. Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

### B. Met betrekking tot de behandeling van de brief van 14 juli 1999

1. Verzoekers klagen erover dat de IND de brief van 14 juli 1999 van hun gemachtigde heeft behandeld als een klacht. In de brief vroeg de gemachtigde onder meer om de asielverzoeken van betrokkenen met spoed in te delen bij een beslissingsambtenaar. Zij gaf aan dat al eerder, op 3 en 26 november 1998 en op 5 januari en 8 april 1999 was gevraagd om een spoedige beslissing. Verder gaf de gemachtigde aan zich tot de Nationale ombudsman te zullen wenden als de IND haar binnen twee weken niet had laten weten binnen welke termijn de asielverzoeken zouden worden afgehandeld.

Door de brief als klacht te behandelen is de IND volgens verzoekers voorbijgegaan aan het verzoek van hun gemachtigde.

2. In de Vreemdelingencirculaire onder hoofdstuk A10.2.5. (zie achtergrond, onder 2) is een klacht omschreven als iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging van de IND. In de Vreemdelingencirculaire is verder opgenomen dat hierbij onder meer ook kan worden gedacht aan de behandelingsduur van aanvragen.
3. Bij brief van 26 juli 1999 heeft de IND de ontvangst van de brief van 14 juli 1999 bevestigd. In de ontvangstbevestiging is opgenomen dat de brief van 14 juli is aangemerkt als klacht. Het streven was dat de IND de gemachtigde vóór 25 augustus 1999 zou

inlichten over de afhandeling van de klacht.

4. De gemachtigde van verzoekers is van mening dat de behandelingsduur van de asielverzoeken oneigenlijk werd verlengd door de brief van 14 juli 1999 te behandelen als een klacht. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) had de IND immers zes weken de tijd om de brief af te handelen, terwijl zij om een antwoord binnen twee weken had gevraagd. De brief van 14 juli vroeg in haar ogen om een meer voortvarende reactie van de IND omdat de beslistermijn op de asielverzoeken inmiddels al ruimschoots was overschreden, en zij al herhaaldelijk gemotiveerd om spoedige behandeling had verzocht.

6. Uit de tekst van de brief van 14 juli 1999 blijkt ontevredenheid over de behandelingsduur van de asielverzoeken van betrokkenen. De IND kon de brief dan ook aanmerken als een klacht en behandelen conform de klachtprocedure, zoals thans opgenomen in de Vreemdelingencirculaire (zie achtergrond, onder 2. en 3.). Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

7. De IND heeft de klacht vervolgens langs informele weg afgedaan. Op 25 augustus 1999 is de gemachtigde telefonisch een concrete oplossing in vooruitzicht gesteld voor het probleem dat aan de klacht ten grondslag lag. De IND zegde toe de asielverzoeken voor 30 augustus 1999 te zullen toedelen aan een behandelend ambtenaar en binnen vier weken op de asielverzoeken te zullen beslissen of mee te delen hoe de procedure verder zou verlopen. In zoverre is de onderzochte gedraging eveneens behoorlijk.

8.1. De IND heeft echter nagelaten de telefonische afhandeling van de klacht schriftelijk te bevestigen, zoals is aangegeven in werkinstructie 200 (zie achtergrond, onder 3.)

8.2. De IND heeft verder de klacht niet tijdig afgehandeld. In de ontvangstbevestiging was een afhandeling vóór 25 augustus 1999 in het vooruitzicht gesteld. Toen de IND op 25 augustus 1999 nog niet had gereageerd, heeft de gemachtigde zelf telefonisch contact met de IND opgenomen. In dat telefoongesprek is de klacht besproken.

8.3. Ook is de IND de op 25 augustus 1999 gedane toezegging niet nagekomen dat binnen vier weken zou worden beslist danwel informatie zou worden toegezonden over de verdere gang van zaken.

8.4. Op deze punten is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, is gegrond met betrekking tot de behandelingsduur van de asielverzoeken, en met



betrekking tot het niet-tijdig reageren, de telefonische afdoening en het niet nakomen van de toezegging op 25 augustus 1999.

Wat betreft de behandeling van de brief van 14 juli 1999 als klacht en de inhoudelijke afhandeling is de klacht niet gegrond.