



# Rapport

**Datum: 7 maart 2001**

**Rapportnummer: 2001/077**

## Klacht

Verzoeker - Vluchtelingenwerk Noord Drenthe - klaagt over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), regio Zuid-West, heeft gereageerd op zijn verzoeken om informatie over de stand van zaken met betrekking tot de asielprocedure van een drietal van zijn cliënten. Hij klaagt er met name over dat toezeggingen om terug te bellen niet zijn nagekomen en dat ook op schriftelijke verzoeken om informatie niet is gereageerd.

In dit verband klaagt hij er ook over dat de informatielijn van de IND niet beschikt over actuele informatie, en dat de wachttijden aan de telefoon te lang zijn.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van de informatieverstrekking

1. Verzoeker, VluchtelingenWerk Noord-Drenthe, klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) heeft gereageerd op zijn verzoeken om informatie over de stand van zaken met betrekking tot de asielprocedure van een drietal van zijn cliënten.

2. Een organisatie die is belast met een publieke taak dient voor de burger goed toegankelijk te zijn. Dit betekent dat burgers zich in persoon alsook telefonisch en schriftelijk tot die organisatie moeten kunnen wenden. Een organisatie kan ervoor kiezen bepaalde informatie telefonisch op aanvraag, bijvoorbeeld door middel van een speciaal informatienummer, te verstrekken. De keuze telefonisch informatie te verstrekken brengt mee dat de organisatie dient te beschikken over adequate voorzieningen ten behoeve van de telefonische bereikbaarheid. Indien een organisatie ervoor kiest bepaalde informatie telefonisch op aanvraag te verstrekken, is het ook van belang dat de burger die informatie krijgt die het bestuursorgaan zegt te kunnen verstrekken.

3. De Staatssecretaris van Justitie deelde in zijn reactie op de klacht onder meer mee dat de medewerkers van de informatielijn gebruik maken van een geautomatiseerd informatiesysteem (INDIS) waarin een groot aantal data betreffende individuele zaken is geregistreerd. Over de daadwerkelijke dossiers hebben de medewerkers echter niet de beschikking. In het algemeen beschikken zij wel over elektronische gegevens betreffende de fase waarin een procedure zich bevindt (eerste aanleg, bezwaar dan wel beroep), de onderzoeken die in het kader van die procedure zijn ingesteld (bijvoorbeeld onderzoek door het Ministerie van Buitenlandse Zaken of het Bureau Medische Advisering) en een verscheidenheid aan andere data (bijvoorbeeld met betrekking tot de beslissing of de hoorzitting).

Voorts gaf de Staatssecretaris van Justitie aan dat, indien informatie niet kan worden verstrekt omdat de gegevens zich niet bevinden in het informatiesysteem, de informatie kan worden achterhaald door middel van telefonische ruggespraak met de behandelend ambtenaar. Indien ruggespraak om welke reden dan ook niet mogelijk is, wordt indien de beller daarom dringend vraagt, een telefoonnotitie opgemaakt voor de behandelend ambtenaar met het verzoek de beller terug te bellen.

4. Tijdens het onderzoek brachten twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman een bezoek aan de informatielijn van de regionale directie Zuid-West (zie bevindingen, onder E.).

Aan de hand van een aantal dossiers is de informatieverstrekking door de informatielijn ter plaatse getoetst. Geconstateerd werd dat de door de Staatssecretaris genoemde informatie (zie hiervóór, onder 3.) daadwerkelijk kon worden verstrekt. Voorts is tijdens het onderzoek geconstateerd dat het nauwgezet invoeren van gegevens in het elektronische systeem, met name als gevolg van de bewerkelijkheid daarvan, te wensen overlaat. Daardoor is de informatie in het INDIS met betrekking tot individuele zaken niet volledig.

5. Ten aanzien van de informatieverstrekking in de drie door verzoeker naar voren gebrachte zaken is het volgende van belang.

5.1. Verzoeker stelt met betrekking tot de asielprocedure van R. dat hij op 18 november 1998 naar de informatielijn heeft gebeld en dat hem toen is toegezegd dat hij over de zaak zou worden teruggebeld. Dit is volgens verzoeker niet gebeurd.

5.2. Blijkens een telefoonnotitie van 19 november 1998, opgemaakt door een medewerkster van de informatielijn, heeft verzoeker inderdaad gebeld, en heeft hij gevraagd te worden teruggebeld. Aannemelijk is dat dit echter niet is gebeurd, nu zich daarvan geen aantekening in het dossier bevindt.

Dat verzoeker niet is teruggebeld, is niet juist.

Evenmin is het juist dat, zoals ook de Staatssecretaris in zijn reactie aangaf, niet is gereageerd op verzoekers faxbericht van 24 november 1998.

5.3. Verzoeker stelt dat hij met betrekking tot de asielprocedure van H. in de periode oktober 1998 tot februari 1999 verscheidene malen tevergeefs heeft getracht telefonische informatie te verkrijgen over de stand van zaken. Toezeggingen dat zou worden teruggebeld zijn volgens hem niet nagekomen.

5.4. De Staatssecretaris van Justitie deelde mee dat van één gesprek in voornoemde periode een telefoonnotitie in het dossier is terug te vinden. Het betrof een telefoonnotitie van 5 november 1998 opgemaakt door een medewerkster van de informatielijn (zie bevindingen,, onder C.2). Aan het in de telefoonnotitie vervatte verzoek aan de

behandelend ambtenaar om terug te bellen, was geen gevolg gegeven. Hoewel het dossier van de zaak van H. geen verdere aanwijzingen bevat over de door verzoeker gestelde andere telefoongesprekken, is gelet op het feit dat de toezegging van 5 november 1999 niet is nagekomen, voldoende aannemelijk dat de IND verzoeker niet heeft geïnformeerd over de stand van zaken.

Dat dit niet is gebeurd, is niet juist.

5.5. Verzoeker stelt met betrekking tot de asielprocedure van Q. dat hem op 10 november 1998 telefonisch is toegezegd dat hij schriftelijk zou worden bericht of het dossier ter behandeling was doorgezonden naar de regio Zuid-West. Aan deze toezegging is volgens hem geen gevolg gegeven. Voorts stelt verzoeker dat hij in de periode oktober 1998 tot april 1999 verscheidene malen tevergeefs heeft getracht telefonisch informatie te verkrijgen over de stand van zaken. Toezeggingen dat zou worden teruggebeld zijn volgens hem niet nagekomen.

5.6. De Staatssecretaris van Justitie heeft in zijn reactie aangegeven dat met betrekking tot hetgeen verzoeker stelt geen aantekeningen zijn te vinden in het dossier. Nu dat uit het dossier niet blijkt, en er voorts niet is gebleken van andere feiten of omstandigheden die de lezing van verzoeker op dit punt onderbouwen, kan niet worden vastgesteld of de telefoongesprekken in de zaak van Q. daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. In zoverre kan over dit klachtonderdeel geen oordeel worden gegeven.

6. De Staatssecretaris van Justitie kan worden gevolgd in zijn oordeel dat de informatielijn van de IND, regio Zuid West, in zijn algemeenheid actuele informatie kan verschaffen met betrekking tot de stand van zaken in individuele asielprocedures. Dat het INDIS-systeem niet altijd volledig is ingevuld hoeft er niet noodzakelijk toe te leiden dat de beller geen antwoord krijgt op zijn vragen. Het verzoek om informatie kan immers worden doorgeleid naar de behandelend ambtenaar of door middel van ruggespraak worden beantwoord. Wanneer op deze manier toch nog niet direct informatie over de stand van zaken kan worden verstrekt, kan worden toegezegd dat wordt teruggebeld. Gelet op hetgeen uit het onderzoek naar voren is gekomen in de drie door verzoeker aangedragen zaken, blijkt echter dat dit niet altijd gebeurt. Dit is niet juist. Een adequate informatievoorziening vergt immers dat de burger die informatie krijgt waar hij om verzoekt en die het bestuursorgaan ook zegt te kunnen verstrekken. In de zaken van R. en H. is dit al met al niet gebeurd.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de lange wachttijden.

Tenslotte klaagt verzoeker erover dat de wachttijden aan de telefoon te lang zijn.

1. De Staatssecretaris van Justitie heeft in zijn reactie aangegeven dat de gemiddelde wachttijd bij de informatielijn tien minuten bedroeg. Zoals ook de Staatssecretaris van

Justitie heeft erkend is dit te lang.

Op dit punt is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

2. De Staatssecretaris van Justitie gaf aan dat maatregelen ter verbetering en versterking van de informatielijn in voorbereiding waren. Daarnaast gevraagd gaf de IND op 9 november 2000 onder meer aan dat sinds 31 oktober 2000 het call-center management informatiesysteem operationeel is, waarmee het mogelijk is het telefoonverkeer naar de informatielijn te volgen en te analyseren.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie is gegrond, behoudens wat betreft de informatieverstrekking in de zaak van Q.; op dit punt kan geen oordeel worden gegeven.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennisgenomen van de inwerkingtreding van het call center management informatiesysteem, om meer inzicht te verkrijgen in de wachttijden en het aantal gesprekken dat per medewerker kan worden afgehandeld.

## **Onderzoek**

Op 15 april 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van VluchtelingenWerk Noord Drenthe te Gasselte, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, werd een onderzoek ingesteld.

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. Tevens werd de Staatssecretaris een aantal specifieke vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kregen de Staatssecretaris en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Daarnaast werd de betrokken ambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Zij maakten van die gelegenheid geen gebruik.

In het kader van het onderzoek brachten twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman een bezoek aan de informatielijn van de regionale directie Zuid-West van de IND.

De IND werd om nadere inlichtingen verzocht.

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.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Verzoeker verzocht de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) verschillende keren om informatie met betrekking tot de stand van zaken in een drietal asielprocedures van zijn cliënten, te weten de heren R., H. en Q.

2. De heer R. heeft op 23 juli 1997 asiel aangevraagd in Nederland. In een telefoonnotitie van 19 november 1998 wordt een gesprek weergegeven van verzoeker met een medewerker van de informatielijn van de IND. De notitie bevat het verzoek aan de behandelend ambtenaar verzoeker terug te bellen.

Op 24 november 1998 stuurde verzoeker een faxbericht naar de IND met het verzoek om op de hoogte te worden gesteld van de stand van zaken.

3. De heer H. heeft op 26 november 1996 asiel aangevraagd in Nederland. In een telefoonnotitie van 5 november 1998 wordt een gesprek weergegeven van verzoeker met een medewerker van de informatielijn. De notitie bevat het verzoek aan de behandelend ambtenaar verzoeker terug te bellen.

Bij brief van 24 februari 1999 klaagde verzoeker bij de IND over de handelwijze van ambtenaar S. en vroeg om informatie over de stand van zaken. Op 13 juli 1999 reageerde de IND schriftelijk op deze brief.

4. De heer Q. vroeg op 7 november 1997 asiel aan in Nederland.

### **B. Standpunt verzoeker**

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder klacht.

2. In zijn verzoekschrift gaf verzoeker nog het volgende aan:

"...Dossier R.:

4/6/2000 Gevraagd om stand van zaken. Iedereen op de afdeling was afwezig!

9/10/2000 De advocaat van R. stuurt een klacht naar de IND vanwege de lange behandeltermijn.

18/11/98 Unit 194 blijkt het dossier te behandelen. Men kan echter geen informatie geven. Mijn vragen per fax (d.d. 24/11) gesteld. Nooit antwoord op gekregen.

Dossier H.:

29/10/98 Mevr. N. gesproken. Zij wil geen naam noemen van de behandelend ambtenaar. Na lang aandringen blijkt het de heer S. te zijn. Zij zal een notitie maken en bij de heer S. leggen. Ik zou de dinsdag daarop teruggebeld worden. Ik ben echter nooit teruggebeld.

5/11/98 Hr. M. gesproken. De heer S. is in bespreking. Hij wil geen notitie bij de heer S. leggen. Een uur later weer geprobeerd. Nu gesproken met G. De heer S. is weer niet bereikbaar. Zij wilde wel een notitie bij de heer S. leggen om mij terug te bellen. Ik ben echter niet teruggebeld.

18/11/98 Eindelijk de heer S. gesproken. Hij zei mij dat hij het dossier al sinds 2 juli 1998 in zijn bezit heeft. De heer S. geeft aan dat er een hoorzitting van de Ambtelijke Commissie zal plaatsvinden. Mevr. K. doet daarvan de planning. Die is er vandaag niet en zal morgen terugbellen.

19/11/98 Mevr. K. gebeld. Is er niet maar zal voor 12 uur terugbellen. Ze heeft teruggebeld! Er blijkt geen hoorzitting gepland. Mevr. K. zal een notitie bij de heer S. leggen om het dossier nader te bestuderen. Niets meer van vernomen.

18/2/99 Mevr. K. gesproken. Zij kan alleen zeggen dat het dossier bij de heer S. ligt. Geeft aan, dat een klacht ingediend kan worden bij de heer T.

23/2/99 De heer T. gesproken. Weet inhoudelijk niets van de zaak en verbindt mij door naar de heer S. Dan volgt het "verhelderende" gesprek met de heer S. zoals ik vermeld heb in mijn brief van 24 februari 1999.

Dossier Q.:

10/9/98 Volgens de IND Noord-Oost zou het dossier in Den Haag liggen. Den Haag kan dit echter niet bevestigen, want het staat niet in de computer. IND-Zuid West zal een bericht aan Vluchtelingen Werk sturen. Dit is nooit ontvangen.

13/10/98 Informatie van de IND Zuid-West: De heer S. heeft het dossier sinds 18/9/98. De heer S. is morgen bereikbaar.

22/10/98 De heer S. gebeld. Is afwezig.

14/1/99 De heer S meldt dat er een extra gehoor zal plaatsvinden voor eind februari (n.b. tot op heden nog niet plaatsgevonden).

16/3/99 Mevr. K. gebeld. Het computersysteem ligt plat. Mevr. K. zal de donderdag daarop terugbellen. Ze heeft niet gebeld.

6/4/99 Gesproken met N. Wilde de naam van de behandelend ambtenaar weer eens niet noemen. De heer S. blijkt afwezig en is er weer over twee weken. Geen collega kan enige informatie over het dossier geven..."

### C. Standpunt Staatssecretaris van Justitie

1. Bij brief van 18 augustus 1999 deelde de Staatssecretaris van Justitie deelde in reactie op de klacht en in reactie op de gestelde vragen onder meer het volgende mee:

*"De heer R.*

(...)

In de brief van 12 april 1999 stelt Vluchtelingenwerk dat het op 4 juni 1998 telefonisch geïnformeerd heeft naar de stand van zaken, maar dat het geen antwoord op zijn vragen heeft ontvangen omdat iedereen op de afdeling afwezig was. Van dit gesprek is geen aantekening in het dossier terug te vinden.

(...) Op 18 november 1998 heeft Vluchtelingenwerk aan de informatielijn van de regionale directie Zuid-West gevraagd of het over de zaak kon worden teruggebeld. Dit verzoek is middels een telefoonnotitie naar de behandelend ambtenaar doorgeleid. Uit het dossier blijkt niet dat aan dit verzoek is voldaan. Op een door Vluchtelingenwerk per fax verzonden brief van 24 november 1998 waarin wordt geïnformeerd naar de stand van zaken is niet gereageerd.

De heer H.

(...)

In de brief van 12 april 1999 voert Vluchtelingenwerk aan dat het in de periode van oktober 1998 tot februari 1999 verschillende malen tevergeefs heeft geprobeerd telefonisch informatie over de stand van de procedure te verkrijgen. Van één van deze gesprekken is een telefoonnotitie in het dossier terug te vinden. Het betreft een notitie van 5 november 1998 van een medewerkster van de informatielijn. Aan het in deze notitie vervatte verzoek aan de behandelend ambtenaar om Vluchtelingenwerk terug te bellen is geen gevolg gegeven.



Het gesprek dat Vluchtelingenwerk op 23 februari 1999 heeft gevoerd met een IND-medewerker heeft op 24 februari 1999 geleid tot een bejegeningklacht. Bij brief van 13 juli 1999 is de klacht afgehandeld, waarbij excuses zijn aangeboden voor de gedraging van de desbetreffende IND medewerker. Een kopie van deze brief gaat hierbij.

De heer Q.

(...)

In de brief van 12 april 1999 wordt gesteld dat op 10 september 1998 door de IND is toegezegd dat de regionale directie Zuid-West Vluchtelingenwerk een brief zal sturen. Hiervan is geen aantekening in het dossier terug te vinden. Voorts wordt naar voren gebracht dat in de periode van oktober 1998 tot april 1999 verschillende keren telefonisch contact met de regionale directie Zuid-West is opgenomen zonder dat dit het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Van deze telefoongesprekken zijn geen aantekeningen in het dossier terug te vinden. (...)

Ten aanzien van de vier klachtonderdelen kom ik tot de volgende conclusie.

1. Toezeggingen om terug te bellen worden niet nagekomen.

In de zaak H. zou twee keer de toezegging zijn gedaan om terug te bellen zonder dat die is nagekomen en in de zaak Q. één keer. In één van de drie gevallen blijkt ook uit het dossier dat een dergelijke toezegging niet is nagekomen. Het spreekt voor zich dat ik van oordeel ben dat een toezegging gestand moet worden gedaan en dat Vluchtelingenwerk er zich met recht over kan beklagen indien dat wordt nagelaten.

2. *Faxberichten worden niet beantwoord.*

In de zaak R. is niet gereageerd op een faxbericht. De klacht hierover is gegrond.

3. *De informatielijn beschikt niet over actuele informatie, althans verstrekt die informatie niet.*

De informatielijn verstrekt de informatie waarover zij de beschikking heeft. Zij is daarbij primair aangewezen op het geautomatiseerde informatiesysteem INDIS. Dit systeem bevat een groot aantal gegevens, op basis waarvan het merendeel van de informatievragen kan worden beantwoord. INDIS is echter geen elektronisch dossier en bevat niet alle relevante informatie over een zaak. In het geval er om informatie gevraagd wordt die niet uit INDIS kan worden beantwoord, is de medewerker van de infolijn aangewezen op telefonische ruggespraak met de behandelend ambtenaar. Indien die niet aanwezig is, kan de verlangde informatie niet aanstonds worden gegeven. In de onderhavige drie zaken is sprake (geweest) van een bijzondere procedure (eenmaal taalanalyse, twee keer 1F-onderzoeken), waarbij de medewerkers van de informatielijn een aantal keren de

gestelde vragen niet uit INDIS hebben kunnen beantwoorden en ook geen ruggespraak hebben kunnen plegen met de ambtenaren die het dossier onder zich hadden. Dit heeft tot (spijtig) gevolg gehad dat de gevraagde informatie niet aanstonds gegeven kon worden. De conclusie dat de informatielijn niet over actuele informatie beschikt onderschrijf ik niet. Naar mijn oordeel kan niet van de informatielijn verlangd worden dat zij in staat is om het even welke vraag stante pede te beantwoorden. Uiteraard dient er wel een mogelijkheid te zijn om op een later tijdstip op de informatievraag terug te komen. Die is er onder meer in de vorm van het maken van een telefoonnotitie ten behoeve van de behandelend ambtenaar.

#### *4. De wachttijden aan de telefoon zijn lang.*

In het algemeen zijn de wachttijden aan de informatielijn van de regionale directie Zuid-West te lang. Een grove schatting van de wachttijden leert dat deze gemiddeld tien minuten zijn. De klacht hierover acht ik gegrond.

Ten aanzien van de vraag of ik in de omstandigheid dat ik onderdelen van de klacht gegrond acht aanleiding zie tot enigerlei maatregel, bericht ik u als volgt. Het probleem van de overbelasting van de informatielijn van de regionale directie Zuid-West is reeds onderkend. Maatregelen ter verbetering en versterking van de informatielijn zijn in voorbereiding. Zo zal volgens de planning halverwege augustus 1999 de informatielijn van zes naar tien telefoonlijnen uitgebreid worden. Verder zullen alle medewerkers van de informatielijn een cursus gesprekstechnieken aangeboden krijgen. Ook wordt thans geïnvesteerd in het opzetten van een gecomputeriseerd call-center management informatiesysteem waardoor meer inzicht verkregen kan worden in de wachttijden en het aantal gesprekken dat per medewerker wordt afgehandeld. Het is de verwachting dat de telefonische informatieverstrekking op deze manier zal verbeteren.

Voorts heeft de regionale directie Zuid-West het voornemen om extra personeel te werven en op te leiden. In het licht van het groot aantal te behandelen zaken waarmee de regionale directie zich geconfronteerd ziet, zal door het aantrekken van extra personeel meer aandacht besteed kunnen worden aan het verstrekken van informatie aan belanghebbenden.

Tot slot moeten in dit verband nog de inspanningen worden genoemd, die de regionale directie Zuid-West zich getroost om tegen het einde van dit jaar een systematiek van de grond te krijgen, waarbij in alle zaken waarin de beslistermijn wordt of is overschreden (periodiek) tussenberichten worden verzonden. Verwacht mag worden dat dit te zijner tijd het aantal telefonische en schriftelijke verzoeken om informatie zal doen afnemen.

Tenslotte ga ik hierna in op uw vijf vragen.

1. Hoe werkt de informatielijn van de IND, regionale directie Zuid-West?

De informatielijn van de regionale Zuid-West verstrekt informatie naar aanleiding van vragen omtrent de stand van zaken in individuele procedures van asielzoekers en vreemdelingen. Vragen over algemeen beleid worden door de informatielijn medewerkers doorverwezen naar de afdeling voorlichting van het hoofdkantoor van de IND.

De medewerkers van de informatielijn zitten centraal in een callcenter-achtige opstelling waarbij slechts gebruik kan worden gemaakt van het geautomatiseerde informatiesysteem INDIS waarin een groot aantal data betreffende individuele zaken terug is te vinden. De medewerkers kunnen niet in de 'fysieke dossiers' kijken waarin zich veelal andere relevante gegevens bevinden.

De medewerkers van de informatielijn trachten zoveel mogelijk zelfstandig de gesprekken af te ronden en verbinden zo min mogelijk door. Bij gebrek aan of twijfel over het antwoord op een vraag voert de medewerker van de informatielijn ruggespraak met de behandelend ambtenaar of met een andere collega, in een enkel geval wordt de behandelend ambtenaar verzocht om de beller zelf te woord te staan. De medewerkers van de infolijn hebben de opdracht zeer terughoudend te zijn met het noemen van de naam van de behandelend ambtenaar. De praktijk leert dat eenmaal de naam verkregen, de beller in het vervolg met voorbijgaan aan de informatielijn rechtstreeks contact zoekt met de ambtenaar die het dossier onder zich heeft of heeft gehad, hetgeen als ongewenst wordt beschouwd.

## *2. Welke informatie kan telefonisch door medewerkers van de informatielijn worden verstrekt?*

Zoals reeds vermeld kan de informatielijn informatie over de stand van zaken in individuele procedures verstrekken. Dit komt onder andere neer op;

- het meedelen of er al een beslissing is genomen op een individuele aanvraag om toelating;
- het verstrekken van (reële) afhandelingstermijnen;
- het geven van een 'harde' termijn met betrekking tot het ontvangen van een beschikking indien de procedure in de eindfase zit;
- het verstrekken van informatie naar aanleiding van vragen omtrent voorwaarden waaraan in de betreffende procedure moet worden voldaan;
- het verstrekken van informatie met betrekking tot de aard van 'oponthoud' in de procedure (onderzoeken Buiza, Medisch Adviseur etc.);
- het na ruggespraak met de behandelende medewerker, verschaffen van informatie die niet voorkomt in het computersysteem.

*3. In welke gevallen wordt de toezegging gedaan dat de behandelend ambtenaar zal terugbellen?*

Als een medewerker van de informatielijn de gestelde vraag niet zelfstandig kan afhandelen en ruggespraak om welke reden dan ook niet mogelijk is, wordt op nadrukkelijk verzoek van de beller een telefoonnotitie gemaakt met het verzoek aan de behandelend ambtenaar om de beller terug te bellen. Verantwoordelijk voor de uitvoering van het verzoek is de behandelend ambtenaar.

*4. Worden telefonische verzoeken om informatie vastgelegd en zo ja, op welke manier?*

Telefonische verzoeken om informatie die bij de informatielijn binnenkomen, worden geregistreerd, echter niet dossiergerelateerd. Van elk binnengekomen gesprek worden de volgende gegevens vastgelegd:

- de categorie beller (advocaat, referent, 'Vreemdelingendienst etc.);
- om welke proceduresoort het gaat (asiel, vtv, mvv, naturalisatie);
- status van de zaak (eerste aanleg, bezwaar, beroep, beleid etc.);
- wijze van afdoening van het verzoek.

In zaken waarin een toezegging wordt gedaan over b.v. terugbellen, wordt de afspraak middels een telefoonnotitie vastgelegd, welke vervolgens aan de behandelend ambtenaar wordt toegezonden.

*5. Op welke manier worden schriftelijke verzoeken, waaronder verzoeken per fax, om informatie behandeld?*

Schriftelijke verzoeken, waaronder verzoeken per fax, om informatie worden mét het betreffende dossier ter afdoening aan een (al dan niet speciaal daarvoor aangewezen) beslismedewerker voorgelegd."

2. Bij zijn reactie voegde de Staatssecretaris van Justitie de volgende stukken:

2.1. Een telefoonnotitie van 5 november 1998 van de IND, regionale directie Zuid-West:

"T.a.v.: Hr. S.

GEMAAKT OP : 5 november 1998

DOOR: (...)

BETREFT:

(...)

NAAM BETROKKENE: H.

GESPROKEN MET:

NAAM: (verzoeker; No)

INSTANTIE: Vluchtelingenwerk AVO Gasselt ter Veld

(...)

PROCEDURE: asiel

(...)

INHOUD GESPREK

(Verzoeker; N.o.) heeft al meerdere malen via infolijn contact met de heer S. getracht te krijgen.

Het gaat hem om het volgende: In juli is het beroep vk ingetrokken en besloten tot een hoorzitting voor de Advies Commissie. (Verzoeker; N.o.) wil weten of daar al een datum voor gepland is omdat het, volgens hem, ondertussen bekend zou moeten zijn. Er schijnt eerder al een notitie gemaakt te zijn met het verzoek (verzoeker; N.o.) terug te bellen, bij deze nogmaals met het dringende verzoek hem hierover te informeren. (Hij neemt bij de infolijn geen genoegen meer met zelf terugbellen."

2.2. Een telefoonnotitie van 19 november 1998 van de IND, regionale directie Zuid-West:

"...Er wordt verzocht door VluchtelingenWerk door de advocaat om dit dossier zo snel mogelijk in te delen en af te handelen. (Verzoeker; N.o.) vraagt of hij over de zaak kan worden gebeld..."

Een faxbericht van 24 november 1998 afkomstig van verzoeker:

"AFKOMSTIG VAN:

VluchtelingenWerk Noord Drenthe

(...)

Bestemd voor Unit 194 IND

Aantal pagina's: 1 (incl voorblad)

Datum: 24-11-1-98

Onderwerp: R.

Geachte mevrouw, mijnheer,

Na ettelijke malen telefonisch geprobeerd te hebben informatie te verkrijgen over de status van de asiel aanvraag van de heer R.; hetgeen niet tot bevredigende antwoorden leidde, vraag ik U nu per fax het volgende:

- de heer R. wacht al bijna 11/2 jaar op een eerste beschikking. Wanneer kan deze beschikking verwacht worden?

- moet er nog nader onderzoek verricht worden en zo ja wat voor onderzoek?"

2.3. Een brief van 13 juli 1999 van de IND, regionale directie Zuid-West :

"In uw brief beklagt u zich over de handelwijze van de IND-ambtenaar, de heer S. in een vreemdelingrechtelijke zaak. Voorts wilt u geïnformeerd worden over de voortgang van de behandeling van de aanvraag om toelating als vluchteling van de heer H. van vermeende Iraakse nationaliteit.

(...)

Met betrekking tot de klacht ten aanzien van het optreden van de heer S., bericht ik u dat ik naar aanleiding hiervan uitvoering met hem hierover heb gesproken. Hij deelde mij mede dat hij zich het gesprek op 23 februari 1999 met VVN nog goed kon herinneren vanwege twee factoren. Ten eerste omdat het eisende karakter van het gesprek uwerzijds bij hem een hoge mate van wrevel opwekte waardoor hij geïrriteerd raakte, en ten tweede omdat hij zich op een onjuiste wijze heeft uitgelaten. De heer S. bevestigde mij de door u in uw brief vermelde gebezigde taal te hebben gebruikt en het verbreken van de telefoonlijn, waarbij hij direct aangaf dat dit niet had mogen gebeuren. Uiteraard onderschrijf ik dit laatste en heb e.e.a. besproken met de heer S.

Ik neem aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Afsluitend bied ik u mijn welgemeende excuses aan."

D. Reactie verzoeker

In reactie op de informatie die de Staatssecretaris had verstrekt, deelde verzoeker mee dat hij bij zijn standpunt bleef. Daarbij liet hij weten dat naar zijn mening het INDIS-systeem te weinig relevante informatie bevat omdat het niet de mogelijkheid biedt om informatie te verschaffen over reële afhandelingstermijnen. Voorts voerde hij aan dat ook over de reden van vertraging in de afhandeling van een zaak door medewerkers van de informatielijn veelal geen mededelingen worden gedaan, maar dat wordt verwezen naar de

behandelend ambtenaar, die veelal afwezig blijkt.

#### E. Bezoek aan de informatielijn van de regionale directie zuid-west van de ind

Op 24 januari 2000 hebben twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman de informatielijn van de regionale directie Zuid-West van de IND bezocht. Hun bevindingen, voor zover van belang, waren als volgt.

De medewerkers van de informatielijn verstrekken informatie met betrekking tot de stand van zaken in individuele procedures. Zij kunnen slechts die informatie verstrekken die voorhanden is in het elektronische dossier. Dit dossier wordt gevoed door de medewerkers van de units waar de desbetreffende zaken worden behandeld. De gegevens worden echter niet altijd volledig ingevoerd. Dit is vooral te wijten aan de omstandigheid dat het invullen van de gegevens relatief veel tijd kost.

Met betrekking tot de wachttijden wordt elke week een overzicht gemaakt. Uit deze overzichten blijkt dat de gemiddelde wachttijd tien minuten bedraagt. De informatielijn was op het moment van het bezoek in afwachting van een call-center managementinformatiesysteem, dat in maart 2000 zou worden afgeleverd.

Om te kunnen nagaan welke informatie daadwerkelijk kan worden verstrekt, is een aantal dossiers voorgelegd aan de medewerkers van de informatielijn. Geconstateerd werd dat die informatie kon worden verstrekt, waarvan de Staatssecretaris van Justitie in zijn reactie had aangegeven dat zij kon worden verstrekt (zie bevindingen, onder C., pagina 7; N.o.).

#### F. Nadere informatie van de IND

Een medewerker van de IND deelde op 9 november 2000 onder meer mee dat vanaf 31 oktober 2000 bij de informatielijn van de regionale directie Zuid West een zogenaamd call center management in gebruik was, waarmee het telefoonverkeer naar de informatielijn kon worden gevolgd en geanalyseerd.