



Rapport

Datum: 25 april 2001

Rapportnummer: 2001/112

Klacht

1. Verzoeker, een Irakese vluchteling, klaagt over de wijze waarop de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) zijn klacht van 26 juli 1999 over de behandeling van zijn verzoek om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) aan zijn gezin heeft afgedaan.

2. Tevens klaagt hij over de duur van de behandeling van zijn klacht.

3. Voorts klaagt hij over de wijze waarop zijn gemachtigde op 26 juli 1999 te woord is gestaan door twee medewerkers van de zogenoemde infolijn van de IND/Visadienst. In dat verband klaagt hij er onder meer over dat de betrokken medewerkers niet bereid waren een oplossing te bieden, dan wel zijn gemachtigde door te verbinden met een medewerker die een inhoudelijke toelichting kon geven.

Naar aanleiding van hetgeen verzoekers gemachtigde als commentaar naar voren heeft gebracht op de reactie van de Staatssecretaris van Justitie op de klacht, is de klachtformulering als volgt uitgebreid:

4. Tenslotte klaagt verzoeker erover dat zijn gemachtigde op 29 december 1999 een op 27 december 1999 telefonisch ingediende klacht heeft moeten intrekken, omdat een medewerker van de Visadienst meedeelde dat de Visadienst niet aan het verzoek kon voldoen om ten behoeve van het mvv-verzoek voor zijn gezin bepaalde documenten naar de Nederlandse ambassade in Teheran (Iran) te zenden voordat de klacht was afgehandeld.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de wijze van de behandeling van de klacht van 26 juli 1999

1. Bij brief van 26 juli 1999 diende verzoekers gemachtigde een klacht in bij de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) over de lange duur van de behandeling van verzoekers aanvraag van 23 november 1998 om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) ten behoeve van zijn echtgenote en zoon. Op 26 juli 1999 had de Visadienst nog steeds geen beslissing genomen op de mvv-aanvraag, ook niet nadat de president van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage bij uitspraak van 22 juni 1999 de Visadienst had opgedragen om uiterlijk binnen zes weken na verzending van de uitspraak een reële beslissing te nemen op de mvv-aanvraag. Daarnaast klaagde zij op 26 juli 1999 over de wijze waarop zij telefonisch te woord was gestaan door twee medewerkers van de Visadienst op 26 juli 1999.

Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop de Visadienst zijn klacht van 26 juli 1999 heeft afgedaan. Verzoeker bedoelt hier met name te klagen over de informele wijze van afdoening van de klacht door de Visadienst.

2. Op grond van artikel 9:12, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot formele afdoening van de klacht (artikel 9:5 Awb; zie Achtergrond, onder 1.). De IND heeft in zijn eigen interne klachtenregeling, die is opgenomen in hoofdstuk A10/2.5 van de Vreemdelingencirculaire 1994, bepaald dat de IND de indiener van een schriftelijke klacht schriftelijk informeert over de afdoening van de brief. Verder schrijft de klachtenregeling van de IND voor dat zoveel mogelijk wordt gestreefd naar een informele afdoening. In gevallen waarin de klager te kennen heeft gegeven tevreden te zijn met een informeel aangedragen oplossing, wordt dit schriftelijk door de IND bevestigd (zie Achtergrond, onder 2.).

Uit het voorgaande volgt dat alleen dan kan worden volstaan met een informele, niet-schriftelijke afdoening van de klacht wanneer de klager heeft aangegeven tevreden te zijn met de informele afdoening.

3. In de onderhavige zaak heeft de Visadienst naar aanleiding van de klacht op 8 september 1999 telefonisch contact opgenomen met verzoekers gemachtigde. Nadat verzoekers gemachtigde de Visadienst tijdens dit gesprek had meegedeeld dat zij op 7 september 1999 een soortgelijke klacht had ingediend bij de Nationale ombudsman, heeft de Visadienst verzoekers gemachtigde laten weten dat eerst de behandeling van de klacht door de Nationale ombudsman zou worden afgewacht alvorens de Visadienst de klachtbehandeling zou voortzetten.

Verder had de Visadienst verzoekers gemachtigde meegedeeld dat één van de medewerkers waarover zij had geklaagd, wegens disfunctioneren niet meer werkzaam was bij de IND.

Verzoekers gemachtigde had daarop in datzelfde telefoongesprek van 8 september 1999 aangegeven dat zij niet tevreden was met deze telefonische, informele afhandeling van de klacht. Deze mededeling van de gemachtigde was voor de Visadienst geen aanleiding om de klachtbehandeling voort te zetten.

4. De Staatssecretaris van Justitie deelde als reactie op dit klachtonderdeel mee dat hij de klacht op dit punt gegrond achtte. Hij was van mening dat de klacht formeel afgehandeld had dienen te worden, aangezien verzoekers gemachtigde had aangegeven niet tevreden te zijn met de telefonische, informele afhandeling van de klacht.

5. Nu verzoekers gemachtigde had aangegeven dat zij niet instemde met de informele wijze van afdoening van de klacht, had de Visadienst op grond van artikel 9:5 in samenhang met artikel 9:12 van de Awb de klacht schriftelijk en gemotiveerd moeten afhandelen. Nu dit is nagelaten, is gehandeld in strijd met de voornoemde bepalingen van de Awb en met het ter zake bepaalde in hoofdstuk A10/2.5.3 van de Vreemdelingencirculaire 1994.

6. Het feit dat ook een klacht was ingediend bij de Nationale ombudsman, ontsloeg de IND op zichzelf niet van de wettelijke verplichting. Wel had dit gegeven aanleiding kunnen vormen tot het voeren van afstemmingsoverleg met de Nationale ombudsman en verzoeker. Daartoe heeft de IND echter geen initiatief genomen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de duur van de behandeling van de klacht van 26 juli 1999

1. Verzoeker klaagt verder over de duur van de behandeling van zijn klacht.

2. Verzoekers gemachtigde diende de klacht bij brief van 26 juli 1999 in. Bij brief van 29 juli 1999 bevestigde de Visadienst de ontvangst van de klacht. In deze brief deelde de Visadienst de gemachtigde onder meer mee dat ernaar werd gestreefd haar voor 6 september 1999 nader te berichten over de afhandeling van de klacht. De Visadienst nam echter pas weer op 8 september 1999 contact op met de gemachtigde over de door haar ingediende klacht.

3. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 1.) moet een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelen of - indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.

De werkinstructie 200 van 30 juni 1999 van de IND voegt daaraan nog toe dat indien meer tijd nodig is, contact wordt opgenomen met de klager (zie Achtergrond, onder 3.).

4. Nu niet is gebleken van een persoon of commissie als bedoeld in afdeling 9.3 van de Awb en evenmin is gebleken van een bericht van verdaging aan verzoeker(s) gemachtigde) had de Visadienst de klacht vóór 6 september 1999 moeten afhandelen. Nu dit niet is gebeurd, heeft de Visadienst gehandeld in strijd met artikel 9:11 van de Awb, zoals de Staatssecretaris van Justitie in zijn reactie op dit klachtonderdeel heeft erkend.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de infolijn

1. Verzoeker klaagt voorts over de wijze waarop zijn gemachtigde op 26 juli 1999 te woord is gestaan door twee medewerkers van de zogenoemde infolijn van de IND.

2. Naar aanleiding van het feit dat de door de rechter bepaalde termijn van zes weken (zie hiervóór onder I.1). bijna waren verstreken zonder dat de Visadienst een beslissing had genomen op de mvv-aanvraag, nam verzoekers gemachtigde op 26 juli 1999 telefonisch contact op met de infolijn van de Visadienst. Zij vroeg daarbij naar de stand van zaken. Volgens de gemachtigde werd haar daarop door twee medewerkers meegedeeld dat de uitspraak van de rechtbank nog niet was verwerkt en dat de zaak derhalve nog niet op een beslismedewerker was ingedeeld. Verzoeker klaagt erover dat de betrokken medewerkers ermee volstonden te blijven herhalen dat de uitspraak nog niet was verwerkt, en niet bereid waren een oplossing te bieden. Verder klaagt hij erover dat het verzoek van zijn gemachtigde om te worden doorverbonden met een medewerker die een inhoudelijke toelichting zou kunnen geven, werd geweigerd.

3. De Staatssecretaris van Justitie deelde in reactie op dit klachtonderdeel onder meer mee dat zich in het dossier geen telefoonnotitie bevond van het gesprek op 26 juli 1999, maar dat hij het betreurde indien door een medewerker van de infolijn het belang van een door de rechter getroffen spoedvoorziening niet was onderkend, en er dientengevolge niet adequaat op de vragen van de gemachtigde was gereageerd.

Naar de gang van zaken kon ook niet alsnog worden geïnformeerd, aangezien één van de bedoelde medewerkers niet meer werkzaam was bij de IND en niet bekend was wie de andere medewerkster was geweest.

In een nadere reactie deelde de Staatssecretaris van Justitie voorts mee dat het niet zonder meer gebruikelijk was dat bellers door de informatielijn werden doorverbonden met beslismedewerkers. De bedoeling hiervan was medewerkers te ontlasten, nu dit anders ten koste kon gaan van de voortvarendheid in de te behandelen zaken. De medewerker van de infolijn hield - indien nodig - ruggespraak met een beslismedewerker en informeerde vervolgens de beller. De Staatssecretaris van Justitie deelde verder mee dat in het onderhavige geval ruggespraak was gevoerd met de behandelend ambtenaar en dat verzoekers gemachtigde vervolgens over de stand van zaken was ingelicht.

4. Een organisatie die is belast met een publieke taak dient voor de burger goed toegankelijk te zijn. Dit brengt onder meer mee dat de organisatie dient te beschikken over zodanige voorzieningen dat zij voor de burger telefonisch goed bereikbaar is. De IND heeft daarbij gekozen voor het instellen van een zogenoemde infolijn, waar belanghebbende burgers terechtkunnen met vragen over een lopende procedure.

Dat daarbij niet iedere beller wordt doorverbonden met een behandelend ambtenaar is op zichzelf genomen niet onjuist. Beslismedewerkers kunnen zich hierdoor concentreren op de inhoudelijke behandeling van een zaak, terwijl betrokkenen tegelijkertijd geïnformeerd

kunnen blijven over het verloop van de procedure. Voorwaarde daarbij is wel dat een adequate informatieverstrekking gewaarborgd blijft.

5. Het is niet de taak van medewerkers van de IND-infolijn om zich actief inhoudelijk te bemoeien met een zaak. Hun taak is om correcte informatie te verstrekken aan belanghebbende burgers over de stand van zaken in een bepaalde procedure. Niet is gebleken dat dit in dit geval is nagelaten. De betrokken medewerksters hebben verzoekers gemachtigde ingelicht over de stand van zaken.

Uit een oogpunt van dienstverlening en gelet op de ernst van het feit dat de Visadienst op 29 juli 1999 nog geen enkele actie had ondernomen naar aanleiding van de uitspraak van de president van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage van 22 juni 1999, had het echter op de weg gelegen van de infolijnmedewerksters om de constatering inzake de niet verwerkte rechterlijke uitspraak te noteren en onverwijld aan de behandelend ambtenaar te overhandigen. Hiervan hadden zij dan mededeling kunnen doen aan verzoekers gemachtigde. Doordat dit niet is gedaan, kon bij verzoekers gemachtigde op goede gronden de indruk ontstaan dat geen belang werd gehecht aan het feit dat de door de rechter bepaalde beslistermijn bijna was verstreken. Dat was niet juist.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het intrekken van de klacht van 27 december 1999

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat zijn gemachtigde op 29 december 1999 een op 27 december 1999 telefonisch ingediende klacht heeft moeten intrekken, omdat een medewerker van de Visadienst meedeelde dat de Visadienst niet aan het verzoek kon voldoen om ten behoeve van de het mvv-verzoek voor zijn gezin bepaalde documenten naar de Nederlandse ambassade in Teheran (Iran) te zenden voordat de klacht was afgehandeld.

2. De Staatssecretaris van Justitie deelde als reactie op dit klachtonderdeel mee dat het dossier van verzoeker naar aanleiding van de klacht van 27 december 1999 was geplaatst op de klachtenafdeling. In het belang van de zorgvuldigheid en ter voorkoming van vertragingen bij de afhandeling van klachten waren medewerkers geïnstrueerd om geen dossiers zonder overleg van de klachtenafdeling weg te halen of te behandelen. De Staatssecretaris van Justitie liet verder weten dat het drie dagen voor de jaarwisseling was geweest en er in die periode geen medewerkers van de klachtenafdeling aanwezig waren geweest waarmee de betrokken medewerker overleg had kunnen voeren. In overleg met verzoekers gemachtigde had hij voor een praktische oplossing gekozen. De gemachtigde was akkoord gegaan met het intrekken van de klacht, maar had tevens meegedeeld dat zij voornemens was de klacht daarna te laten herleven.

De Staatssecretaris deelde mee dat het vorenstaande wellicht niet de meest correcte oplossing was geweest, maar dat met instemming van de gemachtigde vanwege de bijzondere omstandigheden op dat moment (het weinige aanwezige personeel en de beperkte mogelijkheid voor het houden van ruggespraak) daarvoor was gekozen.

3. Ook wanneer een dossier in verband met de behandeling van een klacht is geplaatst op een klachtbehandelingsafdeling van een overheidsinstantie, kan zich een omstandigheid voordoen die noodzaakt tot het direct verrichten van een handeling buiten het kader van de klachtbehandeling. Wanneer de aard van het spoedeisend belang dat meebrengt, moet het dossier daartoe kunnen worden weggehaald van de klachtbehandelingsafdeling. Een instructie dat een dossier niet mag worden weggehaald zonder overleg, kan daaraan niet in de weg staan.

In elk geval was de gekozen oplossing waarbij van verzoeker werd verlangd dat hij het recht op behandeling van zijn klacht opgaf, niet juist. Veel meer had voor de hand gelegen dat de klachtbehandelingsafdeling zo spoedig mogelijk was geïnformeerd over het weghalen van het dossier, en dat de klachtbehandeling vervolgens was voortgezet.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie en de Minister van Buitenlandse Zaken gezamenlijk, is gegrond.

Onderzoek

Op 8 september 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W., ingediend door de Stichting Rechtsbijstand Asiel Amsterdam te Utrecht, met een klacht over een gedraging van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND).

Bij brief van 26 juli 1999 had verzoekers gemachtigde een klacht ingediend bij de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie. De klacht betrof onder meer het uitblijven van een beslissing op een verzoek om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf nadat de president van de arrondissementsrechtbank bij uitspraak van 22 juni 1999 de Minister van Buitenlandse Zaken had opgedragen om binnen zes weken na verzending van die uitspraak (diezelfde dag) een reële beslissing te nemen op de aanvraag. Bij brief van 29 juli 1999 bevestigde de Visadienst de ontvangst van deze klacht en deelde mee

ernaar te streven verzoekers gemachtigde voor 6 september 1999 nader te berichten over de afdoening van de klacht. Bij brief van 7 september 1999 diende verzoekers gemachtigde een klacht in bij de Nationale ombudsman. Tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde had zij niet van de Visadienst vernomen.

Op 10 september 1999 heeft een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman de klacht telefonisch voorgelegd aan de Visadienst met de vraag nadere informatie te verstrekken over de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling van de klacht. De Visadienst liet naar aanleiding hiervan op 21 september 1999 onder meer weten dat was getracht de klacht op informele wijze af te doen. Een medewerkster van de Visadienst had op 7 september 1999 telefonisch contact opgenomen met verzoekers gemachtigde en haar geïnformeerd over de stand van zaken in de procedure. Zij had verzoekers gemachtigde onder meer meegedeeld dat de Visadienst had besloten een onderzoek te laten instellen door de dichtstbijzijnde diplomatieke vertegenwoordiging van Nederland. Dit hield in dat er nog geen gevolg was gegeven aan de rechterlijke uitspraak van 22 juni 1999. Verzoekers gemachtigde had laten weten hiermee niet tevreden te zijn. De Visadienst had de mondelinge afdoening van de klacht geen schriftelijk gevolg gegeven omdat er inmiddels een klacht was ingediend bij de Nationale ombudsman.

Deze informatie was voor de Nationale ombudsman aanleiding de behandeling van de klacht voort te zetten."

In het kader van het onderzoek werden de Minister van Buitenlandse Zaken en 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 Minister, de Staatssecretaris en verzoeker 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.

Verzoeker en de Staatssecretaris berichtten dat het verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De Minister van Buitenlandse Zaken gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

Met betrekking tot de mvv-procedure

1. Verzoeker, een Irakese vluchteling, is bij beschikking van 21 september 1998 toegelaten als vluchteling in Nederland.

2. Verzoeker diende op 23 november 1998 een verzoek in om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) ten behoeve van zijn echtgenote en minderjarige zoon.

3. Bij brief van 29 januari 1999 deelde de Visadienst verzoeker mee dat de behandeling van de aanvraag nog minstens zes maanden kon duren omdat het Bureau Documenten van de IND was verzocht een onderzoek te verrichten naar de authenticiteit van de door verzoeker bij de aanvraag overgelegde huwelijksakte en identiteitsbewijzen.

4. Op 29 maart 1999 diende de gemachtigde van verzoeker een bezwaarschrift in tegen het niet-tijdig beslissen op de mvv-aanvraag. Tegelijkertijd verzocht de gemachtigde de president van de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage, zittinghoudende te 's-Hertogenbosch, om een voorlopige voorziening te treffen.

5. Bij uitspraak van 22 juni 1999, verzonden op 22 juni 1999, wees de president van de rechtbank de voorlopige voorziening toe en droeg de Visadienst op om uiterlijk binnen zes weken na verzending van de uitspraak een reële beslissing te nemen op de mvv-aanvraag.

6. Uit een telefoongesprek op 26 juli 1999 van verzoekers gemachtigde met de infolijn van de IND kwam naar voren dat de Visadienst de uitspraak van 22 juni 1999 nog niet had verwerkt.

II. Met betrekking tot de behandeling van de klacht van 26 juli 1999

1. Bij brief van 26 juli 1999 diende de gemachtigde de volgende klacht in bij de Visadienst:

"...De rechtbank Den Bosch (Awb 99/2454 VV) heeft in de uitspraak van 22 juni 1999, verzonden op 22 juni 1999, onder meer bepaald dat verweerder binnen zes weken na verzending van de uitspraak een reële beslissing dient te nemen op de aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf van 23 november 1998.

Aangezien deze termijn begin volgende week om is, belde ik heden de infolijn om te vragen of er al iemand bezig is met het nemen van een beslissing. Mij werd door twee medewerksters van de infolijn meegedeeld dat uit hun gegevens bleek dat de uitspraak van de rechtbank nog niet eens verwerkt is en dat de zaak dus nog niet op een beslismedewerker is ingedeeld.

Ik dien hierbij een klacht in over twee dingen:

1. de benadering van mijn vraag door de beide medewerksters van de infolijn en

2. de omstandigheid dat een uitspraak van de rechtbank van 22 juni op 26 juli nog niet verwerkt is.

Ad 1

Het stoort mij bijzonder dat kennelijk gewoon gevonden wordt dat een uitspraak in een spoedvoorziening meer dan één maand blijft liggen zonder dat er iets mee gedaan wordt. Het excuus dat het zo druk is op de betreffende afdeling en dat daar regelmatig wordt overgewerkt is niet relevant. Capaciteitsproblemen komen uiteraard geheel voor rekening en risico van de IND. Bovendien is het een kwestie van prioriteitstelling dat een zaak als deze door al die hard werkende mensen met voorrang behandeld wordt. Het blijven herhalen van dezelfde mededeling inhoudende dat de uitspraak nog niet is verwerkt zonder ook maar een poging te doen om aan te geven wat daar dan nu onmiddellijk aan gedaan gaat worden heb ik als uitermate storend ervaren evenals de omstandigheid dat de vraag om te worden doorverbonden met iemand die iets over de voortgang van deze zaak zou kunnen zeggen werd afgedaan met we kunnen niet ieder telefoontje zomaar doorverbinden.

Ad 2

Het gaat om een door de rechtbank getroffen SPOEDvoorziening terzake van niet tijdig beslissen. Er is dus blijkens de aard van de zaak spoed bij de afhandeling. Het komt mij volledig onterecht voor dat de IND nalaat met de nodige voortvarendheid te werk te gaan door een uitspraak van de rechtbank niet tijdig te verwerken. Bovendien realiseert de IND zich blijkbaar niet dat het voor iemand die al meer dan een half jaar uitkijkt naar de toestemming om zijn vrouw en kind over te laten komen ondragelijke spanningen met zich meebrengt als er wederom een termijnoverschrijding dreigt.

Ik verwacht dat het indienen van deze klacht ertoe zal bijdragen dat de beslissing toch nog tijdig d.w.z. binnen zes weken na 22 juni 1999 zal worden genomen. Mocht dit niet het geval zijn dan zal ik mij wederom tot de rechtbank wenden en om het opleggen van een dwangsom vragen..."

2. De IND reageerde bij brief van 29 juli 1999 als volgt op de brief van 26 juli 1999:

"...Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw bovenvermelde klachtbrief. De klacht is bij ons bekend onder het klachtnummer 48.

Sedert 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) inwerking 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 6 september 1999 nader te berichten over de afhandeling van de klacht..."

3. Bij brief van 7 september 1999 diende de gemachtigde een klacht in bij de Nationale ombudsman omdat zij nog geen bericht had ontvangen van de Visadienst over de afhandeling van haar klacht.

B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder Klacht.

2. In het verzoekschrift van 7 september 1999 deelde de gemachtigde de Nationale ombudsman onder meer het volgende mee:

"2. IND Zuid-Oost heeft de bepaling van de rechtbank Den Bosch (Awb 99/2454 VV) in de uitspraak van 22 juni 1999 en verzonden op 22 juni 1999, dat er binnen zes weken na verzending van de uitspraak een reële beslissing op de aanvraag dient te worden genomen niet uitgevoerd.

3. IND Zuid-Oost had op 26 juli 1999 de uitspraak van de rechtbank van 22 juni 1999 nog niet eens gezien.

4. IND Zuid-Oost heeft in het telefoongesprek op 26 juli 1999 op een niet acceptabele wijze gereageerd.

5. IND Zuid-Oost heeft in mijn telefoontje van 26 juli 1999 geen aanleiding gezien de uitspraak van de rechtbank met de grootst mogelijke spoed uit de stapel te halen en hetgeen daarin is bepaald op voortvarende wijze uit te voeren.

6. De IND heeft mij naar aanleiding van mijn terzake ingediende klacht met het nummer 48 bij brief van 29 juli 1999 laten weten ernaar te streven mij voor 6 september 1999 nader te berichten. Ik heb tot op heden echter in het geheel niets mogen vernemen."

C. Standpunt Minister van buitenlandse zaken

Bij brief van 31 januari 2000 deelde de Minister van Buitenlandse Zaken de Nationale ombudsman in reactie op de klacht het volgende mee:

"...Uit de formulering van de klacht blijkt dat de klacht betrekking heeft op de manier waarop de Visadienst, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), de klacht over de behandeling van de aanvraag voor een Machtiging voor Voorlopig Verblijf aan het gezin van (verzoeker; N.o.) heeft behandeld, alsmede de wijze waarop twee medewerkers van de infolijn van de IND de gemachtigde van (verzoeker; N.o.) te woord hebben gestaan.

Gelet op de formulering van de klacht en gezien het feit dat Uw brief tevens voor een reactie is voorgelegd aan de Staatssecretaris van Justitie, moge ik U voor wat betreft mijn reactie op onderhavige klacht verwijzen naar de reactie van de Staatssecretaris van Justitie..."

d. Standpunt Staatssecretaris van justitie

Bij brief van 2 februari 2000 reageerde de Staatssecretaris van Justitie onder meer als volgt op verzoekers klacht:

"Klachtonderdeel 1.

De klacht richt zich op de duur van de behandeling van de door de gemachtigde op 26 juli 1999 schriftelijk ingediende klacht.

Naar aanleiding van de betreffende klacht is de gemachtigde bij brief van 29 juli 1999 medegedeeld dat ernaar gestreefd werd om haar vóór 6 september 1999 nader te berichten over de afhandeling van de klacht. Echter, eerst op 8 september 1999 is telefonisch contact opgenomen met de gemachtigde om de klacht af te handelen. Hoewel derhalve getracht is de klacht op informele wijze af te handelen, is dit niet binnen de in artikel 9.11 Algemene wet bestuursrecht genoemde behandelingstermijnen, in casu vóór 6 september 1999, gebeurd. Op grond hiervan acht ik de klacht voor dit gedeelte gegrond.

Klachtonderdeel 2.

De klacht richt zich op de wijze waarop de IND de namens betrokkene op 26 juli 1999 ingediende klacht over de behandeling van het verzoek om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf aan het gezin van betrokkene heeft afgedaan.

Naar aanleiding van de namens betrokkene op 26 juli 1999 ingediende klacht is op 8 september 1999 telefonisch contact gezocht met de gemachtigde. Nadat bleek dat de gemachtigde reeds op 7 september 1999 een klacht had ingediend bij de Nationale ombudsman, is - in de veronderstelling dat een dubbele klachtafhandeling voorkomen diende te worden - afgesproken dat de klacht van de Nationale ombudsman afgewacht zou worden. Voorts is tijdens dat telefoongesprek verteld dat de medewerker van de infolijn, wiens benadering mede aanleiding was geweest voor de klacht, niet naar behoren functioneerde en daarom ook niet meer werkzaam is voor de IND. Aangezien klager aangaf niet tevreden te zijn met deze telefonische, informele afhandeling van de klacht, had de klacht derhalve formeel afgehandeld dienen te worden. Nu dit echter niet is gebeurd acht ik de klacht gegrond.

Hierbij wil ik wel benadrukken dat hoofdstuk 9 van de Awb op dat moment zojuist in werking was getreden, in welke aanloopfase het in zijn algemeenheid voor kan komen dat een juiste behandeling van een klacht tot nadere interne afstemming zou kunnen leiden.

Klachtonderdeel 3.

De klacht is gericht tegen de wijze waarop de gemachtigde van betrokkene op 26 juli 1999 te woord is gestaan door twee medewerkers van de zogenoemde infolijn.

Nu zich in het dossier geen telefoonnotitie, of andere informatie bevindt met betrekking tot het betreffende telefoongesprek is het verloop van het gesprek niet na te gaan. Ik betreur het echter ten zeerste indien door een medewerker van de infolijn het belang van een door de rechter getroffen spoedvoorziening niet onderkend is, en er dientengevolge niet adequaat op de vragen van de gemachtigde gereageerd is.

Met betrekking tot uw vraag of er aanleiding is gevonden tot enigerlei maatregel of actie ten behoeve van betrokkene gezien de gegrondheid van de klacht, deel ik u het volgende mede.

Zoals reeds tijdens het telefoongesprek op 8 september 1999 aan de gemachtigde is medegedeeld is één van de betreffende medewerkers van de infolijn inmiddels niet meer werkzaam bij de IND, aangezien zij niet naar behoren functioneerde. Niet bekend is wie de andere medewerker is geweest."

e. Reactie verzoeker

Bij brief van 23 februari 2000 gaf de gemachtigde het volgende commentaar op de reacties van de Minister van Buitenlandse Zaken en van de Staatssecretaris van Justitie:

"...1. De opmerking dat "hoofdstuk 9 van de Awb op dat moment zojuist in werking was getreden, in welke aanloopfase het in zijn algemeenheid voor kan komen dat een juiste behandeling van een klacht tot nadere interne afstemming zou kunnen leiden." is onbegrijpelijk. Als daarmee bedoeld wordt dat een op 1 juli in werking getreden wet in september nog niet tot een juiste behandeling van een klacht kan leiden omdat men twee maanden na inwerkingtreding van de wet niet in staat is conform de wet te handelen dan kan klager zich met die opvatting niet verenigen.

2. Klager constateert dat de vraag of er aanleiding is gevonden tot enigerlei maatregel of actie ten behoeve van betrokkene dan wel meer in algemene zin alleen wordt beantwoord voor wat betreft het onderdeel ten behoeve van betrokkene. Op de vraag of er aanleiding bestaat in algemene zin iets te ondernemen wordt in het geheel niet gereageerd. Ik weet niet of het op mijn weg ligt om suggesties te doen, maar informatieverstrekking aan IND-medewerkers over hoofdstuk 9 Awb en over het belang van het maken van telefoonnotities en het belang van een door de rechter getroffen spoedvoorziening ligt voor de hand.

Met betrekking tot uw vraag of er aanleiding is gevonden tot enigerlei maatregel of actie ten behoeve van betrokkene wordt gemeld dat één van de betrokken medewerksters niet

meer werkzaam is bij de IND, aangezien zij niet naar behoren functioneerde. Klager ziet deze mededeling nauwelijks als een maatregel of actie te zijnen behoeve. Het zou wel een maatregel of actie te zijnen behoeve geweest zijn als de overgebleven IND-medewerkers geïnstrueerd waren geweest zijn zaak nu met de grootst mogelijke voortvarendheid af te handelen en alsnog eindelijk eens uitvoering te geven aan het uitvoeren van de uitspraak van de rechter in de spoedvoorziening.

Ter uwer informatie laat ik u weten dat (de echtgenote van verzoeker; N.o.) rond de kerstdagen 1999 in Teheran is gearriveerd. Omdat de grens met Syrië in die periode gesloten was, is zij naar Teheran gereisd terwijl de papieren op de Nederlandse ambassade in Damascus lagen. Het was dus zaak dat haar papieren zo spoedig mogelijk van Damascus naar Teheran gestuurd werden. Derhalve heb ik op 27 december 1999 de IND-infolijn gebeld. Mij werd meegedeeld dat er niemand aanwezig was die iets kon doen. Ik heb toen tijdens dat telefoongesprek mondeling een klacht ingediend over het feit dat er op een gewone werkdag bij de IND niemand aanwezig zou zijn die in een dergelijk spoedgeval iets kon doen. Op 28 december 1999 heb ik weer gebeld naar de IND-infolijn en ben ik na enig aandringen doorverbonden met een medewerkster die mij vertelde dat ze naar de zaak zou kijken en dat ik de volgende dag nog maar eens moest bellen. Op 29 december heb ik haar weer gebeld en werd ik doorverbonden met een andere medewerker (over hem niets dan goeds) die mij mededeelde dat hij de papieren wel met spoed naar Teheran wilde sturen, maar dat hij niets kon doen omdat a.) de zaak in bezwaar lag en b.) ik een klacht had ingediend die eerst moest worden afgehandeld alvorens er überhaupt iets gedaan kon worden. Om doelmatigheidsredenen heb ik toen de klacht maar ingetrokken en uiteindelijk zijn de papieren op 30 december 1999 naar Teheran gestuurd met het verzoek om de zaak met voorrang te behandelen..."

f. Nader standpunt minister van buitenlandse zaken

Bij brief van 26 april 2000 verzocht de Nationale ombudsman de Minister van Buitenlandse Zaken en de Staatssecretaris van Justitie te reageren op hetgeen de gemachtigde als commentaar op hun standpunt naar voren had gebracht. Tevens werden de Minister en de Staatssecretaris geïnformeerd over de uitbreiding van de klachtformulering (zie hiervóór, onder Klacht).

De Minister van Buitenlandse Zaken verwees in zijn brief van 4 mei 2000 naar de reactie van de Staatssecretaris van Justitie (zie hierna, onder G.).

G. Nader standpunt Staatssecretaris van Justitie

De Staatssecretaris deelde de Nationale ombudsman bij brief van 17 juli 2000 onder meer het volgende mee:

"1. Klager kan zich er niet mee verenigen dat twee maanden na inwerkingtreding van hoofdstuk 9 van de Awb nog niet conform deze wet gehandeld werd vanwege de aanloopfase ervan.

Ik acht deze interpretatie onjuist. Bedoeld is aan te geven dat de inwerkingtreding van Hoofdstuk 9 Awb met zich meebracht dat klachten op een andere dan tot dan toe gebruikelijke wijze dienden te worden afgehandeld. Dit heeft zeker in de eerste tijd na de inwerkingtreding een nadere interne afstemming bij de behandeling van klachten met zich meegebracht. In deze fase is in deze zaak niet onderkend dat de door gemachtigde ingediende klacht formeel afgehandeld diende te worden. De klacht van gemachtigde is wat dit punt betreft in de brief van 2 februari 2000 ook gegrond verklaard. Dit betekent echter niet dat de IND ondanks de aanloopproblemen in zijn algemeenheid niet in staat was om conform de wet te handelen.

2. Klager constateert dat er in het geheel niet is gereageerd op de vraag of aanleiding bestaat in algemene zin iets te ondernemen naar aanleiding van de klachten van klager. Klager suggereert de IND haar medewerkers over hoofdstuk 9 Awb te informeren en te wijzen op het belang van het maken van goede telefoonnotities en het belang van een door de rechter getroffen spoedvoorziening. Klager vindt voorts dat niet gesproken kan worden van een actie of maatregel te zijnen behoeve. Weliswaar is een betrokken medewerkster van de informatie-lijn niet meer werkzaam bij de IND maar de overige medewerkers zijn kennelijk niet geïnstrueerd de zaak van betrokkene met spoed af te handelen en uitvoering te geven aan een uitspraak van een rechter in een spoedvoorziening.

De medewerkers van de IND zijn uitgebreid geïnstrueerd over Hoofdstuk 9 Awb, het maken van goede telefoonnotities en het belang van een spoedvoorziening. Helaas neemt dit niet weg dat de afhandeling niet altijd optimaal is verlopen, zeker in de periode vlak na de inwerkingtreding. Dit wordt betreurd, maar is ook niet volledig te voorkomen. (...)

3. (...) Het is niet zonder meer gebruikelijk dat bellers door de informatielijn worden doorverbonden met beslismedewerkers. De bedoeling hiervan is medewerkers te ontlasten, nu dit anders ten koste van de voortvarendheid in de te behandelen zaken kan gaan. De medewerker van de informatielijn houdt - indien nodig - ruggespraak met een beslismedewerker en informeert vervolgens de beller. Zo is ook in onderhavig geval de gemachtigde niet op ieder moment dat zij hierom verzocht doorverbonden met een beslismedewerker en is zij overigens ook - na ruggespraak met de behandelend ambtenaar - over de stand van zaken ingelicht. Zoals gemachtigde ook in haar brief van 23 februari jl. aangeeft was haar reeds in eerdere instantie meegedeeld dat er zo spoedig mogelijk na ontvangst van het verslag van bevindingen een beslissing zou worden genomen.

In dit geval is binnen 14 dagen nadat de IND het rapport van bevindingen had ontvangen op het bezwaarschrift beslist. Mijns inziens beantwoordt deze termijn aan het beloofde "zo spoedig mogelijk na ontvangst van het rapport van bevindingen".

Reactie op het ingevoegd klachtonderdeel.

Op 27 december 1999 belde de gemachtigde de IND infolijn omdat betrokkene niet in Damascus kon komen en zodoende naar Teheran was gereisd. De gemachtigde wilde dat de identificerende vragen met spoed naar Teheran zouden worden verzonden. Van dit gesprek bestaat geen telefoonnotitie. Gelet op de omstandigheid dat het drie dagen voor de jaarwisseling was, was er weinig personeel en kon niemand de gemachtigde te woord staan. Op 29 december 1999 kon de gemachtigde door een medewerker te woord worden gestaan. Deze deelde haar mee dat het dossier op de klachtenafdeling lag en dat het in het belang van de zorgvuldigheid en ter voorkoming van vertragingen bij afhandeling van klachten tegen de instructies in ging om dossiers daar zonder overleg weg te halen of te behandelen. Aangezien er in die periode geen medewerkers van de klachtenafdeling aanwezig waren waarmee de medewerker overleg kon voeren over de situatie heeft hij in overleg met de gemachtigde op dat moment voor een praktische oplossing gekozen. Gemachtigde ging vervolgens accoord met het intrekken van de klacht maar deelde tevens mee dat zij voornemens was de klacht daarna te laten herleven. De betreffende medewerker deelde mee dat zij hier vanzelfsprekend het recht toe had. Dezelfde dag zijn de stukken naar Teheran verzonden.

Het vorenstaande was wellicht niet de meest correcte oplossing, maar gelet op de bijzondere omstandigheden op dat moment (het weinig aanwezige personeel en de beperkte mogelijkheid voor het houden van ruggespraak) is, met instemming van de gemachtigde, voor deze wijze gekozen, waarbij aangetekend wordt dat voor de gevraagde verzending van de stukken naar Teheran is zorggedragen.

Vervolgens werden op 12 januari 2000 de stukken in Teheran ontvangen. Op 9 februari 2000 kreeg betrokkene het identificerend interview bij de ambassade te Teheran, waarna op 10 februari 2000 het verslag van dit interview per fax naar de IND werd verzonden. Na beoordeling van het verslag van het identificerend interview werd op 24 februari 2000 de beslissing verzonden naar de ambassade."

H. NADERE REACTIE VERZOEKER

Bij brief van 9 augustus 2000 gaf verzoekers gemachtigde het volgende commentaar op de reactie van de Staatssecretaris van Justitie:

"...ad 1. Ik acht mijn interpretatie dat twee maanden na inwerkingtreding van hoofdstuk 9 van de Awb nog niet conform deze wet gehandeld werd vanwege de aanloopfase ervan niet onjuist. Of de IND in zijn algemeenheid niet in staat was om conform de wet te

handelen kan ik niet beoordelen. Dat de IND in dit geval niet in staat was conform de wet te handelen, althans dat niet heeft gedaan, staat m.i. vast.

ad 2. Het is verheugend om te horen dat de medewerkers van de IND uitgebreid zijn geïnstrueerd. Kennelijk heeft het dan niet aan de instructies, maar aan de uitvoering van de instructies gelegen.

(...)

Ik mis in de reactie (...) een toelichting op de voortvarendheid die betracht is bij de verwerking van de uitspraak van 22 juni 1999 van de rechtbank. Als een op 22 juni verstuurd uitspraak op 26 juli nog ter verwerking in een postbakje ligt en nog niet is ingedeeld op een beslismedewerker is het ook geen wonder dat de door de rechter gestelde termijn niet gehaald wordt. Met "Weliswaar is een voorlopige voorziening getroffen maar dat neemt niet weg dat de IND wel degelijk dient te onderzoeken of degene die zich bij de ambassade meldt, is wie zij zegt te zijn" wordt gesuggereerd dat de vertraging alleen te wijten zou zijn aan de behoefte om onderzoek te doen. En hoelang de uitspraak nog in het postvakje zou zijn blijven liggen als ik niet aan de bel getrokken had, laat zich alleen maar raden.

De uitspraak van de rechter luidde dat uiterlijk zes weken na verzending op 22 juni 1999 van de uitspraak van diezelfde datum een reële beslissing genomen diende te worden. Dat betekent dat die beslissing genomen had moeten worden op 3 augustus 1999 en niet op 24 februari 2000. Dat de secretaris-generaal daar aan voorbij meent te kunnen gaan met de mededeling dat dat helaas niet kan omdat de IND nog onderzoek moet doen is onbegrijpelijk.

Ik wijs er op dat de IND pas op 30 augustus 1999 - dus ruim na het verstrijken van de door de rechter gestelde termijn - aan de Nederlandse Vertegenwoordiging in Ankara heeft verzocht een identificerend onderzoek in te stellen.

(...)

ad 3. (...)

De reactie van de secretaris-generaal over de functie van de infolijn gaat er aan voorbij dat in dit geval naar mijn idee gezien de voorgeschiedenis alle reden bestond om mij wel door te verbinden met de beslismedewerker. Dat zou mogelijk een hoop tijd en ergernis bespaard hebben. Bovendien kost het m.i. de behandelend ambtenaar meer tijd om dit allemaal uit te leggen aan de medewerker van de infolijn, die blijkens het bovenstaande van niets wist, dan om het aan mij uit te leggen.

(...)

ad ingevoegd klachtonderdeel

De omstandigheid dat er op een gewone werkdag drie dagen voor de jaarwisseling bij een grote dienst als de IND geen medewerkers beschikbaar zijn voor spoedzaken alsmede dat er in die periode niemand aanwezig is op de klachtenafdeling is voor mij onbegrijpelijk.

Ik heb in die week (tijdens mijn vakantie) overigens op 27, 28, 29 en 30 december telefonisch contact met de IND gehad. Op 30 december werd mij meegedeeld dat de stukken naar Teheran gezonden waren. Dat die pas op 12 januari 2000 in Teheran werden ontvangen is in deze tijd van ongekende communicatiemogelijkheden voor mij onbegrijpelijk. Dat het dan weer bijna een maand moet duren voordat het identificerend onderzoek bij de ambassade heeft kunnen plaatsvinden is eveneens onbegrijpelijk.

Ik hecht er aan duidelijk te maken dat mijn klacht zich niet richt tegen de ambtenaar die mij bij wijze van praktische oplossing voorstelde de klacht in te trekken zodat hij iets kon doen. Gelukkig was hij zo creatief. Mijn klacht richt zich wel tegen de instructies dat er niets inhoudelijks meer gedaan kan worden zodra er een klacht is ingediend..."

Achtergrond

1. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1 van de 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."

Artikel 9:5 van de Awb luidt als volgt:

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

Artikel 9:11 van de Awb luidt als volgt:

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is (in geval het bestuursorgaan conform artikel 9:14 Awb een persoon of commissie belast met de behandeling en advisering over klachten; N.o.) - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

Artikel 9:12, eerste lid van de Awb luidt als volgt:

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt."

2. Hoofdstuk A10/2.5. van de Vreemdelingencirculaire 1994

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 1994 opgenomen onder hoofdstuk A10/2.5. In de regeling is onder meer het volgende opgenomen:

"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."

3. In de 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:

"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."*