



Rapport

Datum: 11 oktober 2002
Rapportnummer: 2002/310

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) is ingegaan op zijn op 13 december 2001 ingediende klacht over het feit dat de IND in brieven een doorkiesnummer vermeldt, terwijl het om een algemeen telefoonnummer blijkt te gaan.

Beoordeling

1. Op 13 december 2001 diende verzoeker telefonisch een klacht in bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Verzoeker klaagde erover dat de IND in brieven een doorkiesnummer vermeldt, terwijl het om een algemeen telefoonnummer blijkt te gaan.
2. Het is een vereiste van zorgvuldige klachtbehandeling dat het betrokken bestuursorgaan iedere grief van een klager behandelt en beoordeelt.

In dit geval heeft de Staatssecretaris van Justitie in de reactie van 19 december 2001 op verzoekers klacht van 13 december 2001 gemotiveerd aangegeven dat het niet gebruikelijk is dat bellers rechtstreeks telefonisch contact hebben met medewerkers van de IND. De Nationale ombudsman is in dit verband van mening dat de Staatssecretaris hiermee onvoldoende is ingegaan op de grieven van verzoeker, nu verzoekers klacht van 13 december 2001 geen betrekking had op de omstandigheid dat hij geen rechtstreeks contact kreeg met een behandelend ambtenaar, maar op het feit dat wanneer er een doorkiesnummer op een brief wordt vermeld, het ook echt een doorkiesnummer moet zijn. Als dat niet de bedoeling is, zou, aldus verzoeker, het ook niet als zodanig moeten worden vermeld.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

3. Wanneer een bestuursorgaan op het briefpapier als aanduiding een "doorkiesnummer" vermeldt dient hierna voor zover deze rubriek wordt ingevuld ook daadwerkelijk een doorkiesnummer te volgen.

In dit verband merkt de Nationale ombudsman op dat het woord "doorkiesnummer" de verwachting wekt dat het om een telefoonnummer van de behandelend ambtenaar gaat en niet het nummer van de informatielijn. Dit geldt temeer ingeval het nummer van de informatielijn reeds op een andere plaats op het briefpapier wordt vermeld, te weten achter de aanduiding "infolijn". De Nationale ombudsman vindt het dan ook niet juist dat in een aantal gevallen niet een doorkiesnummer van de behandelend ambtenaar wordt vermeld achter de daartoe strekkende aanduiding, maar het, meer algemene, nummer van de informatielijn. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

De Staatssecretaris van Justitie deelde in de reactie op de klacht aan de Nationale ombudsman nog mee dat ondanks de grote hoeveelheid te behandelen zaken en de daaruit voortvloeiende correspondentie, haar geen soortgelijke klachten bekend waren die erop zouden kunnen duiden dat dit onderdeel van de lay-out van de brieven ook bij anderen tot verwarring dan wel onduidelijkheid leidt. Om deze reden zag de Staatssecretaris van Justitie geen aanleiding om tot enigerlei maatregel of actie tot wijziging over te gaan.

Gelet op hetgeen de Nationale ombudsman hiervoor heeft overwogen, kan hij de Staatssecretaris van Justitie niet volgen in deze redenering. Dit geeft de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, is gegrond.

aanbeveling

De Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie wordt in overweging gegeven te bewerkstelligen dat indien op briefpapier van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) achter de aanduiding doorkiesnummer een telefoonnummer wordt vermeld, het daadwerkelijk gaat om een doorkiesnummer en niet om het nummer van de informatielijn.

Onderzoek

Op 8 januari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer mr. S., advocaat te Boxtel, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Staatssecretaris van Justitie verzocht op de klacht te reageren. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de Staatssecretaris van Justitie een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 15 oktober 2001 diende verzoeker telefonisch een klacht in bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Verzoeker klaagde erover dat op uitgaande correspondentie van de IND een doorkiesnummer wordt vermeld dat bij nader inzien het telefoonnummer van de informatielijn van de Regionale Directie Zuid-Oost blijkt te zijn.

De IND reageerde bij brief van 30 oktober 2001 op deze klacht:

“...Op 15 oktober 2001 heeft u via de Informatielijn van de Regionale Directie Zuid-Oost een klacht ingediend over de telefonische bereikbaarheid van medewerkers van de Immigratie-en Naturalisatiedienst (IND) in genoemde regio.

Meer specifiek klaagt u erover dat op uitgaande correspondentie van de IND een doorkiesnummer wordt vermeld dat bij nader inzien niet een telefoonnummer van een medewerker maar het telefoonnummer van een van de Informatielijnen van de Regionale Directie Zuid-Oost blijkt te zijn.

Het is binnen de Regionale Directie Zuid-Oost van de IND niet zonder meer gebruikelijk dat bellers rechtstreeks contact kunnen zoeken met medewerkers. In de lijn van dit gebruik is het praktijk dat medewerkers van de Informatielijn bellers niet doorverbinden met een (beslis)medewerker. De achterliggende gedachte hierbij is de beslismedewerker te ontlasten, nu dit anders ten koste kan gaan van de voortvarendheid in te behandelen zaken.

De medewerkers van de Informatielijn houden - indien nodig - ruggespraak met een beslismedewerker en informeren vervolgens de beller. Slechts bij uitzondering en met toestemming van de beslismedewerker zal een beller worden doorverbonden. Het kan dan ook voorkomen dat een beslismedewerker om zijn moverende redenen een beller niet te woord wil staan.

Ik kan mij voorstellen dat in bepaalde gevallen de behoefte bestaat om inhoudelijk over een zaak te praten. Daar de medewerkers van de Informatielijn hiertoe niet kundig zijn en ik de beslismedewerkers zoveel als mogelijk wil ontlasten, acht ik het redelijk dat inhoudelijke vragen schriftelijk worden voorgelegd.

Door op voornoemde wijze de medewerkers te ontlasten, kan zoveel als mogelijk ongestoord worden gewerkt aan de behandeling van aanvragen om toelating.

Het is voorts wel praktijk dat bij herhaaldelijk gebleken afwezigheid van een beslismedewerker kan worden afgesproken dat de medewerker van de Informatielijn een notitie bij betreffende beslismedewerker neerlegt met daarin het verzoek de beller terug te bellen.

Het signaal dat de Regionale Directie Zuid-Oost haar informatievoorziening richting haar hoofdklant - de vreemdeling en zijn gemachtigde - kan verbeteren, wordt dezerzijds onderkend. Hiertoe zijn dit jaar al initiatieven ondernomen. Zo is vanaf medio juni 2001 het Aanspreekpunt Rechtshulpverlening Asiel (ARA) opgestart. Bij het ARA kunnen iedere werkdag, telefonisch, zaken worden voorgelegd waarin u ervan overtuigd bent dat de asielzoeker recht heeft op een verblijfsvergunning op grond van het zogenaamde driejarenbeleid, zaken waarin u ervan overtuigd bent dat de IND een evidente misslag heeft gemaakt, zaken waarin naar uw mening sprake is van aantoonbare humanitaire aspecten en zaken waarin de asielzoeker naar uw mening zeker in aanmerking komt voor een verblijfsvergunning asiel voor bepaalde tijd op grond van artikel 29 Vw lid 1 a. tot en met f. of een verblijfsvergunning asiel voor onbepaalde tijd als bedoeld in artikel 33 Vw.

Mede naar aanleiding van de inmiddels opgedane ervaringen met het ARA heeft de regionale Directie van Zuid-Oost het voornemen om in de nabije toekomst de inkomende reacties van de hoofdklant (zowel telefonisch als schriftelijk) in zowel asiel- als in reguliere zaken beter te structureren teneinde te voorzien in de wederzijdse behoefte aan meer contact en openheid. Voornoemd voornemen zal volgend jaar leiden tot concrete stappen richting service-verbetering.

Voor alle andere vragen/zaken, alsmede voor alle reguliere aangelegenheden, verwijs ik u thans nog naar de bekende Informatielijnen. Ik vraag u dan ook nog enig geduld in deze..."

2. Vervolgens diende verzoeker bij brief van 13 december 2001 opnieuw een klacht in bij de IND:

"...Ik zal dan overigens wederom aan de orde stellen dat ik het onbehoorlijk vind om steeds weer maar doorkiesnummers op brieven te schrijven die bij nader inzien het nummer van de Infolijn blijken te zijn. (...). Als er een doorkiesnummer boven een brief staat, dan moet het ook een echt doorkiesnummer zijn. Als dat niet de bedoeling is, dan moet u dat er ook niet zo erboven schrijven. Ik heb me daar overigens aan de Infolijn en in mijn brieven al meerdere malen over beklagd, maar het wil niet erg helpen..."

3. De IND reageerde op deze klacht bij brief van 19 december 2001:

"...Wat betreft uw klacht dat op brieven steeds maar weer 'doorkiesnummer' wordt vermeld dat bij nader inzien niet een telefoonnummer van een medewerker maar het

telefoonnummer van een van de Informatielijnen van de Regionale directie Zuidoost blijkt te zijn, verwijs ik u naar de behandeling van uw telefonische klacht van 15 oktober 2001 (...).

Binnen de Regionale Directie Zuid-Oost van de IND is het niet zonder meer gebruikelijk dat bellers rechtstreeks contact kunnen zoeken met medewerkers. De achterliggende gedachte hierbij is de beslismedewerker te ontlasten, nu dit anders ten koste kan gaan van de voortvarendheid in te behandelen zaken. Om voornoemde reden worden in brieven ook geen rechtstreekse telefoonnummers opgenomen door medewerkers. Het staat medewerkers uiteraard vrij om wél hun doorkiesnummer op correspondentie te vermelden. Ik zie dan ook vooralsnog geen aanleiding om mijn huisstijl te wijzigen...”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

Verzoeker deelde de Nationale ombudsman bij brief van 3 januari 2002 nog het volgende mee:

“...Ik kan wel enig begrip zij het niet zoveel hebben voor het feit dat men wil vermijden dat advocaten steeds met individuele medewerkers van de IND bellen. Dat doet allemaal niet af aan het feit dat de IND ondanks herhaalde klachten van mij in die richting, steeds weer opnieuw rechts bovenaan het briefpapier een zogenaamd algemeen infonummer vermeldt en in de aanhef van de brief een doorkiesnummer, terwijl dat geen doorkiesnummer is maar een algemeen nummer, waardoor je toch telkens opnieuw de neiging hebt om dat nummer te draaien om dan vervolgens op een lange wachtlijst van de Infolijn terecht te komen.

Kortom, als men niet wil hebben dat wij individueel doorgeschakeld worden, wijzig dan dat briefpapier of vul dat zogenaamde doorkiesnummer niet in. Ik heb deze klacht al zo vaak aan de telefoon en per brief gedeponereerd bij de IND en men doet er niet echt iets mee. Zou u dat eens willen onderzoeken...”

C. Standpunt Staatssecretaris van Justitie

Bij brief van 29 maart 2002 reageerde de Staatssecretaris van Justitie als volgt op de klacht:

“...In de A6/5 Vreemdelingencirculaire 2000 (zie Achtergrond, onder 1.; N.o.) staat vermeld dat op uitgaande brieven van de IND zoveel mogelijk het doorkiesnummer van de behandelende ambtenaar vermeld zal worden. In eerdere reacties op klachten van verzoeker over het feit dat vaak niet een doorkiesnummer van de behandelend ambtenaar maar het telefoonnummer van een van de informatielijnen van de Regionale Directie Zuidoost vermeld wordt, is reeds uitgebreid ingegaan op deze klachten.

Kort samengevat wordt de dezerzijds gehanteerde werkwijze ingegeven door de noodzaak voor een zoveel mogelijk gestroomlijnd werkproces enerzijds, en een adequate informatievoorziening aan betrokkenen en gemachtigden anderzijds.

Uit de brief van verzoeker blijkt niet zozeer dat hij zich niet kan verenigen met de gemaakte keuze, alswel dat hij deze keuze op een expliciete wijze in de correspondentie, bij de vermelding van de telefoonnummers tot uiting wenst te zien gebracht.

Uit de correspondentie met verzoeker blijkt voorts dat hij op de hoogte is van deze al langere tijd gevoerde werkwijze en hier enig begrip voor kan opbrengen, maar ondanks zijn bekendheid met deze werkwijze toch nog regelmatig verrast wordt door de omstandigheid dat hij na het draaien van het vermelde doorkiesnummer verbonden wordt met de infolijn.

Mede gelet op het feit dat mij, ondanks de grote hoeveelheid te behandelen zaken en daaruit voortvloeiende correspondentie, geen soortgelijke klachten bekend zijn die erop zouden kunnen duiden dat het onderdeel van de lay-out van brieven waarop de klacht zich richt, ook bij anderen tot verwarring dan wel onduidelijkheid leidt, zie ik geen aanleiding om tot enigerlei maatregel of actie tot wijzigingen over te gaan.

Voorzover de klacht zich richt tegen de eerdere behandeling en afhandeling van soortgelijke klachten van klager, acht ik deze ongegrond. Verzoeker is op een adequate wijze geïnformeerd over de gekozen werkwijze en de daaraan onderliggende motieven..."

D. Reactie verzoeker

Bij brief van 15 april 2002 reageerde verzoeker als volgt op de reactie van de Staatssecretaris van Justitie:

"...Mijn klacht was simpelweg gericht op het feit dat de IND steeds weer opnieuw onder het kopje 'doorkiesnummer' een telefoonnummer vermeldt, dat geen doorkiesnummers maar dat een nummer blijkt te zijn van de Infolijn. Ik heb die klacht al heel vaak telefonisch gedaan, maar er gebeurt niets mee. Gelukkig erkent de IND in haar brief dat in principe, en dat wordt zelfs genoemd in A6-5 Vreemdelingencirculaire 2000 het de bedoeling is dat op uitgaande brieven van de IND zoveel mogelijk het doorkiesnummer van de behandelend ambtenaar wordt gemeld..."

E. nadere Reactie Staatssecretaris van Justitie

Bij brief van 23 juli 2002 reageerde de Staatssecretaris van Justitie als volgt op de reactie van verzoeker en op de haar gestelde specifieke vragen:

"...1. *Kunt u aangeven op welke uitgaande brieven u wel het doorkiesnummer van de behandelend ambtenaar vermeldt?*

In principe wordt op alle correspondentie in het primaire proces het nummer van de infolijn (van de behandelende unit) vermeld. In dit verband wijs ik u op uw rapport 1998/059 (zie Achtergrond, onder 2.; N.o.), waarin u naar aanleiding van een soortgelijke klacht oordeelde dat het behoorlijk is dat de IND-medewerkers afgeschermd worden van telefonische vragen omtrent de in behandeling zijnde dossiers.

Voorts wijs ik u op de vragen die over dit onderwerp op 13 november 2001 zijn gesteld in de Tweede Kamer (...). In antwoord op deze vragen is de werkwijze van de IND uiteengezet. Daarbij is aangegeven dat medewerkers worden afgeschermd zodat zij zich kunnen concentreren op hun werk, terwijl belanghebbenden tegelijkertijd door de medewerkers van de infolijnen worden geïnformeerd.

Met inachtneming van voorgaande wordt de keuze om een doorkiesnummer of het telefoonnummer van de infolijn te vermelden op uitgaande correspondentie overgelaten aan de inschatting van de desbetreffende ambtenaar. De behandelend ambtenaar maakt per geval een inschatting van de meest praktische werkwijze. Criteria die daarbij kunnen worden gehanteerd zijn de aard van de contacten, aard van de inhoud van de brief en de beschikbare tijd voor externe contacten.

2. Kunt u aangeven wat de stand van zaken is met betrekking tot de serviceverbetering, zoals u deze aangaf in uw brief aan verzoeker van 30 oktober 2001 ?

Momenteel is er binnen de Regionale Directie Zuid-Oost een verhoogde aandacht voor de externe telefonische bereikbaarheid. Met name de infolijn en het Aanspreekpunt Rechtshulpverlening Asiel (ARA) zijn in zicht voor een kwaliteitsverbetering met als doel een betere structurele serviceverbetering met betrekking tot de telefonische contacten met de vreemdeling en zijn gemachtigde. Het principe dat de medewerkers werkzaam in het primair proces zo min mogelijk gestoord dienen te worden, zal uitgangspunt blijven bij de kwaliteitszorg om een adequate en zorgvuldige informatieverstrekking. De toegankelijkheid en bereikbaarheid van de Regionale Directie Zuid-Oost, alsmede de nieuwe telefoonnummers en de precieze datum van ingebruikname van deze nummers, zullen binnen afzienbare termijn kenbaar worden gemaakt..."

Achtergrond

1. Vreemdelingencirculaire 2000, A6/5:

"...Op uitgaande brieven van de IND zal zoveel mogelijk het doorkiesnummer van de behandelend ambtenaar vermeld worden..."

2. Rapport Nationale ombudsman 1998/059:

“...De Staatssecretaris van Justitie heeft naar voren gebracht (...) dat de IND en de Visadienst de burger geen directe schriftelijke of telefonische toegang biedt tot een behandelend(e) ambtenaar of afdeling, omdat deze zo veel mogelijk moet worden afgeschermd om hun eigenlijke werk te kunnen verrichten. Ten behoeve van het publiekscontact is er een informatielijn ingesteld. Via deze lijn kan adequate informatie worden verkregen, zonodig nadat ruggespraak is gepleegd of nadat is doorverbonden met de behandelende ambtenaar. Daarnaast is van belang dat de behandeling van een zaak bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst/Visadienst niet plaatsvindt bij één ambtenaar of afdeling. Meerdere medewerkers zijn betrokken bij de behandeling ervan. Daarnaast wordt een dossier nogal eens overgedragen binnen de dienst.

Hiermee is voldoende verklaard en gerechtvaardigd dat aan belanghebbende burgers geen namen en telefoonnummers van behandelende ambtenaren of afdelingen worden verstrekt. Door het openstellen van een informatielijn heeft de Visadienst op dit punt voldoende zorgvuldigheid en klantgerichtheid betracht...”