



Rapport

Datum: 3 december 2002
Rapportnummer: 2002/366

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) zijn klacht van 20 april 2001 over de bejegening door een ambtenaar van de IND heeft behandeld. Hij klaagt er in dit verband met name over dat de IND:

- de klacht niet binnen de wettelijke termijn heeft afgehandeld;
- de toezegging dat de klacht uiterlijk op 2 januari 2002 zou worden afgehandeld, niet is nagekomen;
- de toezegging dat op 9 april 2002 zou worden teruggebeld, niet is nagekomen.
- niet heeft gereageerd op zijn rappelbrief van 15 april 2002.

BEOORDELING EN CONCLUSIE

I. Ten aanzien van de duur van de behandeling van de klacht van 20 april 2001

1. 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 Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) voegt daaraan nog toe dat indien meer tijd nodig is, contact wordt opgenomen met de klager (zie Achtergrond, onder 3.).

2. Bij brief van 20 april 2001 diende verzoekers gemachtigde een klacht in bij de IND over de bejegening door een ambtenaar van de IND. Bij brief van 6 december 2001 reageerde de IND op verzoekers klacht. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat zijn klacht niet binnen de wettelijke termijn is behandeld.

3. In haar reactie van 18 juli 2002 gaf de Staatssecretaris van Justitie aan dat bij de afhandeling van de klacht van verzoeker de wettelijke termijn was overschreden. Zij achtte de klacht op dit punt gegrond.

4. In dit geval is niet gebleken dat een persoon of commissie is belast met advisering over de klacht als bedoeld in afdeling 9.3 van de Awb. Evenmin is gebleken van een bericht van verdaging aan verzoeker(s) gemachtigde). Derhalve had de IND de klacht binnen zes weken na 20 april 2001 moeten afhandelen. Nu dit niet is gebeurd, is gehandeld in strijd met artikel 9:11 van de Awb, zoals de Staatssecretaris van Justitie in haar reactie op dit

klachtonderdeel heeft onderkend.

5. In dit verband merkt de Nationale ombudsman op dat de IND de ontvangst van de klacht van 20 april 2001 pas op 6 december 2001, bijna acht maanden later, heeft bevestigd. Dit op zichzelf genomen getuigt reeds niet van een zorgvuldige klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet nakomen van de toezegging dat de klacht uiterlijk op 2 januari 2002 zou worden afgehandeld

1. De IND bevestigde op 6 december 2001 de ontvangst van verzoekers klacht van 5 april 2001. In de brief van 6 december 2001 deelde de IND onder meer mee dat de klacht ingevolge artikel 9:11, eerste lid, Awb binnen zes weken na ontvangst van de klacht moest worden afgehandeld, en derhalve uiterlijk op 2 januari 2002 moest zijn behandeld. Deze mededeling was onjuist, aangezien de termijn van zes weken na ontvangst van de klacht op dat moment al meer dan een half jaar was verstreken, en de klacht derhalve al lang afgehandeld had moeten zijn.

Niettemin kon uit de mededeling worden begrepen dat de klacht ten laatste op 2 januari 2002 zou worden afgehandeld. Verzoeker klaagt erover dat deze toezegging niet is nagekomen.

2. In haar reactie van 18 juli 2002 op de klacht deelde de Staatssecretaris van Justitie mee dat zij de klacht op dit onderdeel gegrond achtte. Zij gaf aan dat in de brief van 6 december 2001 helaas was verzuimd melding te doen van het feit dat deze termijn niet kon worden gehaald; evenmin was melding gedaan van een nieuwe termijn waarbinnen de klacht zou worden behandeld. De Staatssecretaris voerde geen feiten of omstandigheden aan die deze gang van zaken kunnen verklaren of rechtvaardigen.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de toezegging dat verzoekers gemachtigde op 9 april zou worden teruggebeld

Op 2 april 2002 belde de gemachtigde van verzoeker naar de infolijn van de IND. In dit gesprek werd hem toegezegd dat hij op 9 april 2002 zou worden teruggebeld, omdat de behandelend ambtenaar op dat tijdstip niet aanwezig was. Verzoekers gemachtigde is echter nooit teruggebeld. Dat de toezegging aldus niet is nagekomen, is niet juist.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het niet reageren op de rappelbrief van 15 april 2002

1. Bij brief van 15 april 2002 schreef de gemachtigde van verzoeker een rappelbrief naar de IND, geformuleerd als klacht tegen het uitblijven van een afdoening van verzoekers eerdere klacht. Op deze brief is niet gereageerd.
2. Uit oogpunt van zorgvuldigheid dient een bestuursorgaan ingekomen brieven binnen een redelijke termijn te beantwoorden. Gelet op de aard van de brief van verzoeker, te weten een rappelbrief naar aanleiding van het uitblijven van een klachtafdoening, terwijl de desbetreffende - zonder meer gegronde - klacht ook betrekking had op termijnoverschrijding, mocht van de IND worden verwacht dat de brief binnen korte termijn werd beantwoord.
3. De Staatssecretaris gaf in haar reactie van 18 juli 2002 aan dat helaas niet op verzoekers brief van 15 april 2002 was gereageerd. Aldus is ofwel ten onrechte niet onderkend dat de brief dringend om een reactie vroeg, ofwel heeft de IND helemaal geen kennis genomen van de inhoud van de brief. Een en ander vormt hoe dan ook reden voor bezorgdheid.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 27 mei 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer I., ingediend door Stichting Rechtsbijstand Asiel Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst.

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 en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekers gemachtigde diende namens verzoeker bij brief van 20 april 2001 een klacht in bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) over de wijze waarop een contactambtenaar het nader gehoor in het kader van verzoekers aanvraag om toelating als vluchteling had afgenomen. De klacht betrof de bejegening van verzoeker door de contactambtenaar en de tolk.
2. Bij schrijven van 6 december 2001 bevestigde de IND de ontvangst van de klacht en gaf onder meer aan dat de klacht uiterlijk op 2 januari 2002 moest zijn afgehandeld.
3. Op 2 april 2002 rappelleerde verzoekers gemachtigde de IND telefonisch. Een medewerker van de IND zegde tijdens dit telefoongesprek toe dat verzoekers gemachtigde uiterlijk op 9 april 2002 zou worden teruggebeld.
4. Omdat de IND deze toezegging niet was nagekomen, rappelleerde verzoekers gemachtigde nogmaals, ditmaal per brief van 15 april 2002 waarin zij onder meer het volgende mededeelde:

“Betreft: Klacht tegen het te lang uitblijven van afhandeling bejegingsklacht

Geachte heer, mevrouw,

Bij schrijven van 20 april 2001 heb ik een bejegeningklacht ingediend namens (verzoeker; N.o.). Bij schrijven van 6 december 2001 heb ik pas een ontvangstbevestiging ontvangen. In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld dat de klacht uiterlijk 2 januari 2002 moet zijn afgehandeld. Tot op heden is de klacht niet afgehandeld.

Op 2 april 2002 heb ik gebeld met de vraag waarom de klacht nog niet is afgehandeld. Omdat de verantwoordelijke persoon niet aanwezig was, werd mij toegezegd dat ik teruggebeld zou worden op maandag 9 april. Tot op heden ben ik niet teruggebeld.”

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt Staatssecretaris van Justitie

In haar schriftelijke reactie van 18 juli 2002 op de klacht deelde de Staatssecretaris van Justitie onder meer het volgende mee:

"Op 5 april 2001 heeft de gemachtigde namens (verzoeker; N.o.) een klacht ingediend tegen de hoornmedewerker die hem op 12 februari 2001 het nader gehoor heeft afgenomen. Bij brief van 20 april 2001 heeft de gemachtigde deze klacht nog eens herhaald.

Eerst op 6 december 2001 is er een brief naar de gemachtigde gestuurd waarin gesteld is dat de klacht uiterlijk 2 januari 2002 afgehandeld dient te worden. Helaas is verzuimd melding te doen van het feit dat deze termijn niet kon worden gehaald en is evenmin melding gedaan van een nieuwe termijn waarbinnen de klacht zou worden behandeld.

De gemachtigde heeft op 2 april 2002 naar de infolijn van de IND gebeld. In dat gesprek is toegezegd dat de gemachtigde op 9 april 2002 teruggebeld zou worden. Dit is helaas niet gebeurd.

Op 15 april 2002 heeft de gemachtigde een brief gestuurd naar het klachtenbureau met het verzoek om binnen twee weken te reageren op de ingediende klacht. Helaas is op deze brief niet gereageerd.

Bij de afhandeling van voornoemde klacht is de wettelijke termijn overschreden, zodat de klacht op dit punt gegrond is. De toezeggingen van 6 december 2001 en 9 april 2002 zijn niet nagekomen, zodat de klacht ook op dit punt gegrond is. Voorts is er door de IND niet gereageerd op de brief van 15 april 2002, derhalve is de klacht op dit punt eveneens gegrond. Ik bied (verzoeker; N.o.) hiervoor mijn verontschuldigingen aan.

Voorts kan ik u medelen dat de plaatsvervangend unitmanager van de unit waartoe de hoornmedewerker behoort op 5 juni 2002 telefonisch contact heeft gehad met de gemachtigde van (verzoeker; N.o.). Tijdens dit gesprek zijn excuses aangeboden voor de lange behandelingsduur van de bejegeningklacht en het niet nakomen van de toezeggingen.

De gemachtigde heeft aangegeven dat uit het rapport van gehoor valt af te leiden dat de oorzaak van de slechte sfeer tijdens het gesprek uitsluitend bij betrokkene gezocht wordt, terwijl dit naar haar mening, gelet op de wijze en inhoud van de vragen, niet terecht is. De plaatsvervangend unitmanager heeft hierop uitgelegd dat de hoornmedewerker het noodzakelijk achtte om directe en confronterende vragen te stellen tijdens het nader gehoor teneinde een eenduidig asielrelaas te kunnen rapporteren. De plaatsvervangend unitmanager heeft hierbij excuses aangeboden voor een tweetal opmerkingen van de hoornmedewerker.

Met dit telefoongesprek is de klacht informeel en naar tevredenheid van de gemachtigde afgehandeld. In aanmerking is genomen dat het moeilijk is om precies te achterhalen wat de oorzaak is geweest van de slechte sfeer tijdens het gesprek aangezien er inmiddels zoveel tijd is verstreken en er bovendien geen hulpverlener aanwezig is geweest. De

plaatsvervangend unitmanager heeft hierbij aangegeven dat het rapport van gehoor en de correcties en aanvullingen vanzelfsprekend zorgvuldig bekeken zouden worden. De schriftelijke bevestiging van dit telefonisch onderhoud is inmiddels naar de gemachtigde van (verzoeker; N.o.) verzonden.

Ten slotte kan ik u medelen dat op 21 juni 2002 de beschikking waarbij aan (verzoeker; N.o.) een verblijfsvergunning asiel voor bepaalde tijd is verleend, is toegezonden."

D. Nadere informatie Verzoeker

Desgevraagd bevestigde verzoekers gemachtigde op 7 augustus 2002 telefonisch dat de klacht, voor wat betreft de bejegening van verzoeker tijdens het nader gehoor, informeel en naar tevredenheid was afgehandeld.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:5

"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

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - 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."

2. Vreemdelingencirculaire 2000

De Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) heeft naar aanleiding van de inwerkingtreding van hoofdstuk 9 Awb een klachtenregeling opgesteld. De klachtenregeling is in de Vreemdelingencirculaire 2000 opgenomen onder hoofdstuk 7. In de regeling is onder meer het volgende opgenomen:

3.6 Behandeling door de IND

"(...)

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 met de zienswijze van de IND.

De ontvangst van alle schriftelijk ingediende klachten wordt schriftelijk bevestigd. De klachten worden geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

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 Algemene wet bestuursr

3. IND-werkinstructie 200 van 30 juni 1999

Nadere aanwijzingen voor het uitvoeren van de interne klachtprocedure bij de IND.

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

"Klachtprocedure bij de IND

(...)

4. DE WERKWIJZE NA ONTVANGST VAN EEN SCHRIFTELIJK INGEKOMEN KLACHT

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

(...)

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.

(...)

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."