



# Rapport

**Datum: 12 september 2003**  
**Rapportnummer: 2003/306**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Hollands Midden hem kort na 21 september 2001 bij wijze van reactie op een door hem mondeling ingediende klacht over de aangekondigde behandelingsduur van negen maanden van de aanvraag tot verlening van een verblijfsvergunning aan zijn echtgenote, een vreemdelinge van Surinaamse nationaliteit, heeft meegedeeld dat slechts een (telefonisch) onderzoek van de Nationale ombudsman naar aanleiding van een door verzoeker ingediende klacht, de behandeling zou kunnen bespoedigen.

## Beoordeling

1. De echtgenote van verzoeker diende op 8 september 2001 bij de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Hollands Midden schriftelijk een aanvraag in tot het verlenen van een verblijfsvergunning. In een begeleidende brief bij de aanvraag vroeg verzoeker de vreemdelingendienst deze aanvraag zo spoedig mogelijk te behandelen; in de eerste plaats omdat de afgifte van de machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) lang op zich had laten wachten en in de tweede plaats omdat zijn echtgenote werk had gevonden dat zij echter niet kon accepteren zolang zij niet over een verblijfsvergunning beschikte.
2. Bij brief van 21 september 2001 deelde de vreemdelingendienst de echtgenote van verzoeker mee dat haar aanvraag waarschijnlijk niet binnen de wettelijke beslistermijn van zes maanden zou kunnen worden behandeld en dat de behandelingsduur van een aanvraag op dat moment gemiddeld negen maanden bedroeg.
3. Verzoeker klaagt er over dat de vreemdelingendienst hem kort na 21 september 2001 naar aanleiding van een door hem mondeling ingediende klacht over de aangekondigde behandelingsduur van de aanvraag, telefonisch heeft meegedeeld dat slechts een (telefonisch) onderzoek van de Nationale ombudsman naar aanleiding van een door verzoeker ingediende klacht, de behandeling van de aanvraag tot verlening van een verblijfsvergunning van zijn echtgenote zou kunnen bespoedigen.
4. De beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden deelde in zijn reactie van 1 juli 2002 mee dat hij niet kon bevestigen dat een medewerker van de vreemdelingendienst kort na 21 september 2001 telefonisch een dergelijke mededeling had gedaan. Uit een meegezonden overzicht van de zogenoemde DVAS-mutaties van de vreemdelingendienst kan ook niet worden afgeleid dat verzoeker kort na 21 september 2001 telefonisch contact heeft opgenomen met de vreemdelingendienst en zijn ongenoegen over de verwachte behandeltermijn heeft geuit. De korpsbeheerder achtte de klacht van verzoeker om die reden op dit punt ongegrond.
5. De korpsbeheerder kan hierin niet worden gevolgd. Immers, uit zijn reactie van 1 juli 2002 blijkt dat medewerkers van de vreemdelingendienst in hun telefoonnotities niet

worden geacht een volledige en letterlijke weergave van het gesprek te geven. Gelet op de marginale eisen die aan de telefoonnoties worden gesteld, kan uit het feit dat daarin geen aanwijzing is gevonden voor de klacht van verzoeker niet worden afgeleid dat hetgeen verzoeker stelt, zich ook niet heeft voorgedaan. De korpsbeheerder stonden derhalve onvoldoende gegevens ter beschikking om de klacht ongegrond te achten. Het had meer voor de hand gelegen dat hij zich van een oordeel had onthouden.

6. Uit de reactie van de korpsbeheerder blijkt ook dat een vreemdeling of referent door middel van het volgen van de interne klachtprocedure kan opkomen tegen een behandelduur die de wettelijke beslistermijn overschrijdt. De korpsbeheerder voegde daaraan toe dat in dat geval de klachtbehandelaar in overleg met de coördinator bepaalt of er dringende omstandigheden zijn die voorrang rechtvaardigen ten opzichte van andere aanvragen. Gelet op de grote werkachterstanden waarmee de vreemdelingendienst in september 2001 kampte, werden in beginsel alleen ernstige ziekte of zwangerschap als dringende omstandigheid aangemerkt. Geen van deze omstandigheden deed zich voor in de situatie van verzoeker en zijn echtgenote. Krachtens afspraken met de Nationale ombudsman bespoedigt de vreemdelingendienst de behandeling van een aanvraag wel naar aanleiding van een onderzoek van de Nationale ombudsman. Gelet op deze omstandigheid, en op het door de korpsbeheerder aangeduide beleid, en gezien het feit dat de korpsbeheerder de lezing van verzoeker niet heeft kunnen weerleggen, is het niet onaannemelijk dat aan verzoeker is meegedeeld dat alleen een onderzoek door de Nationale ombudsman de behandeling van de aanvraag van zijn echtgenote zou kunnen bespoedigen.

7. Wanneer uit het onderzoek van het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een klacht blijkt dat de klacht gegrond is, eist een zorgvuldige klachtbehandeling dat vervolgens een passende maatregel wordt getroffen. Dit betekent in geval van een klacht over de behandelduur van een aanvraag doorgaans dat de behandeling van de desbetreffende aanvraag voortvarend wordt voortgezet. In een dergelijke situatie is er geen ruimte om, bijvoorbeeld wegens grote werkvoorraden, het treffen van een passende maatregel af te laten hangen van de gezondheidstoestand van de betrokken vreemdeling(e) en/of die van zijn/haar naasten, dan wel van de motieven die aan de indiening van de klacht ten grondslag lagen.

Doordat de vreemdelingendienst het treffen van een passende maatregel wel afhankelijk heeft gesteld van bepaalde "dringende omstandigheden" is het in de praktijk voor die belanghebbenden die zich geconfronteerd zagen met een te lange behandelduur van hun aanvragen, maar (gelukkig) niet te maken hadden met de door de vreemdelingendienst gehanteerde "dringende omstandigheden" niet mogelijk (geweest) om door het indienen van een klacht bij de vreemdelingendienst met succes op te komen tegen een te lange behandelduur van hun aanvragen. De vreemdelingendienst is in zoverre tekort geschoten vanuit het oogpunt van een zorgvuldige klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Hollands Midden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden (de burgemeester van Leiden), is gegrond.

## **Onderzoek**

Op 22 januari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Hoogmade, met een klacht over een gedraging van de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Hollands Midden.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden (de burgemeester van Leiden), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden verzocht op de klacht te reageren en afschriften toe te sturen van relevante stukken. Tevens werden de korpsbeheerder een aantal specifieke vragen gesteld. Nadien werden de korpsbeheerder nog twee maal nadere vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. De echtgenote van verzoeker, een vreemdelinge, diende op 8 september 2001 bij de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Hollands Midden een aanvraag in tot het verlenen van een verblijfsvergunning.
2. Verzoeker zond met de benodigde gegevens ook een brief aan de vreemdelingendienst. Hierin stond onder meer vermeld:

“Ik wil verzoeken om de aanvraag zo spoedig mogelijk te behandelen, aangezien de oproep in Suriname voor de MVV ook al veel te lang op zich heeft laten wachten.

(...)

Bovendien zit (mijn echtgenote; N.o.) in tijd nood i.v.m. werkzaamheden die haar zijn aangeboden, n.l.: (...), wat zij over 2 maanden, volgens afspraak moet beginnen en daarvoor geregeld heen en weer zal moeten reizen.

(Wat nu met haar MVV beperkingen niet is toegestaan).

Wij hopen dat u begrip heeft voor onze situatie en met spoed de VTV afhandelt, zodat wij verder kunnen met de opbouw van onze toekomst.”

3. Op 21 september 2001 zond de vreemdelingendienst de echtgenote van verzoeker een brief waarin onder andere was geschreven:

“Hierbij deel ik u mede dat ik uw aanvraag om een vergunning tot verblijf in goede orde heb ontvangen.

Tot mijn spijt moet ik u meedelen dat uw aanvraag waarschijnlijk niet binnen de wettelijke beslistermijn van 6 maanden kan worden afgehandeld. Ik bied u hiervoor mijn verontschuldigingen aan.

De oorzaak van de vertraging is gelegen in het grote aantal vragen dat momenteel in behandeling is binnen onze afdeling. De behandelingsduur van een aanvraag bedraagt momenteel gemiddeld 9 maanden.

Indien de door mij aangegeven behandeltermijn wijzigt, zal ik u opnieuw berichten.”

## B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker staat hierboven samengevat weergegeven onder Klacht.

2. Verzoeker deelde op 25 januari 2002 telefonisch mee dat hij direct na ontvangst van de brief van 21 september 2001 telefonisch bij de vreemdelingendienst had geklaagd over de in die brief genoemde verwachte behandelduur van negen maanden. Hij gaf daarbij aan dat hij niet wist tegenover welke medewerker van de vreemdelingendienst hij zijn klacht had geuit.

## C. Standpunt korpsbeheerder

1. In zijn reactie van 2 april 2002 op de klacht en op de hem bij de opening van het onderzoek voorgelegde vragen deelde de beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden onder meer het volgende mee:

*“Ad vraag 1) Welke mogelijkheid heeft een vreemdeling of referent om via de interne klachtprocedure op te komen tegen een behandelduur die de wettelijke beslistermijn overschrijdt?”*

Het is mogelijk via de interne klachtprocedure hiertegen op te komen. In dat geval wordt door de klachtbehandelaar in overleg met de coördinator bepaald of er dringende omstandigheden zijn die voorrang ten opzichte van andere aanvragen rechtvaardigen. In beginsel worden alleen ernstige ziekte of zwangerschap aangemerkt als dringende redenen. De reden hiervoor is gelegen in de grote werkachterstand waar op dat moment sprake van was.

Ad vraag 2) Op welke wijze geven medewerkers van de afdeling Vreemdelingenzorg ruchtbaarheid aan het indienen van een dergelijke klacht bij de eigen organisatie?

Indien de klant daarom vraagt, wordt meegedeeld dat een klacht ingediend kan worden bij de korpschef of de Nationale ombudsman. Tot zover strekt de instructie aan de medewerkers die de telefoon beantwoorden. Het is daarentegen wel zo dat een ingediende klacht bij de Nationale Ombudsman tegen overschrijding van de wettelijke behandeltermijn altijd leidt tot het afhandelen van betreffende aanvraag, mits de behandeltermijn daadwerkelijk is overschreden. Dit is noodzaak, omdat een interventie anders omgezet kan worden in een onderzoek. Daarentegen worden klachten bij de korpschef ingediend altijd beoordeeld op dringende redenen (zie onder 1).

Beoordeling van de feiten

De klacht van betrokkene acht ik ongegrond. (De echtgenote van verzoeker; N.o.) heeft op 8 september 2001 een aanvraag om een verblijfsvergunning ingediend. De wettelijke termijn waarbinnen een beslissing op die aanvraag moet zijn genomen, bedraagt zes maanden (Art. 25 VW2000; zie achtergrond, onder 1.; N.o.). De ontvangstbevestiging die betrokkene heeft ontvangen, bevat een attendering op het feit dat de behandeling van de aanvraag deze termijn zou kunnen overschrijden, maar stelt dit niet als zekerheid (...). Naar aanleiding van een eerder verzoek om spoed hebben wij betrokkene op 21 september 2001 een brief doen toekomen dat zij op dat moment hiervoor niet in aanmerking kwam.”

D. Nadere reactie Korpsbeheerder

1. Bij brief van 1 juli 2002 reageerde de beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden als volgt op een aantal nadere vragen:

*“...Ad vraag 1) Kunt u bevestigen dat kort na 21 september 2001 een medewerker van de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Hollands Midden aan verzoeker een mededeling als omschreven in de klachtformulering heeft gedaan? Zo ja, wanneer was dat? Indien u niet kunt bevestigen dat een dergelijke mededeling op dat tijdstip is gedaan,*

*verzoek ik u mee te delen waarom niet.*

Door de Politie Hollands Midden kan niet worden bevestigd dat een dergelijke mededeling aan (verzoeker; N.o.) is gedaan. Uit het (bijgevoegde) mutatieoverzicht blijkt wel dat op 21 september 2001 aan (verzoeker; N.o.) is meegedeeld dat een eerdere behandeling van de aanvraag van zijn vrouw (...) niet mogelijk is.

Aan de medewerkers van de vreemdelingendienst zijn instructies gegeven over het doen van mededelingen aan betrokkenen. De gedane mededelingen worden kort gemuteerd. Dat houdt in dat hetgeen is gezegd niet volledig en letterlijk wordt vastgelegd.

Anderzijds is moeilijk vast te stellen wat (verzoeker; N.o.) heeft verstaan en hoe hij de gedane mededeling heeft opgevat...”

2. Bij zijn reactie van 1 juli 2002 zond de korpsbeheerder een overzicht van de mutaties die sinds 8 september 2001 in het VreemdelingenAdministratieSysteem waren opgenomen. Uit het overzicht van de mutaties blijkt dat tussen het moment waarop de aanvraag werd ingediend en het moment waarop verzoeker zich tot de Nationale ombudsman richtte de volgende aantekeningen zijn gemaakt:

**“...20 september 2001:**

53 LEGES EN TBC VERSTUURD, DOSSIER OPGEVRAAGD IN ALPHEN (PP).

21 september 2001:

54 N.A.V. ONTVANGEN BRIEF REFR. TEL. MEEGEDEELD DAT EERDERE BEHANDELING THANS NIET MOGELIJK IS. HAD NOG GEEN ONTV. BEW. ONTVANGEN. TOEGEZEGD DAT DEZE OPNIEUW WORDT TOEGEZONDEN.

10 oktober 2001:

55 PER ABUIS TBC GEZONDEN, DIT HOEFT DUS NIET TE WORDEN ONDERGAAN (PP)...”

3. In zijn reactie van 28 november 2002 op een aantal nadere vragen deelde de beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden onder andere mee:

“De vragen zijn voorgelegd aan de heer K. Deze medewerker heeft de bedoelde aantekening van 21 september 2001 in het DVAS verwerkt. De heer K. kan zich, gezien de tijd die inmiddels is verstreken, de zaak inhoudelijk niet goed herinneren. Het antwoord is gebaseerd op hetgeen in DVAS is opgenomen en op hetgeen de heer K. als toelichting heeft gegeven op de handelwijze destijds in soortgelijke zaken.

Ad vraag 1) Kunt u nader toelichten wat er wordt bedoeld met de aantekening in het DVAS op 21 september 2001?

In de tekst van de aantekening komen veel gebruikte afkortingen voor. Deze zijn te beschouwen als vakjargon. Volledig uitgeschreven zou deze tekst luiden:

“Naar aanleiding van een ontvangen brief van de referent heb ik telefonisch meegedeeld dat eerdere behandeling niet mogelijk is. Referent had nog geen ontvangstbewijs ontvangen. Ik heb toegezegd dat deze opnieuw wordt toegezonden.”

Ad vraag 2) Wie belde wie?

Dat is niet met zekerheid te zeggen, omdat de aantekening in het DVAS dit niet vermeldt. Volgens de heer K. was het in die tijd gebruikelijk dat hij naar aanleiding van de ontvangst van dergelijke brieven belde met de afzender.

Ad vraag 3) Aan welke ontvangen brief wordt gerefereerd?

Ook dit is niet met zekerheid te zeggen, aangezien vermelding ontbreekt in het DVAS. Waarschijnlijk betreft het de brief van (verzoeker; N.o.), d.d. 8 september 2001, waarin hij verzocht om bespoediging van de aanvraag van (zijn echtgenote; N.o.)

Ad vraag 4) Was er al eerder een ontvangstbevestiging gestuurd?

Niet kon worden nagegaan of eerder een ontvangstbevestiging was verzonden.”

## **Achtergrond**

### 1. Vreemdelingenwet 2000

#### Artikel 14, eerste en tweede lid

“1 Onze Minister is bevoegd:

a de aanvraag tot het verlenen van een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd in te willigen, af te wijzen dan wel niet in behandeling te nemen;

b de aanvraag tot het verlengen van de geldigheidsduur ervan in te willigen, af te wijzen dan wel niet in behandeling te nemen;

c een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd te wijzigen, hetzij op aanvraag van de houder van de vergunning hetzij ambtshalve wegens veranderde omstandigheden;

d een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd in te trekken;



e ambtshalve een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd te verlenen.

2 Een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd wordt verleend onder beperkingen, verband houdende met het doel waarvoor het verblijf is toegestaan. Aan de vergunning kunnen voorschriften worden verbonden. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de beperkingen en voorschriften.”

Artikel 25, eerste lid, aanhef en onder a, tweede en derde lid

“1 Binnen zes maanden wordt een beschikking gegeven op de aanvraag tot:

a het verlenen van een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd als bedoeld in artikel 14;

2 De termijn voor het geven van de beschikking, bedoeld in het eerste lid, kan ten hoogste voor zes maanden worden verlengd indien naar het oordeel van Onze Minister voor de beoordeling van de aanvraag advies van of onderzoek door derden of het openbaar ministerie, nodig is.

3 Onze Minister stelt de vreemdeling in kennis van de verlenging.”

2. Klachtenregeling Politie Hollands Midden (in werking getreden op 10 juni 1994)

Artikel 25, eerste en tweede lid

“1. De klager wordt desgewenst mondeling, maar in ieder geval schriftelijk, van de beslissing met betrekking tot de klacht op de hoogte gebracht.

2. De beslissing bevat in ieder geval een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en wordt te allen tijde gemotiveerd.”

Uit de toelichting op de klachtenregeling

“2. Doel en betekenis van de klachtenregeling

De politie is een overheidsorganisatie die veelvuldig met burgers in aanraking komt. Dat gebeurt veelal in gecompliceerde situaties. Het is dan niet altijd eenvoudig een goede relatie met de burgers te onderhouden, hoewel het politieoptreden daarop wel steeds gericht zal zijn.

Het belangrijkste motief voor een klachtenbeleid wordt gevonden in het toetsen en bevorderen van de legitimiteit van het politieoptreden. Politieoptreden is legitiem voorzover bij de taakuitoefening van de politie als handhaver van de rechtsorde ook belangen van de burger, als onderdeel van die rechtsorde, voldoende aan bod komen.

Uitgangspunt is dat alleen al het bestaan en het functioneren van een klachtenregeling als zodanig de legitimiteit van het politiewerk versterkt. Door het bieden van een klachtenvoorziening wordt de kwaliteit van het politieoptreden als geheel impliciet verhoogd, de aanvaardbaarheid van het optreden voor de burgers vergroot en de rechtspositie van de burgers ten aanzien van dat optreden verbeterd. Daarnaast wordt uitgegaan van de veronderstelling, dat de concrete behandeling van ingediende klachten en de terugkoppeling van informatie over de taakuitoefening, die daaruit naar voren komt, tot gedragswijzigingen bij de korpsleden leiden. Dit kan een direct effect zijn, of het kan resultaat hebben via verandering van de cultuur binnen het korps, dan wel onderdelen daarvan. Naast het feit dat de taakuitoefening daardoor wint aan kwaliteit, wordt ook op deze wijze haar legitimiteit versterkt.”