



# Rapport

**Datum: 20 november 2003**  
**Rapportnummer: 2003/426**

## Klacht

Verzoekster klaagt over de lange duur van de behandeling door de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van haar asielaanvraag en de asielaanvragen van haar kinderen, Z. en Za., van 23 augustus 1998 en de asielaanvraag van haar zoon, F., van 22 juli 1999.

Voorts klaagt zij over de wijze waarop de IND haar klacht heeft afgehandeld. Zij klaagt er in dit verband met name over dat de IND de klacht heeft afgewezen met een beroep op het besluitmoratorium dat op 11 december 2001 is ingesteld, vanwege de onzekere situatie in Afghanistan. Zij meent dat het besluitmoratorium de beslistermijn niet kon verlengen nu de asielaanvragen al respectievelijk vier en drie jaar geleden waren ingediend.

## Beoordeling

1. Ingevolge artikel 15e, eerste lid van de Vreemdelingenwet (oud) en artikel 42 van de Vreemdelingenwet 2000 (zie achtergrond, onder **1.** en **2.**) moet binnen zes maanden na ontvangst worden beslist op aanvragen om toelating als vluchteling en om verlening van een vergunning tot verblijf.
2. Verzoekster en haar echtgenoot en kinderen, allen van Afghaanse afkomst, dienden op respectievelijk 23 augustus 1998 en 22 juli 1999 een aanvraag in om toelating als vluchteling in Nederland. Op 18 februari 2002 nam de staatssecretaris van Justitie een negatieve beslissing op de aanvraag van verzoeksters echtgenoot. Op 7 mei 2002 diende verzoekster een klacht in bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) over de lange duur van de behandeling van haar asielaanvraag en die van haar kinderen. Op het moment dat verzoekster de klacht indiende was de beslistermijn al met respectievelijk drie jaar en acht maanden en twee jaar en tien maanden overschreden.
3. De staatssecretaris van Justitie achtte de klacht gegrond en bood haar excuses aan voor de lange duur van de behandeling. Zij verwees naar het per 11 december 2001 ingestelde besluitmoratorium. Dit besluitmoratorium was ingesteld vanwege de onzekere situatie in Afghanistan. Zij voerde aan dat het besluitmoratorium voor de procedures van verzoekster en haar kinderen tot gevolg had dat voor de duur van het besluitmoratorium in beginsel niet op de aanvraag kon worden beslist. Dit zou slechts anders zijn indien er aanleiding bestond de aanvraag af te wijzen op grond van artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag of artikel 30 van de Vreemdelingenwet 2000 (zie achtergrond, onder **3.**).
4. Verzoekster klaagt over de wijze waarop de staatssecretaris van Justitie haar klacht van 7 mei 2002 heeft behandeld. Zij klaagt er met name over dat de staatssecretaris de klacht heeft afgewezen met een beroep op het besluitmoratorium. Zij meent dat het besluitmoratorium de beslistermijn niet kon verlengen nu de asielaanvragen al respectievelijk vier en drie jaar geleden waren ingediend.

5. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie erkent in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman dat de klacht gegrond is met betrekking tot de lange duur van de behandeling. Hij geeft daarbij aan dat er allereerst vertraging is opgetreden in het onderzoek door het Ministerie van Buitenlandse Zaken dat werd gestart in april 1999 naar aanleiding van het asielrelaas van verzoekster en haar echtgenoot. Nadat op 18 februari en op 14 maart 2000 twee individuele ambtsberichten door de minister van Buitenlandse Zaken waren uitgebracht, werden de dossiers overgedragen aan het toenmalige Projectteam 1F. Daar ontstond opnieuw vertraging, omdat er onvoldoende medewerkers waren om deze zaken op korte termijn te behandelen.

6. In reactie op de klacht over de wijze waarop het klaagschrift door de IND was afgehandeld liet de minister weten deze klacht ongegrond te achten. De minister deelde mee dat terecht gesteld was dat vanwege het ingestelde besluitmoratorium in Afghaanse zaken in beginsel niet op de asielaanvragen kon worden beslist. Daarvoor verwijst de minister naar de “Instelling besluitmoratorium voor Afghaanse asielzoekers” (zie achtergrond, onder **2. en 3.**) en TBV 2002/6 (Tussentijds Bericht Vreemdelingencirculaire). In het TBV is bepaald dat op aanvragen die vóór 15 juni 2000 zijn ingediend en waarop nog niet is beslist, niet kan worden beslist zolang het algemene besluitmoratorium van toepassing is, behoudens enkele uitzonderingen waaronder artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag. Verzoekster en haar kinderen vallen niet onder deze uitzonderingen en op hun aanvragen kon dus niet worden beslist, aldus de minister.

7. In artikel 43 van de Vreemdelingenwet 2000 is het besluitmoratorium geregeld. Op grond van deze bepaling kan de minister voor bepaalde categorieën vreemdelingen die een asielaanvraag voor bepaalde tijd hebben ingediend de beslistermijn waarbinnen op deze aanvragen moet worden beslist verlengen met ten hoogste één jaar in geval er onzekerheid bestaat over de situatie in het land van herkomst op grond waarvan redelijkerwijs niet kan worden beslist of de aanvraag op een van de gronden genoemd in artikel 29 kan worden toegewezen. Ingevolge artikel 117, tweede lid van de Vreemdelingenwet 2000 blijft op de behandeling van aanvragen als bedoeld in het eerste lid het recht van toepassing dat gold voor het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet. Dit betekent dat een onder de oude vreemdelingenwet gegeven beslistermijn niet op grond van artikel 43 van de Vreemdelingenwet 2000 kan worden verlengd (zie achtergrond, onder **2. en 3.**).

8. In TBV 2002/6 onder 4.1 onder A wordt onder meer bepaald dat voor aanvragen ingediend vóór 15 juni 2000 geldt dat de verlengde beslistermijn op grond van het algemene besluitmoratorium reeds verstreken is. Ingevolge het TBV is op deze zaken het besluitmoratorium analoog van toepassing, althans in deze zaken wordt in beginsel niet beslist, behoudens de in paragraaf 4.2 genoemde uitzonderingen zolang het algemene besluitmoratorium van kracht is. Voor deze zaken geldt immers ook dat geen zorgvuldige inhoudelijke beoordeling op de gronden genoemd in artikel 29 Vreemdelingenwet 2000 kan plaatsvinden, hetgeen de aanleiding is geweest tot instelling van het besluitmoratorium.

9. Nu de aanvraag van verzoekster was ingediend vóór inwerkingtreding van de Vreemdelingenwet 2000 had de instelling van het besluitmoratorium voor Afghaanse zaken op 15 december 2001 geen betrekking op de aanvragen van verzoekster en haar kinderen en had het dus ook geen verlenging van de beslistermijn van hun aanvraag tot gevolg. De staatssecretaris van Justitie heeft bij de afhandeling van de klacht dan ook ten onrechte naar het besluitmoratorium verwezen. Dat in TBV 2002/6 het besluitmoratorium analoog van toepassing wordt verklaard op aanvragen ingediend vóór 15 juni 2000 is in strijd met artikel 43 en artikel 117 van de Vreemdelingenwet 2000 en vormt dan ook geen rechtvaardiging voor het aanhouden van de beslissing op de aanvraag van verzoekster en haar kinderen. De Vreemdelingencirculaire vormt een geheel van algemene aanwijzingen aan alle ambtenaren belast met de uitvoering van de vreemdelingenwetgeving. De Vreemdelingencirculaire geeft tevens een toelichting op de wettelijke bepalingen. De Vreemdelingencirculaire is daarmee een beleidsregel, niet zijnde een algemeen verbindend voorschrift. Bij beleidsregel kan derhalve niet van de wet worden afgeweken. Hetzelfde geldt voor de Tussentijdse Berichten Vreemdelingencirculaire.

10. Nu de staatssecretaris van Justitie de klacht over de lange duur van de behandeling van de asielaanvragen gegrond had verklaard, en er geen sprake was van een rechtvaardiging voor het aanhouden van de beslissing, had de staatssecretaris aan verzoekster en haar kinderen een substantiële vervolgactie moeten toezeggen binnen een termijn van vier weken (zie achtergrond, onder 4.). De staatssecretaris van Justitie heeft geen toezegging gedaan nadat zij de klacht met betrekking tot de lange duur van de behandeling van de asielaanvraag gegrond had verklaard en heeft daarmee de klacht niet juist afgehandeld.

De onderzochte gedraging is 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 14 februari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Op 7 mei 2002 heeft de Nationale ombudsman de klacht in het kader van het kenbaarheidsvereiste doorgezonden naar de IND.

Op 4 juni 2002 reageerde de IND op de klacht. Op 18 juli 2002 ontving de Nationale ombudsman een brief van verzoekster waarin zij liet weten dat zij niet tevreden was met de

wijze van afhandeling van de klacht door de IND. Vervolgens besloot de Nationale ombudsman naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie een onderzoek in te stellen.

In het kader van het onderzoek werd de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Verzoekster maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

Noch de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie noch verzoekster gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Verzoekster en haar echtgenoot, beiden afkomstig uit Afghanistan, dienden op 23 augustus 1998 mede namens hun twee minderjarige kinderen een asielaanvraag in. Op 22 juli 1999 diende hun meerderjarige zoon een asielaanvraag in.

2. Op 18 februari 2002 wees de staatssecretaris van Justitie de asielaanvraag van verzoeksters echtgenoot af. De beslissingen op de asielaanvragen van verzoekster en de kinderen bleven uit.

3. Op 13 februari 2002 klaagde verzoekster bij de Nationale ombudsman over de lange duur van de behandeling van haar asielaanvraag en de asielaanvragen van haar kinderen. Op 7 mei 2002 stuurde de Nationale ombudsman de klacht in het kader van het kenbaarheidsvereiste door naar de IND.

4. De IND reageerde daarop bij brief van 4 juni 2002 onder meer als volgt:

“Ik acht uw klacht gegrond en bied u hierbij mijn excuses aan.

Voorts wil ik u erop wijzen dat ik uw gemachtigde, (advocaat; N.o.), op 11 januari 2002 en op 13 mei 2002 heb geïnformeerd dat bij brief van 11 december 2001 aan de Voorzitter

van de Tweede Kamer is bericht dat, vanwege de onzekere situatie in Afghanistan, is besloten een besluitmoratorium in te stellen. Dit heeft voor uw aanvraag en de aanvraag van uw kinderen tot gevolg dat ik voor de duur van het besluitmoratorium in beginsel niet op de asielaanvraag kan beslissen. Slechts indien er aanleiding bestaat de aanvraag af te wijzen op grond van artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag of artikel 30 van de Vreemdelingenwet 2000, zal een beslissing worden genomen.”

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster is weergegeven onder Klacht.

#### C. Standpunt minister voor vreemdelingenzaken en integratie

In reactie op de klacht en op de bij de opening van het onderzoek gestelde vraag deelde de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie bij brief van 28 oktober 2002 onder meer het volgende mee:

“(verzoekster; N.o.) klaagt over de lange duur van de behandeling van haar asielaanvraag en de asielaanvragen van (verzoeksters kinderen; N.o.) van 23 augustus 1998 en de asielaanvraag van (verzoeksters zoon; N.o.) van 22 juli 1999. U verzoekt mij aan te geven of ik deze klacht van (verzoekster; N.o.) gegrond acht.

Zoals ik reeds in mijn brief van 4 juni 2002 had meegedeeld, wordt deze klacht inderdaad gegrond geacht. De reden van de opgelopen vertraging ligt ten eerste in een onderzoek bij de minister van Buitenlandse Zaken, dat werd opgestart in april 1999 naar aanleiding van het asielrelaas van betrokkene en haar echtgenoot. Op 18 februari en op 14 maart 2000 zijn twee individuele ambtsberichten van de minister van Buitenlandse Zaken uitgebracht. Daarna is de vertraging opgelopen bij het toenmalige Projectteam 1 F, waaraan de dossiers werden overgedragen. Bij dit team was het aantal zaken zodanig gegroeid dat er niet genoeg medewerkers waren om deze zaken op een korte termijn te kunnen behandelen. In uw artikel 15 Wet Nationale ombudsman onderzoek is aan deze achterstanden aandacht besteed (rapport van 22 april 2002, kenmerk: 2002/011).

Voorts klaagt (verzoekster; N.o.) over de wijze waarop de IND haar klacht heeft afgehandeld, met name dat de IND haar klacht heeft afgewezen met een beroep op het besluitmoratorium.

Deze klacht wordt ongegrond geacht. Er is in de brief van 4 juni 2002 terecht gesteld dat vanwege het ingestelde besluitmoratorium in Afgaanse zaken in beginsel niet op de asielaanvragen kon worden beslist. Namelijk, vanaf 14 december 2001 was dit besluitmoratorium ingesteld, omdat sinds de inname van Kabul door de Noordelijke alliantie en verdere verdrijving van het Talibanregime uit Afghanistan de situatie in Afghanistan te onoverzichtelijk is geworden om op asielaanvragen zorgvuldig te kunnen beslissen.

Naar aanleiding van dit besluitmoratorium vraagt u mij of ik van mening ben dat de verlenging van de beslistermijn, bedoeld in artikel 42 van de Vreemdelingenwet 2000 (Vw), op grond van artikel 43 Vw kan worden toegepast ongeacht de daaraan voorafgaande behandelingsduur van de aanvraag, ook in geval de periode van verlening van maximaal één jaar op grond van het besluitmoratorium niet aansluit op de oorspronkelijke beslistermijn van artikel 42, eerste lid Vw (zie achtergrond, onder **2**). Mijn antwoord is bevestigend. In de "Instelling besluitmoratorium voor Afghaanse asielzoekers" uit de Staatscourant van 12 december 2001 (zie achtergrond, onder **3**) en TBV 2002/6 (paragraaf 4.1) is bepaald dat op aanvragen die zijn ingediend vóór 15 juni 2000 en waarop nog niet is beslist, niet kan worden beslist zolang het algemene besluitmoratorium van kracht is, behoudens enige uitzonderingen waaronder artikel 1 F van het Vluchtelingenverdrag. Immers, voor deze aanvragen geldt ook dat geen zorgvuldige inhoudelijke beoordeling kan plaatsvinden, een beoordeling die ex nunc moet geschieden, hetgeen aanleiding is geweest tot instelling van het besluitmoratorium. Betrokkene en haar zoon vallen niet onder deze uitzonderingen en op hun aanvragen kon dus niet worden beslist. Voorts is bepaald dat op aanvragen van gezinsleden van 1F-ers van Afghaanse nationaliteit, geen beslissing kan worden genomen tenzij artikel 1 F ook op deze persoon van toepassing is, wat niet het geval is (TBV 2002/6, paragraaf 4.6.2). De asielaanvraag van (verzoeksters echtgenoot; N.o.), de echtgenoot van betrokkene, is bij beschikking van 18 februari 2002 afgewezen op grond van de toepasselijkheid van artikel 1 F van het Vluchtelingenverdrag (artikel 31, tweede lid, sub k van de Vreemdelingenwet).

Tot slot vraagt u mij aan te geven of een maatregel of actie wordt ondernomen ten behoeve van betrokkene en haar zoon. Aangezien momenteel het besluitmoratorium is opgeheven kan er in de aanvragen van betrokkene en haar zoon een beslissing worden genomen. Betrokkene en haar zoon dienen echter eerst (aanvullend) te worden gehoord. Vanwege de nieuw ontstane algehele situatie bestaat de noodzaak om Afghaanse asielzoekers opnieuw (aanvullend) te horen. Immers, een groot deel van deze asielzoekers heeft verklaringen afgelegd over de situatie in Afghanistan voor deze was veranderd en het asielrelaas dient ex-nunc te worden beoordeeld. In week 45 zullen betrokkene en (verzoeksters zoon; N.o) worden gehoord. Zij ontvangen daarover nog nader bericht. Dit gehoor zal vervolgens binnen één week aan de gemachtigde van betrokkenen worden toegezonden om de gelegenheid te geven tot correcties en aanvullingen op dit rapport van gehoor. Na ontvangst van deze correcties en aanvullingen zal binnen twee weken een beslissing worden genomen."

#### d. NADERE informatie

Op 19 juni 2003 liet een medewerker van de IND aan de Nationale ombudsman weten dat op 25 maart 2003 is beslist op de asielaanvragen van verzoekster en haar kinderen. Verzoekster en haar kinderen zijn in het bezit gesteld van een verblijfsvergunning voor asiel voor onbepaalde tijd.

## Achtergrond

### 1. Vreemdelingenwet 1965

(oud, per 1 april 2001 vervangen door de Vreemdelingenwet 2000)

#### Artikel 15e, eerste lid

"Een beschikking omtrent de inwilliging van een aanvraag om toelating dient te worden gegeven binnen de bij of krachtens deze wet bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen zes maanden na ontvangst van de aanvraag."

### 2. Vreemdelingenwet 2000

#### Artikel 42

"1. Op de aanvraag tot het verlenen van een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd als bedoeld in artikel 28, dan wel een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd als bedoeld in artikel 33, wordt binnen zes maanden na ontvangst van de aanvraag een beschikking gegeven.

2. De inwilliging van de aanvraag is mede afgestemd op het beleid dat Onze Minister van Buitenlandse Zaken dienaangaande voert.

3. Indien de aanvraag wordt afgewezen, wordt in de beschikking ingegaan op de zienswijze van de vreemdeling.

4. De termijn voor het geven van een 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.

#### Artikel 43

"Onverminderd artikel 42, vierde lid, en artikel 4:5 van de Algemene wet bestuursrecht kan bij besluit van Onze Minister voor bepaalde categorieën vreemdelingen die een aanvraag tot het verlenen van een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd als bedoeld in artikel 28 hebben ingediend de termijn, bedoeld in artikel 42 worden verlengd met ten hoogste één jaar indien:

a. naar verwachting voor een korte periode onzekerheid zal bestaan over de situatie in het land van herkomst en op grond daarvan redelijkerwijs niet kan worden beslist of de aanvraag op een van de gronden genoemd in artikel 29 kan worden toegewezen;



- b. naar verwachting de situatie in het land van herkomst op grond waarvan ingevolge artikel 29 de aanvraag kan worden toegewezen, van korte duur zal zijn, of,
- c. het aantal ingediende aanvragen uit een bepaald land of uit een bepaalde regio zo groot is, dat Onze Minister redelijkerwijs niet in staat is daarop tijdig een beschikking te geven.”

#### Artikel 117

“1. Een op het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet in behandeling zijnde aanvraag:

- a. tot verlening of verlenging van een vergunning tot verblijf,
- b. tot verlening van een vergunning tot vestiging, of
- c. tot toelating als vluchteling, wordt aangemerkt als een aanvraag tot verlening van een verblijfsvergunning op grond van deze wet.

2. Op de behandeling van aanvragen als bedoeld in het eerste lid blijft het recht dat gold voor het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet van toepassing.”

#### 3. Besluitmoratorium

1. Voor asielverzoeken van personen afkomstig uit Afghanistan heeft de staatssecretaris van Justitie per 15 december 2001 een besluitmoratorium ingesteld tot 15 februari 2002. In februari 2002 is de werking van het besluitmoratorium verlengd tot 15 september 2002. Echter de aanvragen van personen waarvan een serieus vermoeden bestaat dat artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag van toepassing is, vallen buiten de werking van het moratorium (Tweede Kamer, vergaderjaar 2001-2002, 19637, nr. 637).

In de Vreemdelingencirculaire 2000 is in deel C. 3.10.9.3 onder meer het volgende bepaald. Het besluit waarbij het moratorium wordt ingesteld, geeft aan op welk moment het moratorium (in algemene zin) van kracht wordt en op welke datum het zal eindigen. Het besluitmoratorium zelf kan in beginsel worden verlengd en het algemene besluit hiertoe is niet aan een bepaalde termijn gebonden.

Het gevolg van het instellen van een besluitmoratorium voor de individuele aanvraag is, dat de beslistermijn met ten hoogste een jaar wordt verlengd. De nieuwe uiterste beslisdatum wordt bekendgemaakt aan de asielzoeker. Na ommekomst van de verlengde beslistermijn dient in de individuele asielzaak een beslissing te worden genomen naar de stand van zaken van dat moment, ook als het algemene besluitmoratorium op dat moment nog voortduurt.

Anderzijds betekent dit, dat de verlengde beslistermijn nog kan doorlopen (tot de aangekondigde datum) als het besluitmoratorium in algemene zin reeds is geëindigd.

2. Rechtbank 's-Gravenhage 28 oktober 2002. JV2003,50:

“De rechtbank acht voor onderhavig beroep niet van belang dat verweerder met ingang van 14 december 2001 een besluitmoratorium voor Afghaanse asielzoekers heeft afgekondigd. Ingevolge artikel 117, tweede lid van de Vreemdelingenwet 2000 blijft op de behandeling van aanvragen als bedoeld in het eerste lid immers het recht dat gold voor het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet van toepassing. Naar het oordeel van de rechtbank volgt hieruit dat een onder de Vreemdelingenwet (oud) gegeven beslistermijn niet op grond van de artikelen 42, vierde lid of 43 van de Vreemdelingenwet 2000 kan worden verlengd.”

4. IND- werkinstructie 200 van 30 juni 1999 en IND- werkinstructie 273 van 1 november 2002

In **werkinstructie 200** is, voor zover van belang voor de behandeling van de onderhavige klacht, het volgende opgenomen:

*"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 de 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."

In het kader van de beoordeling of een interventie al dan niet is geslaagd, heeft de Nationale ombudsman eind 1999 overleg gevoerd met de IND. Daarin werd besproken dat de Nationale ombudsman genoegen neemt met een toezegging van de IND dat binnen een maand de eerstvolgende stap in de procedure wordt gezet, dan wel een beslissing wordt genomen.

Per 1 november 2002 is werkinstructie 200 van 30 juni 1999 vervangen door werkinstructie 273. In **werkinstructie 273** is onder punt 13 onder meer opgenomen:

“ Klachten over niet tijdig beslissen

Een klacht over niet tijdig beslissen is in beginsel gegrond indien de wettelijke beslistermijn inderdaad is overschreden zonder dat een beslissing is genomen. Vaak zal dit reeds op voorhand duidelijk zijn en is de klacht kennelijk gegrond.

(...)

Bij een (kennelijk) gegronde klacht over het niet tijdig beslissen dient, naast grondverklaring van de klacht, ook steeds een substantiële vervolgactie aan de klager toegezegd te worden. De termijn waarbinnen deze vervolgactie dient plaats te vinden is nooit langer dan vier weken, te rekenen vanaf de afdoening van de klacht.

(...)

In de bijzondere situatie dat geen enkele vervolgactie binnen vier weken kan worden genomen, wordt de oorzaak hiervan duidelijk aan de klager kenbaar gemaakt en toegezegd dat wanneer die oorzaak vervalst, binnen vier weken een vervolgactie wordt genomen.”

(...)