



Rapport

Datum: 15 december 2003
Rapportnummer: 2003/472

Klacht

Verzoeker klaagt over de bejegening door de voorzitter van de tweede subcommissie van de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken (ACV) tijdens het gehoor van 14 september 2000.

Verder klaagt hij over de wijze waarop de staatssecretaris van Justitie zijn klacht van 18 september 2000 hierover heeft behandeld. Hij klaagt in dit verband met name over de conclusie van de staatssecretaris van Justitie, in zijn brief van 12 december 2000, dat verzoekers klacht niet gegrond is, niet wordt gedragen door de resultaten van het ingestelde onderzoek.

Beoordeling

A. Met betrekking tot de gedraging van de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken

1. Verzoekers gemachtigde klaagt er met name over dat de voorzitter van de tweede subcommissie van de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken (ACV) hem tijdens het gehoor van zijn cliënt niet heeft laten uitspreken, hem het woord heeft ontnomen en hem op hoge toon heeft toegesproken.

2.1. Uit het door de ACV naar aanleiding van de klacht ingestelde onderzoek is naar voren gekomen dat de leden van de subcommissie die verzoeker heeft gehoord en de secretaris en adjunct-secretaris het optreden van de voorzitter niet als incorrect of zelfs maar onvriendelijk hebben ervaren.

2.2. Voor de gang van zaken tijdens het gehoor verwees de ACV naar het verslag van het gehoor.

Aan het begin van het verslag van gehoor door de ACV is opgenomen dat het een beknopt zakelijk verslag betreft. Aangezien het verslag niet woordelijk weergeeft wat er tijdens het gehoor is besproken kan hieraan geen doorslaggevende betekenis worden toegekend.

3.1. De lezingen van verzoekers gemachtigde en de betrokken leden van de ACV over de feitelijke toedracht tijdens het gehoor komen niet overeen. Hetzelfde geldt ten aanzien van de opstelling van de voorzitter.

Het standpunt van de betrokken leden van de subcommissie, de secretaris en de adjunct-secretaris over de gang van zaken tijdens de zitting van de ACV wordt in zeer algemene en gelijkkluidende bewoordingen weergegeven. Zij zijn niet afzonderlijk ingegaan op details uit de beschrijving van verzoekers gemachtigde van de gang van zaken tijdens de zitting.

3.2. De bij het gehoor aanwezige tolk heeft een verklaring afgelegd over de gang van zaken tijdens het gehoor. De verklaring van de betrokken tolk bevat een meer gedetailleerde beschrijving van de opstelling van de voorzitter tijdens de hoorzitting en van het gedrag van verzoekers gemachtigde. Hij bevestigt in details de weergave van verzoekers gemachtigde van het gebeurde ter zitting. Hij deelde mee dat de voorzitter de gemachtigde van verzoeker constant de mond had gesnoerd. Alhoewel de voorzitter geen onbetamelijke woorden had gebruikt, bestempelde de tolk de opstelling van de voorzitter als onbeschoft. Hij gaf daarbij aan dat hij bijna dagelijks als tolk optrad tijdens gehoren van de ACV en dat hij de voorzitter nog eerder niet op deze manier had meegemaakt.

De tolk noemde de opstelling van verzoekers gemachtigde correct. Deze had de bejegening die hem ten deel viel zeker niet uitgelokt.

3.3. De voorzitter van de tweede subcommissie heeft aangegeven dat de zitting van de ACV, waarin verzoeker is gehoord, anders is gelopen dan te doen gebruikelijk.

De gemachtigde was tussenbeiden gekomen toen een lid van de commissie verzoeker een vraag stelde. De voorzitter gaf aan dat het de bedoeling was dat eerst de leden van de commissie vragen zouden stellen en dat de gemachtigde daarna het woord zou krijgen. Toen de gemachtigde liet blijken dat hij het niet eens was met deze werkwijze, heeft de voorzitter hem het woord ontnomen. Hij heeft verklaard dat de toon waarop hij dit heeft gedaan niet te doen gebruikelijk was en dat hij het, achteraf bezien, de advocaat rustiger had moeten vragen stoppen met zijn interventie. Hij had zich echter niet grof of onbeschoft opgesteld en de toon van spreken was gekoppeld aan het meningsverschil met de gemachtigde.

3.4. Uit de verklaringen van de tolk en de betrokken voorzitter is af te leiden dat het gehoor van verzoeker anders is verlopen dan gebruikelijk was bij de gehoren van de betrokken subcommissie. Alhoewel de voorzitter zich niet in woorden onbetamelijk heeft uitgelaten, heeft de toonzetting van zijn optreden tijdens het gehoor niet aan de vereiste professionaliteit.

4. Van een voorzitter en de leden van een adviescommissie mag worden verwacht dat zij gesprekken met derden in de uitoefening van hun functie op professionele wijze voeren. Zij dienen beleefd te zijn (en te blijven), zich zorgvuldig uit te drukken en zich overigens zo neutraal mogelijk op te stellen. Dit geldt in het bijzonder onder omstandigheden waarin emoties een rol kunnen spelen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

B. Met betrekking tot de behandeling van de klacht van 18 september 2000

1.1. Verzoekers gemachtigde heeft op 18 september 2000 bij de staatssecretaris van Justitie een schriftelijke klacht ingediend over het optreden van de voorzitter van de ACV

tijdens het gehoor van zijn cliënt op 14 september 2000.

1.2. De ACV is een zelfstandig bestuursorgaan waarop voor de behandeling van klachten hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing is.

1.3. Op grond van artikel 2:3, eerste lid, van de Awb (zie Achtergrond, onder 2.) zendt het bestuursorgaan geschriften tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat bestuursorgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.

1.4. De staatssecretaris van Justitie had de klacht dan ook dienen door te sturen naar de ACV en verzoekers gemachtigde van de doorzending op de hoogte moeten stellen.

Het is niet juist dat niet is gebeurd. In zoverre is de gedraging niet behoorlijk.

2.1. In plaats van de klacht door te sturen heeft de staatssecretaris de klacht zelf behandeld.

Gebleken is dat de staatssecretaris van Justitie de klacht niet zelf heeft onderzocht maar de klacht heeft voorgelegd aan de ACV die een onderzoek heeft ingesteld. De ACV heeft de staatssecretaris vervolgens geïnformeerd over de bevindingen en het standpunt van de ACV. Daarop heeft de staatssecretaris verzoekers gemachtigde zijn zienswijze op de klacht meegedeeld. Daarbij heeft de staatssecretaris het verslag van de voorzitter van de ACV over het naar aanleiding van de klacht ingestelde onderzoek als leidraad gebruikt. Uit dit verslag komt naar voren dat de leden van de subcommissie van de ACV en de secretaris en adjunct-secretaris zijn gehoord over de klacht. Verzoeker noch zijn gemachtigde zijn in de gelegenheid gesteld om hun zienswijze te geven. Evenmin blijkt uit het verslag dat de voorzitter van de subcommissie is gehoord.

2.2. De behandeling van de klacht dient aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze voorwaarden zijn onder meer van belang voor het na te streven vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klachtbehandelende instantie. Het is aangewezen om (in beginsel) hoor en wederhoor toe te passen. Dit beginsel houdt in dat elk van de bij de klacht betrokken partijen de gelegenheid krijgt zijn standpunt naar voren te brengen, en dat vervolgens elke partij de mogelijkheid wordt geboden om te reageren op hetgeen de andere partij over de klacht naar voren heeft gebracht. Er kan van worden afgeweken als de zienswijze van de persoon op wie de gedraging betrekking heeft over de feitelijke toedracht van de gedraging geheel aansluit bij hetgeen de klager hierover naar voren heeft gebracht in de klacht en de mondelinge toelichting.

2.3. In dit geval is de klacht niet behandeld conform het bepaalde in artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond, onder 2.; N.o.). Verzoekers gemachtigde noch de voorzitter van de subcommissie van de ACV, op wie de klacht betrekking had, zijn gehoord, terwijl de omstandigheden van het tweede lid van artikel 9:10 van de Awb zich niet voordeden: de

klacht was niet kennelijk ongegrond en verzoekers gemachtigde heeft niet afgezien van het gebruik van zijn recht om te worden gehoord. Dit is niet juist.

In dit verband is het overigens onbegrijpelijk dat de ACV in het advies aan de staatssecretaris van Justitie alleen op basis van de verklaringen van de leden, de secretaris en de plaatsvervangend secretaris van de tweede subcommissie tot de conclusie komt dat de klacht apert ongegrond is.

2.4. De staatssecretaris van Justitie heeft de bevindingen van het onderzoek van de ACV niet voor wederhoor voorgelegd aan verzoekers gemachtigde. Aangezien de lezing van de ACV over de gang van zaken in het geheel niet overeenkwam met die van verzoekers gemachtigde had deze in de gelegenheid gesteld behoren te worden om te reageren op de zienswijze van de ACV. Het is niet juist dat dit niet is gebeurd.

2.5. Bij de behandeling van de onderhavige klacht is niet de vereiste zorgvuldigheid in acht genomen. Met name is niet voldaan aan het beginsel van hoor en wederhoor. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging over de voorzitter van de tweede subcommissie van de Adviescommissie voor Vreemdelingenzaken, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Adviescommissie voor Vreemdelingenzaken, is gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van de staatssecretaris van Justitie, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, is gegrond.

Onderzoek

Op 12 januari 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer O. te Den Haag, ingediend door de heer mr. B. Hiddinga, advocaat te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de (toenmalige) Adviescommissie voor vreemdelingenzaken en de staatssecretaris van Justitie (thans minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie).

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

In het kader van het onderzoek werden de staatssecretaris van Justitie (thans minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie) en de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken (ACV) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

De tolk, die bij het gehoor van verzoeker door de ACV aanwezig was, werd telefonisch gehoord. Tevens werd de voorzitter van de tweede subcommissie van de ACV gehoord.

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

De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken en verzoeker berichtten dat het verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van de tolk gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

De betrokken voorzitter gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Op 1 oktober 1998 heeft verzoeker, afkomstig uit Turkije, een aanvraag ingediend om verlening van een vergunning tot verblijf met als doel "humanitaire gronden".

2. Tegen het niet tijdig nemen van een beslissing op de aanvraag heeft verzoekers advocaat op 19 juni 1999 een bezwaarschrift ingediend.

Bij brief van 12 november 1999 heeft de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) de ontvangst van het bezwaarschrift bevestigd. In die brief werd tevens meegedeeld dat verzoeker in de gelegenheid zou worden gesteld te worden gehoord door de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken (ACV).

3. Bij brief van 23 november 1999 berichtte de ACV verzoekers gemachtigde dat de behandeling van Turks-Koerdische zaken werd opgeschort in afwachting van een onderzoek door het ministerie van Buitenlandse Zaken naar de lotgevallen van een verwijderde asielzoeker van Turks-Koerdische afkomst.

4. Bij brief van 10 augustus 2000 ontving verzoeker een oproep om op 14 september 2000 te worden gehoord door de ACV.

In het verslag van gehoor is het volgende opgenomen:

"...Beknopt zakelijk verslag van het gehoor,

verleend door de tweede subcommissie van de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken, gehouden op donderdag 14 september 200 in de vergaderzaal van de commissie, (...)

inzake

O. (verzoeker; N.o.)

Aanwezig zijn:

K., voorzitter

B. en C., leden

Voorts:

V., secretaris en W., adjunct-secretaris

De vreemdeling verschijnt ter zitting, vergezeld door zijn gemachtigde mr. B. Hiddinga, advocaat te Den Haag.

Als tolk treedt op de heer S.

De voorzitter verifieert de personalia van de vreemdeling.

De voorzitter stelt de aanwezigen aan de vreemdeling voor en deelt vervolgens mede dat hij is verschenen voor een commissie, die op het door hem ingediende bezwaarschrift advies moet uitbrengen aan de Staatssecretaris van Justitie; dat de commissie adviseert, doch niet beslist; dat de beslissingsbevoegdheid is voorbehouden aan de Staatssecretaris van Justitie.

De vreemdeling verklaart desgevraagd als volgt:

Hij is in 1992 naar Nederland gekomen.

De gemachtigde merkt op dat cliënt zegt dat hij via Joegoslavië naar Nederland is gekomen en dat de tolk heeft nagelaten dit zo te vertalen. Aangezien dit feit belangrijk is voor de rest van het verhaal, dient het wel te worden vermeld.

De vreemdeling deelt mee dat hij voor de democratie en de mensenrechten naar Nederland is gekomen. Toen hij naar Nederland kwam, had hij reeds een oproep voor de militaire keuring ontvangen en was hij al goedgekeurd voor de militaire dienst. Die oproep heeft ook een rol gespeeld bij zijn vertrek uit Turkije. Hij is ongeveer vier maanden voordat hij daadwerkelijk in dienst moest uit Turkije vertrokken.

Hij wil niet in militaire dienst, omdat hij niet wil deelnemen aan een systeem, waarin mensen andere mensen vernietigen en zeker niet wanneer binnen dat systeem zijn eigen volk wordt vernietigd. Onder de huidige omstandigheden in Turkije is het vervullen van de dienstplicht voor hem onoverkomelijk, maar hij wil hoe dan ook aan geen enkele vorm van geweld deelnemen. Hij heeft er geen bezwaar tegen om in vreedstijd de dienstplicht te vervullen of een andere vorm van dienst te doen, zolang hij maar niet hoeft te vechten.

In 1992 is nog een oproep voor de militaire dienstplicht naar het huis van zijn vader gestuurd. Spreker woonde toen al in Nederland. Zijn vader heeft toen gezegd dat hij - vreemdeling - naar Nederland was vertrokken. Er zijn nog een paar schriftelijke oproepen gekomen, waarin hem is gemaand om zich bij het leger te melden, op welke oproepen hij niet heeft gereageerd. Een en ander heeft in 1998 geresulteerd in een verklaring omtrent het vervallen van zijn staatsburgerschap.

Die verklaring is bij zijn vader afgegeven en zijn vader heeft hem de verklaring vervolgens toegestuurd. Nadat hij deze verklaring had ontvangen, heeft hij hier te lande om een verblijfsvergunning verzocht.

In de jaren voordat hij zijn verblijfsvergunning heeft aangevraagd, heeft hij hier te lande in de tuinbouw gewerkt. Hij werkt ook nu nog in de tuinbouw.

Hij heeft in Turkije vijf jaar basisonderwijs en vervolgens twee jaar voortgezet onderwijs gevolgd. Na zijn schoolopleiding heeft hij in Turkije twee jaar lang gewerkt in de supermarkt van zijn vader in zijn geboorteplaats.

Hij is van Koerdische afkomst. Hij heeft nimmer activiteiten ontplooid voor de Koerdische zaak. Hij is neutraal, in die zin dat alle mensen voor hem gelijk zijn.

Hij voelt zich evenzeer Turk als Koerd. Wel vindt hij dat de Turkse staat een ontoelaatbare druk uitoefent op de Koerdische bevolking.

Op de vraag of hij ooit heeft overwogen om de dienstplicht af te kopen, antwoordt hij dat hij, gelet op zijn leeftijd, nooit van die regeling heeft kunnen profiteren. Hij valt net buiten de categorie van dienstplichtigen die voor die regeling in aanmerking komt, omdat hij, toen de regeling van kracht werd, al van zijn Turkse staatsburgerschap was beroofd.

Hij heeft pas in 1998 een verblijfsvergunning aangevraagd, omdat hij eerder geen papieren in handen had op grond waarvan hij in aanmerking zou kunnen komen voor een verblijfsvergunning.

(Lid van de subcommissie; N.o.) vraagt de vreemdeling of hij de schriftelijke oproepen voor de militaire dienst kan tonen.

De vreemdeling antwoordt ontkennend. Hij heeft de oproepen niet hier. Ze liggen bij zijn vader. Na zijn vertrek zijn verscheidene oproepen naar zijn ouderlijk huis verzonden. Hij heeft contact met zijn vader.

(Lid van de subcommissie; N.o.) vraagt de vreemdeling waarom hij zijn vader nooit heeft gevraagd hem die oproepen toe te zenden.

De gemachtigde merkt op dat dit niet ter zake doet en dat deze vraag niet mag worden gesteld.

De voorzitter houdt de gemachtigde voor dat deze vraag wel mag worden gesteld en verzoekt de gemachtigde zijn cliënt in de gelegenheid te stellen de vraag te beantwoorden.

De gemachtigde merkt op dat de voorzitter niet het recht heeft hem te onderbreken.

De voorzitter deelt de gemachtigde mee dat hij de gang van zaken ter zitting bepaalt.

De gemachtigde antwoordt dat dit niet juist is. Hij bepaalt dat zelf.

De vreemdeling wordt voorgehouden dat hij heeft verklaard op zichzelf niet tegen de militaire dienst te zijn, waarop hem wordt gevraagd wat hij zou doen als het opeens oorlog zou worden.

De vreemdeling antwoordt dat het van de situatie afhangt of hij dan zou willen vechten. Hij zou niet ten strijde willen trekken, maar het is anders als iemand met een geweer tegenover hem zou staan.

De secretaris memoreert dat de vreemdeling tegenover de Korpschef heeft verklaard dat hij niet in dienst wil omdat hij Koerd is, terwijl hij nu zegt dat hij tegen iedere vorm van geweld is.

De vreemdeling antwoordt dat hij zowel Koerd is als een tegenstander van geweld en gewapende strijd. De Korpschef heeft hem destijds verder niets gevraagd.

De voorzitter geeft het woord aan de gemachtigde.

De gemachtigde merkt op dat het hem niet bevalt dat hem het woord werd ontnomen. Hij en zijn cliënt spreken uit dezelfde mond en de voorzitter heeft niet het recht hem de mond te snoeren.

Het bezwaarschrift richt zich tegen de niet-tijdige beslissing, maar de voorzitter heeft hierover niets gezegd. Het bezwaar gaat hier echter over en hij wenst dan ook direct een antwoord op dit punt.

De voorzitter onderbrak hem toen aan zijn cliënt werd gevraagd waarom hij pas in 1998 een verblijfsvergunning heeft aangevraagd. Cliënt is hier al een hele tijd.

Hij heeft een relatie en een kind van anderhalf en dat is indertijd de reden geweest om zijn verblijf hier te lande te regelen.

De voorzitter deelt de vreemdeling mede dat zijn gemachtigde zijn belangen heeft bepleit en vraagt hem of hij nog iets wil opmerken.

De vreemdeling antwoordt ontkennend.

De voorzitter deelt de vreemdeling mede dat de commissie zijn zaak zal bespreken, overwegen en advies zal uitbrengen aan de Staatssecretaris van Justitie, wiens beslissing hij te zijner tijd kan verwachten.

De voorzitter sluit de hoorzitting, onder dankzegging aan de aanwezigen...”

5. Bij brief van 18 september 2000 diende verzoekers advocaat bij de Staatssecretaris van Justitie een klacht in over de behandeling van verzoeker door de voorzitter van de ACV tijdens de hoorzitting van 14 september 2000.

In de brief is het volgende opgenomen:

“...Ik sta regelmatig cliënten bij tijdens hoorzittingen van ambtelijke commissies en ook de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken. Als advocaat vertegenwoordig ik de cliënt in alle aspecten die aan een zaak verbonden zijn. Ik spreek dus ook voor mijn cliënt indien nodig.

Na het beantwoorden van een vraag door verzoeker werd mij door de voorzitter verboden om een korte toelichting te geven. Op mijn tegenwerping dat ik mijn cliënt vertegenwoordig en handel in zijn belang, werd mij op bitse toon verstaan gegeven ‘ik bepaal hier de orde’.

De voorzitter wenste ook ‘niet te discussiëren’ over dit punt van orde, hetgeen een toon zette die een objectieve behandeling in de weg stond.

Na het stellen van vragen die geen van alle betrekking hadden op de bij bezwaarschrift aangevoerde grieven, maar uitsluitend betrekking hadden op het inhoudelijke gevraagde, nl. een vergunning tot verblijf, heb ik de commissie gewezen op het feit dat op voet van bezwaar geoordeeld en ook gehoord moet worden.

Het bezwaarschrift was ingediend tegen het uitblijven van een beslissing in primo.

Hierop wenste de voorzitter niet in te gaan. De voorzitter wenste eigenlijk nergens op in te gaan.

Door de zaal met mijn cliënt te verlaten heb ik een einde aan deze farce gemaakt.

Omdat ik nog nooit op zo'n hoge toon door een voorzitter van een adviescommissie bejegend ben, vermoed ik dat dit een incident is geweest.

Niettemin is het optreden van deze voorzitter voor mijn cliënt uitermate nadelig. Ik kan mij niet voorstellen dat nu nog objectief geadviseerd kan worden.

Ik verzoek u daarom de advisering over de zaak van mijn cliënt aan een andere subcommissie over te dragen en tevens om maatregelen te nemen die herhaling van dit incident kunnen voorkomen.

Mogelijk kunt u de betrokken adviescolleges ook eens laten weten hoe hun optreden moet zijn in het kader van een gezonde en evenwichtige verhouding tussen burger en bestuursorganen...”

6.1. Bij brief van 12 december 2000 deelde de staatssecretaris van Justitie verzoekers advocaat het volgende mee:

“...In uw brief spreekt u uw ongenoegen uit over de behandeling door de voorzitter van de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken (ACV) tijdens de hoorzitting. Tevens heeft u mij verzocht om de advisering over de zaak van uw cliënt aan een andere subcommissie over te dragen.

De ACV kent een in overleg met de Nationale Ombudsman vastgestelde klachtenprocedure. Als klacht wordt aangemerkt iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging van (leden en/of medewerkers van het secretariaat) de ACV.

De ACV dient in geval van een klacht een grondig onderzoek te verrichten en is indien nodig bereid om gemaakte fouten te erkennen en eventuele maatregelen ter voorkoming en herhaling te nemen. (...)

Ondanks deze regeling heeft de ACV op mijn verzoek een grondig onderzoek verricht naar de gang van zaken tijdens de hoorzitting. Op grond van dit onderzoek komt de voorzitter van de ACV tot het oordeel dat de klacht apert ongegrond is: de voorzitter van de subcommissie heeft tijdens de hoorzitting naar behoren gehandeld, terwijl het optreden van de betreffende voorzitter niet nadelig is geweest voor uw cliënt en er voorts geen reden bestaat te veronderstellen dat er door de subcommissie niet objectief is geadviseerd. Op grond hiervan zie ik geen reden om de onderwerpelijke zaak door een andere subcommissie opnieuw te laten behandelen en maatregelen te nemen die herhaling voorkomen...”

6.2. Ten behoeve van de afhandeling van de klacht heeft de ACV de staatssecretaris van Justitie het volgende laten weten:

“...In de eerste plaats zij vermeld dat de ACV een in overleg met de Nationale Ombudsman vastgestelde klachtenprocedure kent. (...) Het had voor de hand gelegen indien (verzoekers gemachtigde; N.o.) gebruik had gemaakt van deze klachtenregeling.

Na raadpleging van de betreffende voorzitter (een zeer ervaren vice-president van het gerechtshof te 's-Hertogenbosch) en beide leden van de subcommissie, alsmede de secretaris van de adjunct-secretaris, kom ik tot de conclusie dat de klacht van (verzoekers gemachtigde; N.o.) als apert ongegrond moet worden aangemerkt.

Ongegrond, omdat (verzoekers gemachtigde; N.o.) verklaringen over de gang van zaken ter zitting en het optreden van de voorzitter van de subcommissie ter zitting aflegt die zonder meer in strijd met de waarheid zijn. Daartoe merk ik het volgende op.

1. Anders dan (verzoekers gemachtigde; N.o.) schrijft (derde alinea: “Na het beantwoorden van een vraag door verzoeker werd mij door de voorzitter verboden om een korte toelichting te geven”) is de ware toedracht dat n.a.v. een relevante door de commissie aan de vreemdeling gestelde vraag (verzoekers gemachtigde; N.o.) opmerkt dat die vraag niet ter zake doet en die vraag niet gesteld mag worden. Ik verwijs u in dit geval naar bijgevoegd verslag van gehoor, (...) (zie hiervoor onder **A.4.**;N.o.). Vervolgens wordt (verzoekers gemachtigde; N.o.) door de voorzitter voorgehouden dat deze vraag wel mag worden gesteld waarop (verzoekers gemachtigde; N.o.) opmerkt dat de voorzitter niet het recht heeft hem te onderbreken en hij verder opmerkt, naar aanleiding van een opmerking van de voorzitter dat hij (verzoekers gemachtigde; N.o.) de gang van zaken ter zitting bepaalt. Dit optreden van (verzoekers gemachtigde; N.o.) is evident in strijd met een goede procesorde.

2. Anders dan (verzoekers gemachtigde; N.o.) schrijft (vierde alinea: “De voorzitter wenste eigenlijk nergens op in te gaan”) blijkt uit het verslag van gehoor en het bijgevoegde advies het tegendeel. Op de relevante aspecten van de zaak is terdege ingegaan.

3. Opnieuw anders dan (verzoekers gemachtigde; N.o.) stelt (vierde alinea: “Door de zaal met mijn cliënt te verlaten heb ik een einde aan deze farce gemaakt”) heeft hij, samen met zijn cliënt, de zitting niet voortijdig verlaten maar pas na sluiting van de hoorzitting. Ik verwijs hiervoor naar de laatste zin van het verslag van gehoor.

Tenslotte merk ik op dat zowel beide leden van de subcommissie alsook de secretaris en de adjunct-secretaris allen onafhankelijk van elkaar desgevraagd hebben verklaard dat de toon van spreken en de wijze van optreden van de voorzitter op geen enkele wijze door hen als incorrect of zelfs maar onvriendelijk werd ervaren. Daarentegen noemden zij het optreden van (verzoekers gemachtigde; N.o.) agressief en aanstootgevend.

Het voorgaande leidt mij tot de conclusie dat, anders dan (verzoekers gemachtigde; N.o.) stelt, het optreden van de voorzitter van de subcommissie niet nadelig is voor zijn cliënt en dat voorts geen enkele reden bestaat te veronderstellen dat er door de subcommissie niet objectief is geadviseerd. Er is geen reden om op het verzoek van (verzoekers gemachtigde; N.o.), om de onderwerpelijke zaak door een andere subcommissie opnieuw te laten behandelen en maatregelen te nemen die herhaling voorkomen, nader in te gaan.

Tenslotte nog dit. De ACV pleegt in geval van een klacht een grondig onderzoek te verrichten en is indien nodig bereid om gemaakte fouten te erkennen en eventuele maatregelen ter voorkoming en herhaling te nemen.

In casu is echter sprake van aantijgingen die niet alleen stoelen op een verschillende perceptie van het voorgevallene doch waarbij regelrecht onwaarheden worden gedebiteerd. De ACV acht zich in haar goede naam aangetast en zal ter zake overleg plegen met de deken van Orde van Advocaten te 's-Gravenhage...”

7. Vervolgens wendde verzoeker zich door tussenkomst van zijn advocaat met de onderhavige klacht tot de Nationale ombudsman.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht. Voorts is in het verzoekschrift van 9 januari 2001, gericht aan de Nationale ombudsman, onder meer het volgende opgenomen:

“Met de uitkomst van het onderzoek: de klacht is apert ongegrond, ben ik het niet eens en wel om de volgende reden:

De voorzitter zou tijdens de zitting naar behoren hebben gehandeld.

Dit is om strijd met mijn eigen waarneming en de waarneming van de tolk Turks, drs S.

Een onderzoek waarbij uitsluitend afgegaan wordt op verklaringen van ACV-leden en secretariaatsmedewerkers en andere aanwezigen niet gehoord worden lijkt partijdig en op zijn minst onevenwichtig.

Ook zou uit het nog steeds niet beschikbaar zijn van het verslag van de hoorzitting de conclusie getrokken kunnen worden dat er iets te verbergen valt.

Het optreden van de voorzitter zou niet nadelig zijn geweest voor mijn cliënt.

Mijn cliënt werd door het optreden van de voorzitter zodanig geïntimideerd dat hij zeker benadeeld is.

Ook het feit dat ik als raadsman geen gelegenheid heb gekregen om ook maar iets te zeggen, te vragen of tegen te werpen benadeelt mijn cliënt.

Er zou voorts geen reden bestaan om te veronderstellen dat er door de subcommissie niet objectief is geadviseerd.

Alleen al de buitengewoon suggestieve vragen met betrekking tot dienstweigering die door een lid gesteld werden, en die mij deden terugdenken aan de dagen dat Nederlandse dienstweigeraars ondervraagd werden met doodoeners als 'zou u niet vechten als uw zuster verkracht werd door de vijand?', geven voldoende reden om te veronderstellen dat de subcommissie vooringenomen was.

Een letterlijk verslag van de zitting zou bij het onderzoek betrokken moeten zijn. Dat verslag is er echter niet of wordt verborgen gehouden.

Ik verzoek u daarom mijn klacht alsnog te behandelen, in die zin dat de brief weliswaar beantwoord is maar dat het onderzoek naar eigen handelen van de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken onvolledig is geweest en tot een onjuiste conclusie heeft geleid."

Verder liet verzoekers gemachtigde weten dat noch de ACV noch de staatssecretaris van Justitie het verslag van gehoor door de ACV hadden toegezonden; het was hem door de rechtbank toegestuurd in het kader van de beroepsprocedure van zijn cliënt.

C. Standpunt Staatssecretaris van Justitie

1. Bij brief van 5 juni 2001 reageerde de staatssecretaris van Justitie als volgt op de klacht:

"...Verzoeker klaagt over de bejegening door de voorzitter van de tweede subcommissie van de Adviescommissie voor Vreemdelingenzaken (ACV) tijdens het gehoor van 14 september 2000. Verder klaagt verzoeker over de wijze waarop mijn ambtsvoorganger, de heer C. zijn klacht van 18 september 2000 hierover heeft behandeld. Verzoeker klaagt er in dit verband met name over dat de conclusies van de heer C., in zijn brief van 12 december 2000, dat verzoekers klacht niet gegrond is, niet worden gedragen door de resultaten van het ingestelde onderzoek.

Op 27 oktober 2000 is door de directie Vreemdelingenbeleid bij de ACV een verzoek ingediend om een onderzoek ingediend om een onderzoek in te stellen naar de gang van zaken tijdens de hoorzitting van 14 september 2000.

In de brief van 2 november 2000, (...) is (verzoekers gemachtigde; N.o.) op de hoogte gesteld dat voor de beantwoording van zijn brief van 18 september 2000 nog nadere informatie noodzakelijk is. In de brief van 12 december 2000, kenmerk (...) heeft (verzoekers gemachtigde; N.o.) een inhoudelijke reactie op zijn brief ontvangen.

Op grond hiervan ben ik van mening dat de klacht van (verzoeker; N.o.) correct is behandeld.

Met betrekking tot de klacht over de gang van zaken tijdens de hoorzitting wil ik u het volgende meedelen.

De ACV heeft aangegeven dat zij, op verzoek van mijn ambtsvoorganger, een grondig onderzoek heeft ingesteld naar de gang van zaken tijdens de hoorzitting van 14 september 2000.

Gebleken is dat de ACV een in overleg met de Nationale ombudsman vastgestelde klachtenprocedure kent. (Verzoekers gemachtigde; N.o.) had gebruik kunnen maken van deze klachtenregeling, (verzoekers gemachtigde; N.o.) heeft van de klachtenregeling echter geen gebruik gemaakt.

In de brief van 12 december 2000 is (verzoekers gemachtigde; N.o.) van de klachtenregeling van de ACV op de hoogte gesteld.

Voorts heeft de voorzitter van de ACV, de heer mr. O. de beide leden van de subcommissie, de secretaris en de adjunct-secretaris allen onafhankelijk van elkaar gehoord over het optreden van de voorzitter van de subcommissie ter zitting. Zij hebben allen verklaard dat de toon van spreken en de wijze van optreden van de voorzitter van de subcommissie op geen enkele wijze door hen als incorrect of zelfs maar onvriendelijk werd ervaren.

Uit het bijgevoegde verslag van de hoorzitting (zie hiervoor onder **A.4.**; N.o.) blijkt niet dat de voorzitter van de subcommissie niet naar behoren heeft gehandeld.

Uit het (...) advies van de ACV blijkt dat door de subcommissie objectief is geadviseerd. Er bestaat geen reden te veronderstellen dat er door de subcommissie niet objectief is geadviseerd.

Overigens breng ik nog onder uw aandacht dat de voorzitter van de ACV heeft aangegeven dat in geval van een klacht door de ACV een grondig onderzoek wordt verricht en dat de ACV, indien nodig, bereid is om gemaakte fouten te erkennen en eventuele maatregelen ter voorkoming en herhaling te nemen.

Op grond van het voorstaande en de mij ter beschikking staande gegevens kan ik niet concluderen dat de klacht van (verzoeker; N.o.) gegrond is..."

D. Standpunt Adviescommissie voor vreemdelingenzaken

De Adviescommissie voor vreemdelingenzaken verwees voor zijn standpunt op de klacht naar de reactie van de staatssecretaris van Justitie.

E. Reactie verzoeker

Verzoeker gaf het volgende commentaar op het standpunt van de staatssecretaris van Justitie:

“...Inhoudelijk wordt vervolgens aangegeven dat de ACV een vastgestelde klachtprocedure kent en gesuggereerd dat ik van die klachtprocedure gebruik had moeten maken. Ik ben echter eerst op 12 december 2000 op de hoogte gesteld van deze klachtprocedure; op dat tijdstip waren de klachten bij de Staatssecretaris van Justitie en bij de Nationale Ombudsman reeds lang ingediend.

De beide leden, de secretaris en de adjunct-secretaris hebben tegenover de voorzitter van de ACV volgens zijn zeggen verklaard dat de toon van spreken en de wijze van optreden van de voorzitter van de subcommissie op geen enkele wijze door hen als incorrect of zelfs maar onvriendelijk werd ervaren. Dit geeft te denken over het waarnemingsvermogen van betrokkenen. Zij kunnen echter geen van allen als onpartijdig gezien worden.

Na ontvangst van de beschikking op bezwaar heb ik direct (op 2 november 2000) verzocht om toezending van het ontbrekende verslag van de hoorzitting. Ik vermoedde dat het verslag mogelijk gecorrigeerd en aangevuld zou moeten worden.

Ik kwam eerst in de gelegenheid om het verslag in te zien nadat de rechtbank mij een copie van het dossier inzake het beroep had toegezonden.

De weergave is onjuist of onvolledig. Zo is onder meer juist de vraag over het weigeren om de wapens op te nemen indien vrouwelijke familieleden zouden worden belaagd niet opgenomen in het verslag. Dat was nu de vraag waarvan ik vond dat deze niet gesteld zou mogen worden. Ook overigens kan ik mij niet vinden in het verslag; door het verstrijken van de tijd is het echter niet meer mogelijk om exact aan te geven waar het verslag aangevuld of gecorrigeerd moet worden.

De voorzitter van de ACV meent dat ik regelrecht onwaarheden heb gedebiteerd, voelt zich in de goede naam aangetast en zal ter zake overleg plegen met de deken van de Orde van advocaten.

Ik merk op dat niet mijn gedrag maar de gedraging van de voorzitter van de subcommissie aan de orde zijn. Ook is niets bekend van een “overleg” met de deken. Als de voorzitter zich wil beklagen over mijn gedrag dan kan hij dat via een klacht bij de Raad van Toezicht doen...”

F. Gehoor van de Tolk

Een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman heeft de bij het gehoor aanwezige tolk op 14 juni 2002 telefonisch gehoord. Hij verklaarde het volgende:

“...Voor de inwerkingtreding van de Vreemdelingenwet 2000 op 1 april 2001 heb ik bijna dagelijks opgetreden als tolk bij de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken (ACV). Ik tolkte in de Turkse taal. Zo heb ik ook getolkt op 14 september 2000 in een zaak waar (verzoekers gemachtigde; N.o.) als advocaat optrad. Ik herinner me die zitting nog heel goed. Ik ben van mening dat de voorzitter tijdens die zitting (verzoekers gemachtigde; N.o.) allerschandelijkst heeft bejegend. De voorzitter stelde zich buitengewoon grof op.

De voorzitter stelde vragen aan de betrokken vreemdeling. Zoals zo vaak gebeurde tijdens de zitting, wilde (verzoekers gemachtigde; N.o.) iets uitleggen. Ik weet echt niet meer waarover het precies ging. De voorzitter snoerde (verzoekers gemachtigde; N.o.) constant de mond. Dat was niet netjes; de voorzitter stelde zich onbeschoft op. (Verzoekers gemachtigde; N.o.) moest zijn mond houden en de voorzitter bepaalde wat er moest gebeuren. De voorzitter gebruikte geen onbetamelijke woorden. Het ging vooral om zijn houding en om zijn toon. Die waren niet netjes en ook niet te doen gebruikelijk.

De opstelling van (verzoekers gemachtigde; N.o.) was correct. Hij heeft de bejegening van de voorzitter zeker niet uitgelokt.

Ik weet niet meer wie de voorzitter was. Ik zie hem voor me maar kan me zijn naam niet meer herinneren. Als u zegt dat het de heer K. was dan bevestig ik dat. Ik moet zeggen dat ik een dergelijke bejegening ook niet van hem kende. Ik weet echt niet wat hem die dag bezielde.

Ik kan me niet herinneren dat (verzoekers gemachtigde; N.o.) de zitting voortijdig heeft verlaten. Ik kan me dat niet voorstellen omdat het niet in het belang van zijn cliënt zou zijn...”

G. Gehoor van de voorzitter van de tweede subcommissie van de ACV

Op 24 juli 2003 hebben twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman de betrokken voorzitter gehoord. Hij verklaarde het volgende:

“Sinds 1977 tot aan de opheffing van de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken (ACV) op 1 april 2001 ben ik lid geweest van de ACV, waarvan een aantal jaren (ongeveer sinds 1984) als voorzitter. Naast mijn functie als rechter had ik ongeveer tweemaal per maand een ACV-hoorzitting. Ik had een vrij gestandaardiseerde aanpak van een zitting. Omdat het voor een vreemdeling spannend is om gehoord te worden begon ik ermee om betrokkene op zijn gemak te stellen en uitleg te geven over het doel van het gehoor. Ook werden de leden van de commissie voorgesteld. De vreemdeling werd altijd in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven. Ik stelde, als voorzitter, meestal 90 à 100 % van de vragen. Vervolgens konden de leden nog nadere vragen stellen. Daarna kon de raadsman aanvullende vragen stellen en/of een toelichting geven.

In deze zaak, een van mijn laatste zittingen voor de ACV, stelde een medecommissielid een vraag aan de vreemdeling. Hierop kwam de advocaat direct tussenbeiden. Ik heb toen, als voorzitter, de advocaat medegedeeld dat eerst de vragen van de commissie gesteld zouden worden en dat daarna de advocaat de gelegenheid kreeg om vragen te stellen. De advocaat was het niet eens met deze werkwijze en gaf dit op opgewonden toon te kennen. Hierop deelde ik hem mee dat ik als voorzitter de orde bepaalde en ontnam hem het woord. Hierna ging het commissielid door met het stellen van vragen. Vervolgens werd de advocaat de gelegenheid gegeven om vragen te stellen en zonodig een toelichting te geven. Ik weet niet meer of hij hiervan gebruik heeft gemaakt.

De advocaat vroeg mij vervolgens waarom ik bepaalde vragen niet stelde waarna ik hem meedeelde dat de commissie geen vragen meer had maar dat hij nu zelf vragen kon stellen. De advocaat was het niet eens met deze werkwijze. Na afloop van de zitting is de zaak zoals gebruikelijk zakelijk "geraadkamerd". Met de vreemdeling zelf was geen verschil van mening. Hij heeft alle vragen beantwoord en ik heb niet gemerkt dat hij ergens een probleem mee had.

De advocaat maakte een opgewonden indruk. Dit werd al duidelijk voor aanvang van de zitting. Het is gebruikelijk dat de advocaat, zijn cliënt en de tolk bij aanvang van de zitting naar binnen worden gebracht door de bode. In dit geval stond de advocaat voor aanvang van de zitting opeens al binnen en vroeg waarom nog niet werd begonnen met de zitting. Ik heb hem uitgelegd dat we bijna zover waren en dat hij te horen zou krijgen wanneer aangevangen zou worden.

Al vrij snel na het begin van de zitting was er een aanvaring tussen de advocaat en de tolk over de wijze van vertalen. De tolk werd door de advocaat op een ongebruikelijke en niet rustige toon aangesproken.

Ik heb direct na afloop van de zitting tegen de secretaris gezegd dat er, in verband met de door mij genoemde incidenten, een verslag van het gehoor gemaakt moest worden terwijl je dit normaliter alleen laat opmaken bij een inwilligend advies (hier niet het geval). Dit verslag wordt door de secretaris en de notulist vastgesteld. Dit verslag ken ik niet.

Later werd ik gebeld door de algemeen secretaris van de ACV met de mededeling dat er een klacht over mij was ingediend. Ik heb toen mijn reactie geven en vervolgens heeft de ACV gereageerd op de klacht.

Ik kende deze advocaat niet. De advocaat is niet teruggekomen op zijn aanvaring met de tolk.

De gemachtigde komt dus aan bod nadat ik en de andere commissieleden hun vragen hebben gesteld. Of er tussendoor opmerkingen geplaatst kunnen worden hangt af van de situatie maar in het algemeen is het beter om te wachten totdat de leden hun vragen

gesteld hebben. Dit is overzichtelijker. Ik heb daarbij, tot deze zaak, nooit problemen ondervonden. Ik heb net als altijd open vragen gesteld om de vreemdeling de gelegenheid te geven uitgebreid antwoord te geven. Ik was niet gehaast. Bij aanvang van het gehoor was er een goede sfeer maar na de door mij genoemde incidenten werd de sfeer tijdens het gehoor slechter. Ik heb nog nooit zo'n incident als dit meegemaakt, niet bij de ACV en niet bij mijn werk als rechter.

Leden van de ACV, naar ik meen de algemeen voorzitter, hebben overwogen een klacht over de advocaat in te dienen bij de Deken. Dat vond ik niet nodig, ik zie dit als een zakelijk incident.

Mijn reactie op de aan u afgelegde verklaring van de tolk is dat de toon waarop ik heb gezegd dat de advocaat nu zijn mond moest houden inderdaad niet te doen gebruikelijk was. Maar die toon was gekoppeld aan het verschil van mening met de advocaat die per sé het woord wilde voeren. Er was wél sprake van een verhitte discussie maar die was niet onbehoorlijk. Ik heb me zeker niet grof of onbeschoft opgesteld. Ik heb, om een einde te maken aan de discussie, gezegd dat ik degene was die bepaalde wat er op de zitting gebeurde. Ik heb nog nooit zo'n meningsverschil meegemaakt en ook niet op die opgewonden toon.

Ik kan me voorstellen dat de tolk wellicht is geschrokken van mijn toon omdat hij me zo niet kent. Deze tolk stelde in het verleden zelf ook wel eens nadere vragen aan vreemdelingen dus misschien is het in zijn visie ook wel normaal dat de advocaat op dat moment een vraag stelde.

Misschien had ik de advocaat rustiger moeten vragen om te stoppen met zijn interventie. Ik reageerde misschien net iets te opgewonden. Terugkijkend zou ik het nu iets rustiger gezegd hebben.”

Achtergrond

1. De Adviescommissie voor vreemdelingenzaken

De Adviescommissie voor vreemdelingenzaken (ACV) is ingesteld bij de Vreemdelingenwet 1965. De ACV adviseerde de staatssecretaris van Justitie vooral over individuele zaken. Met de inwerkingtreding van de Vreemdelingenwet 2000 op 1 april 2001 hield de ACV op te bestaan. Dit orgaan werd omgevormd tot de huidige Adviescommissie voor vreemdelingenzaken (ACVZ) die vooral adviseert over wetgeving en beleid in vreemdelingenzaken.

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2:3, eerste lid

“Het bestuursorgaan zendt geschriften tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.”

Artikel 9:1

“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 9:2

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.”

Artikel 9:10

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

In rapport 2002/111 van de Nationale ombudsman is hierover het volgende opgenomen:

“Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt,

ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimumeisen waaraan voldaan moet worden."

3. De klachtprocedure ACV

De klachtprocedure van de Adviescommissie voor vreemdelingenzaken is vastgesteld op 29 juni 1999.

"...1. Klachtdefinitie.

Als klacht wordt aangemerkt iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging van (leden en/of medewerkers secretariaat van) de ACV.

In dit verband kan worden gedacht aan een klacht over de bedrijfsvoering van de ACV, bijvoorbeeld een advies wordt niet tijdig uitgebracht, onjuiste agendering van een zaak en een niet goed functionerende tolk ter zitting en over de bejegening van een vreemdeling door leden en/of medewerkers van de ACV.

2. Wijze van indiening.

Mondelinge klachten ter zitting naar voren gebracht bij de voorzitter van een subcommissie en buiten de zitting bij de (plv) algemeen secretaris.

Schriftelijke klachten worden ingediend bij de voorzitter van de ACV of de algemeen secretaris.

3. De behandeling van klachten.

3.1. Inhoud klacht.

3.1.1. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat in beginsel:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;

d. de datum waarop bedoelde gedraging heeft plaatsgevonden.

3.1.2. Een mondelinge klacht bevat ten minste een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden.

3.2. Snelle en informele afhandeling klacht.

3.2.1. Indien op een snelle en informele wijze naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, blijven de verdere bepalingen van deze procedure buiten toepassing.

3.2.2. In de onder 3.2.1. bedoelde situatie wordt de klager schriftelijk bericht dat ervan uit wordt gegaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

3.3. Bevestiging ontvangst klacht.

Zowel een mondelinge als schriftelijke klacht wordt door de ACV binnen een week na het uiten van de klacht dan wel na de ontvangst van het klaagschrift bevestigd, tenzij aan de mondelinge klacht direct tegemoet kan worden gekomen. Indien 3.4. van toepassing is of indien een klacht ter advisering wordt voorgelegd aan de bij 3.5. bedoelde commissie, wordt de klager daarvan middels de bevestigingsbrief in kennis gesteld. Voorts wordt bij die brief een afschrift van de klachtprocedure gevoegd. Voorts wordt bij die brief een afschrift van de klachtprocedure gevoegd.

3.4. Niet behandelen klacht.

Een klacht wordt in beginsel niet in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is behandeld;

b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

c. waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt of beroep kan of kon worden ingesteld;

d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van de burgerlijke/strafrechter onderworpen is (geweest);

e. waarvan het gewicht of waarbij het belang van de klager kennelijk onvoldoende is.

3.5. Klacht over gedraging tolken.

Een klacht over een gedraging van een tolk wordt, nadat is vastgesteld dat deze gelet op het bepaalde bij 3.4. in behandeling wordt genomen en niet door de ACV zonder advies van na te noemen commissie kan worden afgehandeld, ter advisering voorgelegd aan de door hoofd Immigratie- en naturalisatiedienst ingestelde Klachtenadviescommissie tolken. De ACV betreft het door die commissie uitgebrachte advies in haar oordeelsvorming over de gegrondheid van de klacht.

3.6. Behandelaars van klachten.

Namens de ACV behandelen de voorzitter en algemeen secretaris ingekomen klachten. Indien een klacht zich richt tegen een gedraging van de voorzitter dan wel de algemeen secretaris, alsmede bij ontstentenis, treedt de plv. voorzitter, respectievelijk de plv. algemeen secretaris op.

3.7. Horen.

3.7.1. Een klager, alsmede degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld op zitting te worden gehoord. Betrokkenen worden aldaar in de gelegenheid gesteld op elkaars standpunten te reageren.

3.7.2. Van het horen (zitting, telefonisch en schriftelijk) kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager geen gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

3.7.3. Indien de klager afziet van een hoorzitting geschiedt, in overleg met klager, het horen in daarvoor in aanmerking komende gevallen telefonisch en anders schriftelijk.

3.7.4. Van het horen wordt, voor zover van toepassing, een verslag gemaakt.

4. De afhandeling van klachten.

4.1. Termijn

Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld of bij inschakeling van de bij 3.5. bedoelde commissie binnen tien weken.

De afhandeling kan ten hoogste voor vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

4.2. Kennisgeving.

Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld of bij inschakeling van de bij 3.5. bedoelde commissie binnen tien weken.

De afhandeling kan ten hoogste voor vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

4.2.2. In de kennisgeving wordt tevens vermeld dat de klager vervolgens nog de mogelijkheid heeft om diens klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

5. Registratie.

Klachten worden geregistreerd en jaarlijks in het jaarverslag van de ACV gepubliceerd...”