



Rapport

Datum: 27 december 2005
Rapportnummer: 2005/402

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) op 4 oktober 2004 aan de Nationale ombudsman -naar later bleek ten onrechte- heeft meegedeeld dat de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie op 30 september 2004 positief had beslist op haar aanvraag om een verblijfsvergunning en dat het verblijfsdocument binnen vier weken aan haar zou worden uitgereikt door de gemeente Rotterdam.

Beoordeling

Bevindingen

1. Verzoekster, van Turkse nationaliteit, verblijft sinds 1994 in Nederland. Op 1 december 1998 werd zij in het bezit gesteld van een verblijfsvergunning regulier voor bepaalde tijd onder de beperking "verblijf bij ouders". Op 11 augustus 2000 trad verzoekster in het huwelijk. Verzoekster meldde dit huwelijk bij de vreemdelingendienst en liet het huwelijk op 11 december 2001 ook registreren in de gemeentelijke basisadministratie. Ondanks deze wijziging in haar omstandigheden werd verzoeksters verblijfsvergunning voor verblijf bij ouders op 24 maart 2002 verlengd. Bij besluit van 27 februari 2003 trok de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie de verblijfsvergunning echter in met terugwerkende kracht tot 11 augustus 2000, de datum van verzoeksters huwelijk. Van deze beschikking ging verzoekster in bezwaar. Op 7 november 2003 verklaarde de minister het bezwaar ongegrond. Op 5 december 2003 stelde verzoekster tegen dit besluit beroep in bij de rechtbank.
2. Op 13 november 2003 diende verzoekster bij de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond ook een aanvraag in om voortgezet verblijf c.q. wijziging beperking. Deze dienst stuurde de aanvraag voor verdere afhandeling door naar de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Overigens had verzoekster op 2 april 2002 een verblijfsdocument gekregen, geldig tot 28 januari 2005, waarop de naam B., de naam van de echtgenoot van verzoekster die verzoekster na haar huwelijk had aangenomen, was vermeld.
3. Omdat de beslissing op de aanvraag uitbleef, diende verzoekster via haar advocaat op 26 mei 2004 een klacht in bij het Centraal Klachtenbureau (CKB) van de IND. In de klachtbrief was het IND-dossiernummer vermeld. In reactie op deze klacht liet de IND namens de minister bij brief van 21 juli 2004 weten de klacht wegens overschrijding van de wettelijke behandelingsduur van de aanvraag gegrond te achten. De IND deed daarbij de toezegging dat uiterlijk binnen zes weken na dagtekening van de brief op de aanvraag zou worden beslist.

4. Omdat een beslissing uitbleef verzocht verzoeksters advocaat de IND bij brief van 8 september 2004 om nakoming van de in het kader van de eerdere klachtbehandeling op 21 juli 2004 gedane toezegging.

De IND bevestigde bij brief van 21 september 2004 de ontvangst van deze brief en liet weten dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op 20 oktober 2004 bericht zou volgen over de afhandeling van de aanvraag. Blijkens deze ontvangstbevestiging vatte de IND de brief van 8 september 2004 op als nieuwe klacht.

5. Omdat verzoekster nakoming wenste van de toezegging van 21 juli 2004 van de IND en niet de bedoeling had een nieuwe klachtprocedure te starten, wendde haar advocaat zich op 23 september 2004 tot de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman legde de klacht op 4 oktober 2004 om 16.21 uur per e-mail ter interventie (zie Achtergrond) voor aan het CKB. De tekst van het e-mailbericht was opgesteld aan de hand van de op dat moment bij de Nationale ombudsman bekende gegevens en luidde:

"(...) Graag wil ik de volgende klacht ter interventie aan u voorleggen.

De heer A. B. klaagt er via zijn advocaat, de heer mr. V. Kücüköbil, over dat de in de klachtafhandelingsbrief van 21 juli 2004 gedane toezegging om binnen zes weken na dagtekening van de brief te zullen beslissen op de aanvraag, niet is nagekomen.

Het betreft hier een aanvraag om verlenging van de verblijfsvergunning van de heer A. B. Het IND. dossiernummer is (...), het klachtnummer is (...).

Graag verneem ik uw reactie binnen vijf werkdagen na heden. Mocht ik niet binnen deze termijn vernemen dan zal ik mij genooddaakt zien het schriftelijke onderzoek in deze zaak te openen. (...)."

6. Diezelfde middag om 16.59 uur stuurde een medewerkster van het CKB een e-mail-bericht toe met de volgende tekst:

"Op aanvraag verlenging vvr van de heer B. is op 30 september positief beslist. Het verblijfspasje is besteld en wordt binnen vier weken aangemaakt. (...)."

7. Bij brief van 19 oktober 2004 stelde de Nationale ombudsman de advocaat van verzoekster op de hoogte van dit bericht. De IND ontving een afschrift van deze brief per gelijke post. Op 20 oktober 2004 liet de IND de Nationale ombudsman weten dat er sprake was van een misverstand. Niet verzoekster, die abusievelijk in het e-mailbericht was aangeduid met "de heer A.B.", maar haar zuster met dezelfde voorletter had op 30 september 2004 verlenging van haar verblijfsvergunning ontvangen. De IND liet daarbij weten dat de gemachtigde van verzoekster eerder die dag telefonisch op de hoogte was

gesteld van het misverstand en dat hij begrip had getoond voor de verwarring die door deze gelijkenis in namen was ontstaan. Tevens had de IND hem excuses aangeboden. De advocaat van verzoekster liet in zijn brief van 4 november 2004 weten dat de IND een onjuiste voorstelling gaf van het telefoongesprek. Hij had juist geen begrip getoond voor de gemaakte fout, maar was daar zeer verbolgen over.

8. De IND stuurde op 20 oktober 2004 de advocaat van gemachtigde een brief waarin hem de gelegenheid werd geboden om feiten en omstandigheden aan te voeren waaruit kon worden afgeleid waarom verzoekster bij de aanvraag van haar vergunning op 13 november 2003 vrijgesteld zou moeten worden van het vereiste van het bezit van een machtiging tot voorlopig verblijf. Op 12 november 2004 wees de minister de aanvraag af. Van dit besluit ging verzoekster op 10 december 2004 in bezwaar.

9. In haar reactie van 21 januari 2005 op de klacht liet de minister de Nationale ombudsman weten de klacht ongegrond te achten. Zij overwoog daarbij onder meer het volgende:

"(...) Uit de e-mail wisseling van 4 oktober 2004 van uw bureau met het Centraal Klachtenbureau van de IND blijkt, dat er van meet af aan verwarring is geweest om wie het nu precies ging en waar het over ging. In uw e-mail bericht van die datum is vermeld, dat het gaat om de heer A. B., die wacht op een beslissing op zijn verlengingsaanvraag. Het blijkt uiteindelijk te gaan om mevrouw A. B., die wacht op haar aanvraag om een verblijfsvergunning. Het in de e-mail genoemde dossier betreft alleen vrouwelijke vreemdelingen, van wie alle twee een voornaam hebben die begint met de letter A. Het blijkt om twee zussen te gaan A. B (betrokkene) en haar zus A. G. De enige recente verlengingsaanvraag betreft zus A.G. Op die aanvraag is op 30 september 2004 beslist. De informatie over de afdoening van die verlengingsaanvraag is op 4 oktober 2004 aan uw bureau verstrekt door beantwoording van het hierboven bedoelde e-mail bericht.

Hoewel in dat e-mail bericht door uw bureau ook is vermeld, dat het gaat om een toezegging in de klachtafhandelingsbrief van 21 juli 2004 en die brief betrekking had op betrokkene, is de gemaakte vergissing naar mijn mening begrijpelijk en mede veroorzaakt door de onjuiste vraagstelling in de e-mail van 4 oktober 2004 (...)."

10. Uit het onderzoek is gebleken dat de minister verzoeksters bezwaar tegen de intrekking van de verblijfsvergunning op 7 november 2003 ongegrond heeft verklaard. De rechtbank Den Haag verklaarde het hiertegen ingestelde beroep bij uitspraak van 22 maart 2005 gegrond, waarna de minister bij besluit van 25 juli 2005 verzoekster een verblijfsvergunning voortgezet verblijf verleende met ingang van 14 november 2003 geldig tot 28 januari 2007.

II. Beoordeling

11. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit houdt onder meer in dat een bestuursorgaan ook bij de behandeling van een klacht accuraat te werk moet gaan, en niet lichtvaardig tot het doen van mededelingen moet overgaan.

12. In dit geval had verzoekster op 26 mei 2004 een klacht ingediend over het uitblijven van een beslissing op een aanvraag uit november 2003. De IND had deze klacht gegrond verklaard en toegezegd dat binnen zes weken op de aanvraag zou worden beslist. Toen de IND deze toezegging niet was nagekomen wendde verzoekster zich op 8 september 2004 opnieuw tot het CKB om, onder verwijzing naar de eerdere klachtbehandeling en met vermelding van het IND-dossiernummer, aan te dringen op nakoming van de toezegging. De IND vatte de inhoud van deze brief ten onrechte op als een nieuwe klacht en ging niet over tot nakoming van de toezegging. Dit was de aanleiding voor de Nationale ombudsman de zaak met spoed op 4 oktober 2004 voor te leggen aan de IND en aan te dringen op nakoming van de toezegging.

13. In het e-mailbericht van de Nationale ombudsman van 4 oktober 2004 stond vermeld dat het ging om de heer A.B. in plaats van mevrouw A.B. Ook werd er gesproken van een verzoek om verlenging, terwijl het om een verzoek om verlening van een verblijfsvergunning voortgezet verblijf ging. Deze administratieve onnauwkeurigheden die de Nationale ombudsman zichzelf kan aantrekken en een bron van verwarring kunnen vormen, verklaren echter niet waarom de IND in reactie op de interventie op zijn beurt in die mate onzorgvuldig is geweest en informatie heeft verstrekt over de zuster van verzoekster, mevrouw A.G. In het e-mailbericht van de Nationale ombudsman was wel het IND-dossiernummer van verzoekster vermeld, alsook het registratienummer van de klacht. Ook was haar achternaam en haar voorletter juist vermeld. Daarbij was de inhoud van het bericht voor het kernpunt wel geheel duidelijk.

Er werd gevraagd om nakoming van een in de brief van de IND van 21 juli 2004 gedane toezegging. Al met al had deze informatie bij passende oplettendheid voldoende moeten zijn voor de IND om het juiste dossier te raadplegen en correcte informatie te verschaffen.

14. Nu de IND in plaats daarvan informatie heeft verstrekt over de zuster van verzoekster, die weliswaar dezelfde voorletter heeft, maar een andere familienaam, en een ander dossiernummer bij de IND heeft, en geen klachtprocedure had lopen, is de IND tekort geschoten vanuit het oogpunt van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst is gegrond, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Onderzoek

Op 18 november 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Rotterdam, ingediend door mr. V. Kücükertil te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst.

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

In het kader van het onderzoek werd de 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.

Tevens werd de IND om nadere inlichtingen verzocht.

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

De Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De gemachtigde van verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Brief van 13 november 2003 van advocaat van verzoekster aan vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond;
2. Klachtbrief van 26 mei 2004 van de advocaat van verzoekster aan de IND;
3. Brief van 8 juli 2004 van de IND aan de advocaat van verzoekster (ontvangstbevestiging);
4. Brief van 21 juli 2004 van de IND aan de advocaat van verzoekster;
5. Brief van 8 september 2004 van de advocaat van verzoekster aan de IND;
6. Brief van 23 september 2004 van de advocaat van verzoekster aan de Nationale ombudsman;

7. Brief van 21 oktober 2004 van de IND aan de advocaat van verzoekster;
8. Brief van advocaat van verzoekster van 4 november 2004 aan de Nationale ombudsman in reactie op brief van de IND van 21 oktober 2004;
10. Reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie van 21 januari 2005;
11. Reactie op brief van de minister van 7 maart 2005 van de advocaat van verzoekster;
12. Uitspraak van de rechtbank Den Haag van 22 maart 2005, waarbij het beroep tegen de intrekking van de verblijfsvergunning van verzoekster gegrond werd verklaard;
13. Beschikking van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie van 25 juli 2005 waarbij het bezwaar tegen de intrekking van de verblijfsvergunning bij ouders gegrond is verklaard en haar een verblijfsvergunning voor voortgezet verblijf werd verleend;

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Uit de brochure Nationale ombudsman; Instituut, taak en werkwijze, maart 2005, pagina 21.

"Twee wegen van onderzoek.

(...)

Interventie

De methode van interventie wordt door de Nationale ombudsman in een groot deel van de zaken toegepast. Het gaat daarbij om klachten die juridisch gezien niet complex zijn en waarvan in principe duidelijk is dat het probleem snel weggenomen kan worden. Een voorbeeld daarvan is een aanvraag van een burger die maar niet wordt behandeld. Een interventie wordt ook toegepast wanneer er voor de klager belang is bij een snelle tussenkomst van de Nationale ombudsman. Een voorbeeld daarvan is een invordering door een deurwaarder waardoor een burger in grote financiële problemen komt. De actie van de Nationale ombudsman bestaat dan uit het informeren van de betreffende instantie over de klacht met de vraag of uitzicht kan worden geboden op een oplossing. In de praktijk leidt de tussenkomst van de ombudsman op korte termijn tot een reactie, waarbij de overheid alsnog duidelijkheid geeft of actie aankondigt. Daarmee heeft de klager doorgaans gekregen wat hij wilde, en heeft hij zijn belang bij verder onderzoek verloren (zie artikel 9:23, onderdelen c en 1, Awb). Over het algemeen dient in een dergelijk geval

het uitbrengen van een rapport ook anderszins geen redelijk doel, zodat de Nationale ombudsman het onderzoek dan tussentijds beëindigt, met de schriftelijke mededeling aan alle partijen als bedoeld in artikel 9:25 Awb. Te allen tijde kan de Nationale ombudsman echter, als hij daarvoor in een bepaalde zaak reden ziet, besluiten om alsnog terug te keren naar de hiervoor genoemde hoofdroute. Dat gebeurt incidenteel ook."