



Rapport

h2>Klacht

Verzoekers klager erover dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in oktober 2007 loketten heeft geopend in Nederland, met het gevolg dat zij niet meer hun vreemdelingendocument in hun woonplaats kunnen ophalen, maar vanuit Zeeland naar het loket in Rijswijk of vanuit Zuid-Limburg naar het loket in Eindhoven moeten reizen om hun documenten af te halen.

Beoordeling

Algemeen

Vreemdelingen, die in Nederland wonen en documenten bezitten waaruit rechtmatig verblijf blijkt, konden voor het afhalen van dergelijke documenten terecht bij de gemeente. De Nederlandse regering besloot in 2007 dat de front-officetaken die in het kader van de Vreemdelingenwet door de gemeenten werden uitgevoerd, weer terug moesten gaan naar de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Deze overheveling van vreemdelingentaken van gemeenten naar de IND betekende dat uiterlijk op 1 januari 2008 vreemdelingen in het hele land in plaats van bij de loketten van gemeenten bij negen loketten van de IND in het land terecht kunnen voor vreemdelingenzaken. De bedoeling was dat de IND aan deze loketten voorlichting geeft over regulier verblijf in Nederland, aanvragen voor reguliere verblijfsvergunningen in ontvangst neemt en de daarbij behorende verblijfsdocumenten uitreikt.

In de loop van 2008 heeft de Nationale ombudsman klachten ontvangen over de bereikbaarheid van de IND-loketten. De Nationale ombudsman heeft aanleiding gezien om naar aanleiding van vijf zaken een onderzoek te openen. Na opening van het onderzoek heeft één van de verzoekers laten weten geen prijs meer te stellen op een onderzoek naar haar klacht.

I. Bevindingen

1. De staatssecretaris van Justitie reageerde in het kader van het onderzoek op 9 oktober 2008. Deze reactie bevatte een algemeen deel over de achtergrond van het invoeren van de nieuwe loketten met de gevolgen voor de vreemdelingen die voor het verkrijgen van reisdocumenten verder moeten reizen. De staatssecretaris gaf hierbij aan dat in 2007 het kabinetsbesluit is genomen om het Voorschrift Vreemdelingen te wijzigen. Dit had tot gevolg dat vreemdelingen hun verblijfsaanvraag niet meer bij de gemeente maar bij een van de negen IND-loketten in het land moet indienen. Dit werd in 2007 gecommuniceerd via de media. De lokaties waren gekozen met als uitgangspunt dat 80% van de klanten binnen een uur reizen per openbaar vervoer bij een IND-loket kan komen. De staatssecretaris is dan ook van mening dat de IND op juiste wijze uitvoering heeft gegeven aan het kabinetsbesluit. Wel wordt beseft dat vreemdelingen die in relatief dunbevolkte

gebieden wonen, beduidend meer moeten reizen dan in de oude situatie. Echter gelet op het feit dat het verblijfsdocument in beginsel hooguit één keer per jaar en voor EU-onderdanen één keer in de vijf jaar dient te worden afgehaald, acht de staatssecretaris de keuze acceptabel.

2. Ten aanzien van de toekomst gaf de staatssecretaris in de reactie van 9 oktober 2008 aan dat op korte termijn geen nieuwe loketten worden geopend. In 2009 zal worden bezien of het mogelijk is dat verzoekers zelf kunnen aangeven bij welk loket zij hun document wensen op te halen. Thans is elke woonplaats gekoppeld aan een loket.

Opgemerkt werd dat de uitreiking van verblijfsdocumenten aan studenten bij een IND-loket en soms op de desbetreffende onderwijsinstelling mogelijk is.

Ook werd een afspraak gemaakt met een grote onderneming in Vlissingen genoemd. De staatssecretaris gaf aan dat overwogen werd ook particulieren uit de Zeeuwse regio in de gelegenheid te stellen gebruik te maken van deze faciliteit.

Ten aanzien van de vier individuele zaken.

Verzoekster mevrouw V. uit Hulst

3. Naar aanleiding van een bericht van de IND om haar verblijfsdocument in Rijswijk op te halen, schreef verzoekster op 9 april 2008 een brief aan de IND waarin zij verzocht vanwege haar lichamelijke beperkingen, de lange reistijd en aanzienlijke reiskosten haar verblijfsdocument via de gemeente Hulst te doen toekomen.

4. Bij schrijven van 17 april 2008 antwoordde de IND dat uit verzoeksters brief bleek dat zij wegens medische en/of fysieke omstandigheden niet in staat was om het verblijfsdocument in persoon op te halen. De mogelijkheid werd geboden dat verzoekster iemand machtigde om voor haar het verblijfsdocument op te halen bij een van de IND loketten.

5. In reactie hierop gaf verzoekster in haar brief van 23 april 2008 aan dat de provincie Zeeland er wat loketten betreft karig van afkomt. Het probleem van reizen en de kosten bleef voor haar bestaan.

6. De IND gaf in een schrijven van 30 mei 2008 hierover nog aan dat het weliswaar vervelend was voor verzoekster dat zij de afstand naar Rijswijk moest afleggen of dat zij iemand moest machtigen om het document op te halen, maar dat daaraan niets veranderd kon worden.

7. Vervolgens richtte verzoekster zich met haar klacht op 2 juni 2008 tot de Nationale ombudsman. Zij voerde aan dat IND geen oplossing wilde zoeken ondanks haar fysieke gesteldheid, de financiële gevolgen en het moeten lastig vallen van derden.

8. In het kader van het onderzoek gaf de staatssecretaris aan dat aan verzoekster was aangeboden om iemand anders te machtigen om haar verblijfsdocument in Rijswijk of bij één van de andere loketten kan af laten halen. Hiermee werd een passende oplossing geboden.

Verzoekster mevrouw K. uit Vaals

9. Verzoekster verzocht op 16 april 2008 aan de IND om de verblijfsdocumenten voor haar en haar dochter naar de Vreemdelingenpolitie in Kerkrade te zenden, zodat deze documenten daar opgehaald konden worden. De IND antwoordde op 14 mei 2008 en liet weten dat het niet mogelijk was om de afgifte van de verblijfsdocumenten bij een andere organisatie onder te brengen. Er was geen sprake van een situatie waarbij het fysiek onmogelijk of psychisch onverantwoord was om persoonlijk het document te komen ophalen in Eindhoven en daarom werd er geen uitzondering gemaakt.

10. Naar aanleiding hiervan schreef verzoekster op 4 juni 2008 in een brief aan de IND dat zij vanwege werk en school van haar dochter, niet in staat was om naar Eindhoven te reizen. Zij gaf in die brief aan dat de IND zonder motivatie of alternatief het verzoek afwees en geen rekening hield met persoonlijke belangen.

Vervolgens richtte verzoekster zich op 11 juni 2008 met haar klacht tot de Nationale ombudsman.

11. In het kader van het onderzoek gaf de staatssecretaris aan dat beseft werd dat verzoekster en haar dochter meer moesten reizen dan voorheen maar dat er geen sprake was van bijzondere omstandigheden waarin hun situatie zich onderscheidt van de situatie van andere vreemdelingen die zich in soortgelijke (geografische) omstandigheden bevinden. Daarbij werd ook betrokken dat het verblijfsdocument slechts één keer in de vijf jaar vervangen en afgehaald dient te worden.

Verzoeker de heer C. uit Hulst

12. Verzoeker had in het kader van de verlenging van zijn verblijfsdocument contact met de IND, waarbij de IND hem bij brief van 21 maart 2008 uitnodigde om het document op te komen halen in Rijswijk.

13. Verzoeker gaf aan dat van hem niet verwacht kan worden dat hij 300 kilometer moest reizen om het document af te halen. Ook werd hem niet de mogelijkheid geboden om het pasje in Rotterdam of Eindhoven op te halen.

De telefonische reactie van de IND waarbij hem werd gezegd dat de regels nu eenmaal zo waren, vond verzoeker onbegrijpelijk.

Verzoeker wendde zich op 29 april 2008 met zijn klacht tot de Nationale ombudsman.

14. In het kader van het onderzoek gaf de staatssecretaris aan dat beseft werd dat verzoeker meer moet reizen dan voorheen maar dat er geen sprake is van bijzondere omstandigheden waarin zijn situatie zich onderscheidt van de situatie van andere vreemdelingen die zich in soortgelijke (geografische) omstandigheden bevinden. Daarbij werd ook betrokken dat het verblijfsdocument slechts één keer in de vijf jaar vervangen en afgehaald hoeft te worden.

Verzoeker de heer S. uit Axel

15. Naar aanleiding van een reactie van de IND over het verkrijgen van de verblijfsvergunning van zijn echtgenote, wendde verzoeker zich op 14 maart 2008 tot de Nationale ombudsman. Verzoeker gaf aan dat het Ministerie van Justitie hem telefonisch had meegedeeld dat hij geen reiskosten vergoeding kreeg en dat het document ook niet aangetekend werd verzonden.

Verzoeker gaf aan dat de reistijd om de verblijfsvergunning in Rijswijk op te halen onevenredig lang is.

16. Nadat de Nationale ombudsman de klacht naar de IND had doorgezonden, handelde de IND op 28 april 2008 de klacht af. In de klachtafhandelingsbrief werd aangegeven dat de loket-locaties zijn gekozen zodat 80% van de vreemdelingen binnen een uur reizen per openbaar vervoer bij een loket is. Voor verzoekers echtgenote houdt dit een langere reistijd in. Maar nu voor de meeste vreemdelingen hooguit één keer per jaar hun document afhalen, is de keuze voor de loketten acceptabel. Ook waren geen zeer bijzondere omstandigheden bekend van verzoekers echtgenote op basis waarvan een uitzondering gemaakt zou moeten worden.

17. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf de staatssecretaris nogmaals aan dat beseft werd dat verzoekers echtgenote meer moet reizen dan voorheen maar dat er geen sprake is van bijzondere omstandigheden om af te wijken van de regel. Daarbij werd ook betrokken dat het verblijfsdocument slechts één keer in de vijf jaar vervangen en afgehaald hoeft te worden.

II. Beoordeling

18. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Gelet op de onderhavige problematiek houdt dit vereiste in dat de IND zodanig organisatorisch ingericht moet zijn dat daarmee aan burgers behoorlijke dienstverlening wordt verzekerd. Hierbij is het belangrijk dat de IND de mogelijkheid biedt om binnen een redelijke reistijd een verblijfsdocument af te kunnen halen en voorzieningen treft voor burgers voor wie een langere reistijd bezwaarlijk is.

19. De Nationale ombudsman stelt vast dat ingevolge het Voorschrift Vreemdelingen 2000 de aanvragen voor een verblijfsvergunning bij het kantoor van de IND moet worden ingediend. Hieruit vloeit voort dat een verblijfsvergunning ook daar moet worden opgehaald. Er bestaat immers een legitimatieplicht. Met betrekking tot de uitvoering van dit wettelijke voorschrift heeft de staatssecretaris ervoor gekozen dat 80% van de vreemdelingen binnen een uur reistijd met het openbaar vervoer een IND-loket in beginsel moet kunnen bereiken.

20. De Nationale ombudsman overweegt dat, gezien de gewijzigde regelgeving, in het kader van goede dienstverlening gestreefd dient te worden naar een zo goed mogelijke bereikbaarheid van de IND-loketten. Deze loketten zouden dan ook binnen een redelijke reistijd met het openbaar vervoer bereikbaar moeten zijn. Daarnaast realiseert de Nationale ombudsman zich dat het praktisch niet haalbaar is om voor alle vreemdelingen in Nederland met een korte reistijd bereikbaar te zijn.

Uit de keuze voor negen locaties voor loketten in het land vloeit voort dat een groep vreemdelingen voor het ophalen van een verblijfsdocument een lange reistijd zal hebben, soms oplopend tot meerdere uren. De Nationale ombudsman is van oordeel dat wanneer slechts een relatief kleine groep een nadeel ondervindt, de gekozen invulling acceptabel is. Daarbij speelt mee dat de meeste vreemdelingen één maal per jaar een document moeten komen ophalen.

21. De Nationale ombudsman is echter wel van mening dat een goede dienstverlening met zich meebrengt dat de IND met de groep vreemdelingen, die meer dan een uur reistijd heeft, flexibel en met oog voor de persoonlijke omstandigheden omgaat. Hierbij wordt gedacht aan mogelijkheden dat vreemdelingen of eventuele gemachtigden, die kenbaar maken dat zij een langere reistijd hebben, op eenvoudige wijze informatie krijgen over hoe zij kunnen kiezen voor één van de andere bestaande loketten. Een individuele afweging per persoon zou kenbaar gemaakt moeten worden. Ook zou duidelijk moeten zijn welke criteria er bestaan om niet zelf in persoon te hoeven reizen naar één van de loketten. De Nationale ombudsman ziet hierin aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

22. Opgemerkt wordt dat de IND heeft vermeld dat de uitreiking van verblijfsdocumenten aan studenten soms bij een onderwijsinstelling mogelijk is. Het Voorschrift Vreemdelingen 2000 maakt dit mogelijk. Daarnaast is er een afspraak gemaakt met een grote onderneming in Vlissingen. De IND overweegt ook particulieren uit de Zeeuwse regio in de gelegenheid te stellen gebruik te maken van deze faciliteit. De Nationale ombudsman verneemt graag de verdere invulling van deze mogelijkheden en gaat ervan uit dat deze eventuele mogelijkheden aan de doelgroep bekend wordt gemaakt.

23. Concluderend is de Nationale ombudsman van oordeel dat, hoewel een lange reistijd tot ongemak kan leiden in vergelijking tot de oude situatie waarbij een document kon

worden opgehaald bij de gemeente, er onder de hiervoor genoemde voorwaarden sprake is van voldoende dienstverlening aan de burger. De klachten zijn dan ook niet gegrond.

Conclusie

De onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst te Den Haag, is behoorlijk.

Aanbeveling

De staatssecretaris van Justitie wordt in overweging gegeven om te bewerkstelligen dat de IND aan vreemdelingen, die kenbaar maken dat zij een lange reistijd hebben, standaard informatie verstrekt over de loketten en de mogelijkheid om een ander IND-loket te kiezen. Ook de criteria om niet in persoon aan een loket te hoeven verschijnen, zouden in deze informatie moeten worden opgenomen.

Onderzoek

Op 2008 ontving de Nationale ombudsman vijf verzoekschriften met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst te Den Haag.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de staatssecretaris van Justitie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de staatssecretaris van Justitie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Verzoekers werden in de gelegenheid gesteld op het antwoord te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De staatssecretaris van Justitie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekers gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

de verzoekschriften van verzoekers

de reactie van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van 9 oktober 2008

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Voorschrift Vreemdelingen 2000

Artikel 3.33a, eerste en derde lid:

"1. De aanvraag tot het verlenen of wijzigen van de verblijfsvergunning, bedoeld in artikel 14 van de Wet, dan wel het verlengen van de geldigheidsduur daarvan, wordt ingediend bij een kantoor van de Immigratie- en Naturalisatiedienst

3. In afwijking van het eerste lid wordt de aanvraag tot het verlenen of wijzigen van een verblijfsvergunning onder de beperking, genoemd in artikel 3.4, eerste lid, onder n en o, van het Besluit, voor studie aan de onderwijsinstelling als bedoeld in artikel 3.18a, ingediend door de student door tussenkomst van de onderwijsinstelling bij het studieloket van de Immigratie- en Naturalisatiedienst."

Artikel 3.33b:

"De aanvraag tot het verlenen of wijzigen van de verblijfsvergunning, bedoeld in artikel 20 van de Wet, wordt ingediend bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst."

Artikel 14 van de Vreemdelingenwet 2000 ziet op een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd.

Artikel 20 van de Vreemdelingenwet 2000 ziet op een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd.