



Rapport

Klacht

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen Klacht

Verzoekster, een asielzoekster uit Burundi, klaagt over het ongegrond verklaren op 11 november 2009 door de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van haar klacht over de wijze waarop de contactambtenaar van de IND haar op 19 december 2008 nader heeft gehoord.

Verzoekster klaagt over het volgende:

het plaatsen door de contactambtenaar van suggestieve opmerkingen;

de geïrriteerde en oordelende houding van de contactambtenaar;

het onvoldoende rekening houden door de contactambtenaar met haar psychische gesteldheid.

Feiten

1. Verzoekster, geboren in 1984 in Burundi, diende op 23 juni 2008 een asielaanvraag in bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in het aanmeldcentrum Ter Apel. Omdat de gemachtigde van verzoekster aanwijzingen had te veronderstellen dat verzoekster was getraumatiseerd heeft zij het Meldpunt Asielzoekers met Psychische Problemen (MAPP) ingeschakeld. Na onderzoek door een psycholoog van het MAPP is vervolgens een zogenaamde MAPP-indicatie opgesteld. De IND heeft voor het doorlopen van de asielprocedure van asielzoekers met een MAPP-indicatie een speciale werkinstructie opgesteld, werkinstructie 2008/6. In deze instructie staan ook aanwijzingen voor het

afnemen van het nader gehoor van asielzoekers met een MAPP-indicatie.

2. Verzoekster is op 19 december 2008 bij de IND in Zevenaar nader gehoord over haar asielmotieven. Verzoekster werd gehoord door een vrouwelijke contactambtenaar. Een vrouwelijke tolk vertaalde vanuit het Kirundi. Verzoekster werd tijdens het gehoor bijgestaan door een medewerkster van VluchtelingenWerk (VW). Het gehoor heeft geduurd van 09.15 uur tot 15.00 uur. In totaal is er ongeveer 45 minuten gepauzeerd.

3. Aan het einde van het nader gehoor is verzoekster gevraagd of zij tevreden was over de manier waarop het nader gehoor was verlopen. Verzoekster heeft hier negatief op geantwoord. Vanwege bepaalde opmerkingen van de contactambtenaar had verzoekster tijdens het gehoor de indruk gekregen dat de contactambtenaar haar niet geloofde. De contactambtenaar liet hierop weten dat zij nooit heeft gezegd dat zij verzoekster niet geloofde, maar dat zij verzoekster heeft gewezen op wat volgens haar tegenstrijdig was in het asielrelaas. De contactambtenaar deelde vervolgens mee dat verzoekster het recht had om zo nodig bij de IND een klacht over haar in te dienen.

4. Op 23 februari 2009 heeft de gemachtigde van verzoekster, in een brief van tien pagina's, bij de IND correcties en aanvullingen ingediend op het nader gehoor. Deze brief bevatte tevens een klacht over de bejegening van de contactambtenaar tijdens het nader gehoor. Naar aanleiding van deze klacht is op 21 juli 2009 een hoorzitting gehouden door de Commissie Bejegeningklachten van de IND. Hierbij werd verzoekster bijgestaan door haar gemachtigde en de contactambtenaar van de IND door haar leidinggevende.

Conclusies Commissie Bejegeningklachten

5. De Commissie Bejegeningklachten van de IND heeft zich in de uitspraak van 11 november 2009 uitgesproken over de volgende klachtonderdelen:

- het niet of te weinig nemen van pauzes tijdens het nader gehoor;
- de harde toon die de contactambtenaar volgens verzoekster tijdens het nader gehoor had aangeslagen;
- de oordelende houding die de contactambtenaar volgens verzoekster tijdens het nader gehoor had aangenomen;

6. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel liet de commissie weten dat de contactambtenaar verzoekster bij aanvang van het nader gehoor had gevraagd om zelf aan te geven wanneer zij behoefte had aan een pauze. Daarnaast had de contactambtenaar, op het moment dat verzoekster emotioneel werd, gevraagd of zij behoefte had aan een pauze. Verzoekster heeft hierop toen geantwoord dat zij door wilde gaan met het gehoor. De commissie merkte daarnaast op dat de medewerkster van VW

aan het eind van het nader gehoor desgevraagd had laten weten dat er volgens haar tijdens het nader gehoor voldoende rekening was gehouden met “de leeftijd/ begripsniveau/ medische bijzonderheden/ culturele achtergrond” van verzoekster. De commissie achtte dit klachtonderdeel ongegrond.

7. Volgens verzoekster heeft de contactambtenaar haar tijdens het nader gehoor soms op vrij luide en harde toon te woord gestaan. In de MAPP-indicatie stond vermeld dat verzoekster grote angst heeft voor mensen die hard praten of schreeuwen. Verzoekster heeft de contactambtenaar bij de aanvang van het gehoor deze medische informatie overhandigd. Volgens verzoekster heeft de contactambtenaar daar toen geen acht op geslagen.

De commissie kwam uiteindelijk tot de conclusie dat het normale stemvolume van de contactambtenaar mogelijkerwijs bij verzoekster tot een bepaalde reactie heeft geleid. De commissie concludeerde dat zij zich echter bij gebrek aan verdere objectieve informatie geen oordeel kon vormen over dit onderdeel van de klacht. De commissie deelde mee zich evenmin een oordeel te kunnen vormen over de vraag of de contactambtenaar bij aanvang van het gehoor de medische informatie van verzoekster had gelezen. Volgens de commissie ontbrak ook hier een objectieve bron die een van beide lezingen kon bevestigen. De commissie achtte ook dit klachtonderdeel ongegrond.

8. De contactambtenaar had verzoekster tijdens het nader gehoor onder meer laten weten dat haar verhaal “*voor geen meter klopte*” en hieraan toegevoegd “*denkt u nu echt dat we u geloven?*”. Volgens verzoekster was de contactambtenaar tijdens het nader gehoor geïrriteerd en heeft zij ook enkele malen op tafel geslagen. Ook uit het verslag van de medewerkster van VW kon worden opgemaakt dat de contactambtenaar tijdens het nader gehoor geïrriteerd was en dit al merkbaar was toen verzoekster aan het begin van het gehoor onduidelijkheden over haar identiteit wilde toelichten. De commissie was van oordeel dat de door de contactambtenaar geplaatste opmerkingen ongepast waren en concludeerde derhalve dat de klacht op dit punt gegrond was.

Nadere overwegingen van de Commissie

9. In haar overwegingen liet de commissie weten dat van een hoornedewerker een open houding verwacht mag worden. De vreemdeling dient in een gehoor altijd de gelegenheid te krijgen om zo nodig vermeende tegenstrijdigheden op te helderen. Getuige de geïrriteerde houding en door haar gemaakte opmerkingen is de contactambtenaar er in het gehoor met verzoekster niet in geslaagd zich open op te stellen. De commissie heeft daarom de leidinggevende van de contactambtenaar in overweging gegeven om hierover met de contactambtenaar in gesprek te gaan.

10. Met betrekking tot de vraag of verzoekster door de gang van zaken tijdens het nader gehoor in haar procesbelang was geschaad, liet de commissie weten dat een klacht niet

gericht is op enig rechtsgevolg. Het feit dat verzoeksters klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard vormde daarom volgens de commissie geen rechtsgrond voor een andere besluitvorming dan tot op heden door de IND heeft plaatsgevonden. Een ander besluit zou alleen dan noodzakelijk zijn geweest als uit de gang van zaken redelijkerwijs naar voren was gekomen dat de klaagster door de vastgestelde gebeurtenissen niet in staat was geweest om haar asielrelaas voldoende naar voren te brengen en zij dat in een latere fase ook niet heeft kunnen doen. Daar was volgens de commissie in dit geval geen sprake van. Uit het feit dat de gemachtigde van verzoekster nadien ruim tien pagina's aanvullingen en correcties op het nader gehoor heeft ingediend volgde volgens de commissie evenmin dat verzoekster niet correct zou zijn gehoord. De commissie was van mening dat er geen oorzakelijk verband was tussen de door verzoekster gestelde irritatie van de contactambtenaar en de blijkbaar tijdens het gehoor ontstane misverstanden met betrekking tot het asielrelaas van verzoekster. Uit het rapport van het nader gehoor blijkt volgens de commissie dat de contactambtenaar correcte vragen heeft gesteld. Verder blijkt er naar de mening van de commissie ook niet uit dat het gehoor op andere punten niet goed zou zijn verlopen. De commissie merkte op dat de opmerkingen "*uw verhaal klopt voor geen meter*" en "*denkt u nu echt dat we u geloven*" bijna aan het einde van het gehoor zijn gemaakt. Deze opmerkingen zijn daarom volgens de commissie niet bepalend geweest voor het verloop van het gehoor. Alles overziend komt de commissie tot de conclusie dat, hoewel de gang van zaken betreurenswaardig te noemen is, verzoekster toch niet in haar procesbelang is geschaad. Wel bood de commissie namens de IND verzoekster excuses aan voor de betreurenswaardige gang van zaken.

Visie gemachtigde van verzoekster

11. De gemachtigde van verzoekster heeft op 5 januari 2010 bij de Nationale ombudsman geklaagd over de uitspraak van de Commissie Bejegeningklachten van de IND. In tegenstelling tot de commissie was de gemachtigde van mening dat de contactambtenaar tijdens het nader gehoor onvoldoende rekening heeft gehouden met de psychische gesteldheid van haar cliënte. Hierdoor is volgens de gemachtigde het gehoor niet verlopen conform de werkinstructie 2008/6, de richtlijn voor asielzoekers met een MAPP-indicatie. De gemachtigde is van mening dat uit de wijze waarop het nader gehoor is afgenomen blijkt dat de contactambtenaar geen kennis had van de inhoud van de MAPP-indicatie. In elk geval wekt het volgens de gemachtigde bevreemding dat een ambtenaar, gezien de medische informatie, haar vooringenomen en geïrriteerde houding niet heeft aangepast als zij wist dat de persoon tegenover haar kwetsbaar is en snel schrikt. Verzoekster heeft de informatie over haar medische- en psychische gesteldheid bij aanvang van het gehoor overhandigd aan de contactambtenaar. Volgens verzoekster heeft de ambtenaar dit toen ongelezen terzijde geschoven. Uit de mededelingen van verzoekster had de gemachtigde opgemaakt dat de irritatie van de contactambtenaar al merkbaar was vóór de aanvang van het feitelijke gehoor. Verzoekster wilde toen, bij het vaststellen van de personalia, onduidelijkheden over haar naam toelichten waarop de contactambtenaar geïrriteerd had

gevraagd waarom zij nu weer opnieuw haar personalia wilde veranderen. Volgens verzoekster was hiermee de toon van het nader gehoor reeds gezet.

12. Volgens de gemachtigde heeft de commissie de klacht over de harde toon waarop het gehoor is afgenomen te letterlijk opgevat en zich gericht op het luide stemvolume van de contactambtenaar. Terwijl de klacht juist ging over de geïrriteerde toon en houding van de contactambtenaar. Voorts is de gemachtigde van mening dat de commissie ten onrechte heeft geconcludeerd dat verzoekster niet in haar belangen is geschaad door de gang van zaken tijdens het nader gehoor. De contactambtenaar heeft de door de commissie geciteerde kwalijke opmerkingen ("*uw verhaal klopt voor geen meter*" en "*denkt u nu echt dat we u geloven?*") weliswaar gemaakt aan het eind van het gehoor, maar voordien had zij al diverse keren blijk gegeven van een vooringenomen en geïrriteerde houding. Hierdoor heeft verzoekster zich niet veilig genoeg gevoeld om in vrijheid te kunnen spreken.

Visie staatssecretaris van Justitie

13. De Nationale ombudsman heeft op 12 februari 2010 schriftelijk onderzoek naar de klacht ingesteld. De staatssecretaris van Justitie heeft hierop gereageerd per brief van 24 maart 2010. De staatssecretaris liet de Nationale ombudsman weten dat zij in sommige opzichten een andere interpretatie aan het oordeel van de Commissie Bejegeningsklachten geeft dan de gemachtigde van verzoekster. Volgens de staatssecretaris heeft de commissie geconcludeerd dat de contactambtenaar tijdens het nader gehoor suggestieve en ongepaste opmerkingen heeft gemaakt en derhalve dit onderdeel van de klacht gegrond geacht. Daarnaast heeft de commissie, volgens de staatssecretaris, geconcludeerd dat de contactambtenaar op sommige momenten tijdens het gehoor blijk heeft gegeven van irritatie en niet altijd een open houding heeft aangenomen. De commissie heeft daarbij te kennen gegeven dat echter niet valt uit te sluiten dat in onze maatschappij gebruikelijke, onbewuste gebaren of andere vormen van non-verbale communicatie op een ander een andere indruk kunnen maken. Volgens de staatssecretaris heeft de commissie duidelijk te kennen gegeven dat iedere vorm van irritatie aan de zijde van het bestuursorgaan vermeden dient te worden. De commissie heeft daarom aan de leidinggevende van de contactambtenaar in overweging gegeven om hierover met haar in gesprek te gaan.

14. Ten aanzien van het klachtonderdeel over het onvoldoende rekening houden door de contactambtenaar met de psychische gesteldheid van verzoekster, liet de staatssecretaris weten dat de commissie ook die klacht gegrond heeft verklaard. De commissie heeft, volgens de staatssecretaris, in haar uitspraak aangegeven dat de contactambtenaar niet door het niet of te weinig nemen van pauzes, verzoekster onheus of onbehoorlijk heeft behandeld. De staatssecretaris erkent dat de commissie het aan haar voorgelegde klachtonderdeel over de harde toon van de contactambtenaar letterlijk heeft genomen. De commissie heeft er volgens de staatssecretaris in ieder geval een meer letterlijke uitleg

aan gegeven dan die gemachtigde voor ogen had.

15. De staatssecretaris van Justitie acht de klacht over de afhandeling van de bejegeningklacht ongegrond. Zij is van mening dat de vraagstelling van de contactambtenaar tijdens het nader gehoor juist is geweest. Omdat de ingediende correcties en aanvullingen in de besluitvorming van de IND over de asielaanvraag zijn betrokken, is de staatssecretaris met de commissie van mening dat verzoekster niet in haar procesbelang is geschaad.

Oordeel

16. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit beginsel brengt met zich mee dat ambtenaren, die burgers horen in het kader van een juridische procedure, handelen volgens de geldende voorschriften. Dit geldt zeker in geval er ten behoeve van een groep bijzonder kwetsbare burgers specifieke voorschriften zijn opgesteld.

17. Verzoekster had vanwege haar psychische gesteldheid een zogenaamde MAPP-indicatie. Een dergelijke indicatie was in het verleden veelal aanleiding om de betrokkene niet te horen. Sinds het van kracht worden in juni 2008 van werkinstructie 2008/6 worden ook asielzoekers met een MAPP-indicatie gehoord. De werkinstructie geeft richtlijnen voor een zorgvuldig verloop van het gehoor. Van de hoorambtenaar wordt verlangd dat deze beschikt over inlevingsvermogen, creativiteit en andere specifieke vaardigheden die nodig zijn bij het horen van mensen van wie door middel van de MAPP-indicatie bekend is dat zij getraumatiseerd zijn. Een van de suggesties uit de werkinstructie is om het nader gehoor op te knippen in korte delen.

18. Het nader gehoor van verzoekster heeft geduurd van 09.15 uur tot 15.00 uur, in die tijd is er 45 minuten gepauzeerd. Uit de verklaringen van verzoekster is op te maken dat de contactambtenaar al vóór de aanvang van het feitelijke gehoor geïrriteerd was. Aan het eind van het gehoor heeft de contactambtenaar aan verzoekster te kennen gegeven: *“uw verhaal klopt voor geen meter”, “denkt u nu echt dat we u geloven”*. Naar aanleiding van de klacht van verzoekster is de Commissie Bejegeningklachten tot de conclusie gekomen dat deze aan het einde van het gehoor gemaakte opmerkingen niet bepalend zijn geweest voor het verloop van het gehoor. De commissie is van mening dat het niet zo is dat verzoekster door de bejegening door de contactambtenaar niet in staat is geweest om haar asielrelaas voldoende naar voren te brengen. Ook omdat de tien pagina's tellende correcties en aanvullingen van de gemachtigde in de besluitvorming van de IND zijn meegenomen, is de commissie van mening dat de gang van zaken tijdens het nader gehoor verzoekster niet in haar procesbelang heeft geschaad. Met betrekking tot de klacht over het gebrek aan pauzes tijdens het lange gehoor, concludeert de commissie dat uit het verslag van het gehoor blijkt dat het de eigen wens van verzoekster wens is geweest om door te gaan.

19. De commissie acht de klacht over de oordelende houding en de opmerkingen van de contactambtenaar gegrond. De commissie noemt dit klachtwaardige gedrag betreurenswaardig en heeft er derhalve namens de IND excuses voor aangeboden. Daarnaast heeft de commissie aan de leidinggevende van de hoorambtenaar in overweging gegeven met de hoorambtenaar in gesprek te gaan over haar houding. Zich baserend op het verslag van het nader gehoor en op hetgeen later in de procedure nog is aangevoerd, komt de commissie tot de conclusie dat verzoekster echter niet in haar procesbelang is geschaad.

20. De Nationale ombudsman is van mening dat verzoekster door de gang van zaken wél in haar belangen is geschaad. Verzoekster is het nader gehoor ingegaan vanuit een achterstandsituatie. De MAPP-indicatie gaf aan dat zij slechts kon worden gehoord mits er rekening werd gehouden met haar psychische gesteldheid. De contactambtenaar heeft er tijdens het gehoor geen blijk van gegeven bekend te zijn met de gesteldheid van verzoekster. Hoewel verzoekster zelf aangaf dat zij door wilde gaan met het gehoor had de hoorambtenaar, mede op grond van de MAPP-werkinstructie, verzoekster tegen zichzelf in bescherming moeten nemen en vaker een pauze moeten inlassen. Die pauzes had de hoorambtenaar zelf ook kunnen gebruiken om haar eigen houding te herzien en zo een betere voorwaarde te scheppen voor het verdere verloop van het nader gehoor. De commissie heeft het klachtonderdeel over de oordelende houding van de hoorambtenaar terecht gegrond verklaard. Ook heeft zij verzoekster namens de IND terecht excuses aangeboden. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat de commissie onterecht heeft geconcludeerd dat verzoekster door de gang van zaken niet in haar procesbelang is geschaad. Het door de commissie bedoelde procesbelang is er slechts op gericht dat de IND voldoende informatie heeft verkregen om op de asielaanvraag te kunnen beslissen. Het nader gehoor is echter voor asielzoekers het belangrijkste onderdeel van hun procedure. Daarmee is het verloop van het nader gehoor een belangrijke voorwaarde voor het kunnen benutten van hun procedurele kansen.

De onderzochte gedraging is in dit opzicht niet behoorlijk.

21. Het motiveringsvereiste houdt in dat handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch worden gedragen door een kenbare motivering. Indien een bestuursorgaan bij de beoordeling van een klacht onvoldoende objectieve informatie heeft om de tegengestelde lezingen van de burger en het bestuursorgaan te kunnen staven dient het zich te onthouden van een oordeel.

22. De commissie heeft het klachtonderdeel over de harde toon waarop het gehoor is afgenomen letterlijk opgevat en probeerde zich derhalve een oordeel te vormen over het stemvolume van de hoorambtenaar. Daarnaast heeft de commissie geprobeerd zich een oordeel te vormen over de vraag of de hoorambtenaar de door verzoekster bij aanvang van het gehoor overgelegde medische informatie over haar gesteldheid heeft gelezen.

Met betrekking tot deze klachtonderdelen komt de commissie tot de conclusie dat er in beide gevallen geen objectieve bron is die de tegengestelde lezingen van verzoekster en de hoorambtenaar kon bevestigen. De commissie achtte daarom deze klachtonderdelen ongegrond.

23. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de commissie zich onterecht op het standpunt heeft gesteld dat het klachtonderdeel over de harde toon van de hoorambtenaar letterlijk was bedoeld. Daarnaast is de Nationale ombudsman van oordeel dat de commissie in de klachtbeoordeling een onjuiste toepassing heeft gegeven aan het klachtrecht. Indien bij gebrek aan objectieve informatie onvoldoende kan worden vastgesteld of een klacht gegrond of ongegrond is, dient een bestuursorgaan zich bij de beoordeling van de klacht te onthouden van een oordeel.

De onderzochte gedraging is in dit opzicht niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Commissie Bejegeningsklachten is gegrond ten aanzien van de klacht over de beoordeling van de commissie over de houding van de hoorambtenaar tijdens het nader gehoor wegens schending van het beginsel van fair play.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Commissie Bejegeningsklachten is eveneens gegrond ten aanzien van de klachten over de motivering van het oordeel van de commissie over de klachten over de toon van de contactambtenaar en het al dan niet kennis nemen van informatie over de psychische gesteldheid van verzoekster wegens schending van het motiveringsvereiste.

Nadere beschouwing

De Nationale ombudsman erkent dat het horen van asielzoekers veel verlangt van de hoorambtenaren. Zij zien zich soms geconfronteerd met asielverhalen die iedere verbeelding te boven gaan en daardoor redelijkerwijs ongeloofwaardig overkomen. Het is de Nationale ombudsman bekend dat in de asielzoekerscentra asielzoekers elkaar soms voorzien van een asielrelaas en zo'n verhaal vaak gemakkelijk doorgeprikt kan worden. Het vraagt dan nogal wat van de hoorambtenaar om zo'n relaas toch onbevangen te moeten aanhoren. Niemand wil graag gezien worden als een naïeveling die alles maar gelooft.

In het verleden waren het vooral oud-rechercheurs van de politie die de nadere gehoren afnamen van asielzoekers. Deze politiemensen waren gewend om mensen te verhoren die verdacht werden van een strafbaar feit. Ten onterechte werd het nader gehoor van asielzoekers toen vaak nader verhoor genoemd, alsof op asielzoeken de verdenking rustte

van een strafbaar feit. Het indienen van een asielverzoek is echter geen strafbaar feit.

De IND heeft horen en beslissen terecht ondergebracht bij verschillende ambtenaren. De ambtenaar die het nader gehoor afneemt, beslist niet op de aanvraag. De ambtenaar die hoort moet zich dus tijdens het gehoor onthouden van een oordeel over de geloofwaardigheid van het asielrelaas. Natuurlijk moet hij de asielzoeker wel wijzen op eventuele evidente tegenstrijdheden. Maar hij mag daar geen oordeel aan verbinden.

Hoorambtenaren lopen gemakkelijk het risico te werken vanuit een visie die in psychologie "confirmation bias" wordt genoemd, dat wil zeggen een bijna automatische voorkeur voor bevestiging. Daarbij heeft men de neiging om te zoeken naar dat wat de eigen overtuiging bevestigt en te negeren wat de eigen overtuiging tegensprekt. Dit fenomeen is zeker in het proces van waarheidsvinding een valkuil. Het is dus zaak daar alert op te zijn.

De Nationale ombudsman hoopt dat de IND bij de scholing en feedback aan hoorambtenaren ook de effecten van de voorkeur voor bevestiging van het eigen gelijk onder de aandacht brengt.

Onderzoek

Op 6 januari 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw A. Bugabo uit Burundi, ingediend door mevrouw mr. E. Ebes te Lemmer, met een klacht over een gedraging van de Commissie Bejegeningsklachten van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van IND, werd een onderzoek ingesteld.

De reactie van de IND gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Brief van 26 juni 2008 van de gemachtigde van verzoekster aan de IND in het AC Ter Apel met correcties en aanvullingen op het eerste gehoor. In deze brief wordt tevens zwaarwegend advies wordt om verzoekster in plaats van in de verkorte procedure op te nemen in de reguliere procedure in verband met een mogelijke MAPP-indicatie;

Rapport nader gehoor van de IND op 19 december 2008 in het AC in Zevenaar.

Verslag van het nader gehoor opgemaakt door de medewerkster van VW die verzoekster bij dat gehoor begeleidde;

Brief van 23 februari 2009 van de gemachtigde aan de IND met correcties en aanvullingen op het nader gehoor. In deze brief wordt tevens geklaagd over de bejegening van verzoekster door de hoorambtenaar van de IND;

Brief van 26 mei 2009 van de gemachtigde aan de Nationale ombudsman met een klacht over de bejegening van verzoekster door de hoorambtenaar van de IND;

Verslag van de hoorzitting door de Commissie Bejegeningsklachten op 21 juli 2009;

Uitspraak op 11 november 2009 van de op 21 juli 2009 gehouden hoorzitting door de Commissie Bejegeningsklachten;

Werkinstructie IND 2008/6;

"Horen en beslissen op maat; Rekening houden met psychische problemen tijdens de asielprocedure." Artikel in het tijdschrift IND-Context 06/2009;

Artikel in tijdschrift NAV 5-2009, noot van Nienke Doornbos nav No-rapport 2009/144;

Brief van 5 januari 2010 van de gemachtigde aan de Nationale ombudsman met een klacht over het ongegrond verklaren ver verzoeksters klacht door de Commissie Bejegeningsklachten;

Brief van 24 maart 2010 van de staatssecretaris van Justitie in reactie op het door de Nationale ombudsman op 12 februari 2010 geopende onderzoek naar verzoeksters klacht.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

2009.04978