



# Rapport

**Datum: 4 april 2000**

**Rapportnummer: 2000/135**

## Klacht

Op 12 mei 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer

B. te Warmond, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND). Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 30 januari 1999, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van het verzoekschrift werd naar de gedraging van de IND, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Justitie, een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt over de telefonische bereikbaarheid van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND). In het bijzonder klaagt hij erover dat de IND voor het verkrijgen van telefonische informatie via de "Infolijn betalingen" een gulden per minuut in rekening brengt, ook indien na het totstandkomen van de verbinding blijkt dat alle medewerkers in gesprek zijn en de beller in de wacht wordt gezet.

Verder klaagt verzoeker erover dat de IND, tot het moment dat hij zich - op 11 mei

1999 - tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft gereageerd op zijn brief van 30 januari 1999.

## Achtergrond

1. Nationale ombudsman, Jaarverslag 1993 (Tweede Kamer, vergaderjaar 1993-1994, 23 655 nr. 1-2)

Pagina 32:

"Het uitgangspunt van beoordeling door de Nationale ombudsman is dat het risico van het niet-ontvangen van poststukken die niet aangetekend of met bericht van ontvangst zijn verzonden voor rekening komt van de afzender. Deze benadering - die steun vindt in uitspraken van verschillende rechterlijke instanties - wordt gevolgd ongeacht de vraag wie de afzender is, burger of overheid. Dit betekent dat wanneer de geadresseerde stelt een bepaald stuk niet te hebben ontvangen, op de verzender de bewijslast rust om aannemelijk te maken dat het bewuste stuk is verzonden en ook moet zijn aangekomen. Wanneer de verzender daar niet in slaagt komen de eventuele gevolgen daarvan ook voor zijn rekening.

Voor de burger houdt dit standpunt in dat hij, als hij op dit punt absolute zekerheid wil, er goed aan doet om gebruik te maken van één van de bijzondere wijzen van verzending. Daartegen behoeft in zijn geval ook geen overwegend bezwaar te bestaan, omdat het doorgaans zal gaan om incidentele correspondentie."

Het hierboven weergegeven standpunt van de Nationale ombudsman met betrekking tot de verzending van poststukken is inmiddels door een groot aantal bestuursorganen overgenomen, waaronder de Belastingdienst, de Informatie Beheer Groep en het Centraal Justitieel Incassobureau van het Ministerie van Justitie (CJIB).

2. De circulaire van de minister van Justitie van 15 februari 1991 (DAZ/Algemene Secretarie, kenmerk 41330/91 Alsec), die van kracht is sinds 1 april 1991 en waarvan de geldigheidsduur bij circulaire van 22 februari 2000 voor het laatst is verlengd tot 1 april 2003, bepaalt onder meer dat alle onder het Ministerie van Justitie vallende dienstonderdelen, diensten en instellingen de ontvangst van brieven waarvan duidelijk is dat die niet binnen drie weken kunnen worden beantwoord, schriftelijk dienen te bevestigen, door binnen drie weken na ontvangst een behandlingsbericht te sturen. Dat behandlingsbericht dient de naam en het doorkiesnummer van de behandelend ambtenaar en/of afdeling te bevatten, de reden waarom de brief niet direct kan worden afgehandeld en een indicatie van de afhandelingstermijn dan wel de termijn waarbinnen een volgende stap in de procedure kan worden verwacht.

## Onderzoek

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.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd verzoeker een nadere vraag gesteld.

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

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. De Staatssecretaris gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 30 januari 1999 schreef verzoeker een brief aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), Afdeling Administratieve Dienstverlening, waarin hij het volgende meedeelde:

"Binnen niet al te lange tijd (23 feb. a.s.) hoopt ondergetekende in het huwelijk te treden met mevrouw G.L.

Uit een vorig huwelijk heeft zij een dochtertje, E.L., (...)

Op 19 januari 1999 ontving ik een acceptgiro voor betaling van f 125,-. legeskosten ten name van E.L. (...).Is inmiddels betaald, (...)

Heden, 30 januari 1999 ontving ik wederom een brief met acceptgiro voor dat bedrag, nu ten name van G.L., (...). Teneinde vertraging in de verstrekking van de verblijfsvergunning te voorkomen, zal ik deze met een spoedbetaling overmaken.

Ik vraag mij echter af, gezien het verschil in tijdstip van ontvangst, of hier geen administratieve fout is gemaakt? Moet er wel **tweemaal** worden betaald, zowel voor mijn aanstaande vrouw als haar minderjarige dochtertje?

Als dat niet het geval is, -en ik dus teveel heb betaald- wilt U dan s.v.p. het teveel betaalde op mijn giro (...) terugstorten?

Verder verzoek ik U mij (eventueel per fax) te laten weten of er inderdaad een administratieve fout is gemaakt? Ik dank U bij voorbaat.

De afhandeling van de verblijfsvergunning is mogelijkwijs door dit alles weer vertraagd. Ik verzoek U vriendelijk spoed te zetten achter de behandeling, daar ik door een reeks van misverstanden al een achterstand heb opgelopen bij de politie.

2. Verzoeker wendde zich bij brief van 30 januari 1999 eveneens tot de Nationale ombudsman. Hij deelde onder meer het volgende mee:

"Wat mij echter bovenmatig stoort en waar ik over verontwaardigd ben, is dat op de formulieren die ik toegezonden kreeg, stond vermeld:

"Infolijn betalingen:

"0900 - 1681626 (100 ct p/m)".

Omdat ik vragen had, probeerde ik dat nummer... Na het tot standkomen van de verbinding hoort men dan een bandje waarop staat dat alle medewerkers helaas in gesprek zijn. Dat heb ik even afgewacht, maar het tarief van f 1,- per minuut heeft me de telefoon doen neerleggen.

Wanneer de overheid geld nodig heeft, kan men desnoods de legeskosten met f 5,- verhogen, maar dat men op zo'n ordinaire manier (alsof het een sexlijn is!) geld van de toch al meestal armlastige vreemdelingen, asielzoekers etc. "aftroggelt" is mij een doorn in het oog.

Naar mijn mening moet de overheid bereikbaar zijn voor elke burger, zonder dat de overheid daarvoor exorbitante bedragen aan telefoonkosten vraagt. Het maakt de overheid voor velen onbereikbaar en is tegen elk democratisch principe. Bovendien waar de OPTA vraagt om verlaging van de telefoontarieven, is het toch merkwaardig, dat de overheid als een soort kassier van een "hijglijn" gaat fungeren en dit soort bedragen durft te vragen/incasseren.

Ik protesteer in sterke mate tegen deze dwangbetalingen en het gebrek aan democratisch inzicht van degene die dit heeft ingesteld. Ik verzoek U vriendelijk de betreffende zaak eens tegen het licht te houden."

De Nationale ombudsman zond deze brief in het kader van het kenbaarheidsvereiste door naar de IND.

3. Op 26 maart 1999 beantwoordde het Hoofd van de IND de hiervóór onder 2. genoemde brief van 30 januari 1999 van verzoeker. Het Hoofd deelde onder meer het volgende mee:

U bent van mening dat het feit dat voor informatie omtrent betalingen van verblijfsvergunningen fl. 1,- per minuut wordt gevraagd niet klantvriendelijk is.

Destijds is voor de constructie van een betaald informatienummer gekozen omdat bleek dat het administratiekantoor zeer vaak werd gebeld met vragen die veel meer over de inhoudelijke procedure gingen dan over de betaling.

Bijkomend voordeel was dat de wachttijd werd beperkt, omdat lange gesprekken werden voorkomen.

De procedure m.b.t. de legesbetaling van verblijfsvergunningen zal in de toekomst worden aangepast teneinde de klantvriendelijkheid te vergroten. Het is de bedoeling dat een vreemdeling zich nog slechts bij één loket hoeft te vervoegen voor de aanvraag en de betaling. Er is reeds een proef gestart, waarbij aan de balie van het

gemeentekantoor de verschuldigde leges contant betaald kan worden. Naar verwachting zal in 1999 met de landelijke invoering van deze nieuwe procedure worden begonnen."

## B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder KLACHT.

2. In zijn verzoekschrift gaf verzoeker aan dat hij nimmer antwoord had gekregen op zijn brief van 30 januari 1999 aan de IND omtrent de betalingen van leges.

### C. Standpunt Staatssecretaris van Justitie

1. In zijn reactie op de klacht deed de Staatssecretaris van Justitie onder meer het volgende mee:

"De (bij u ingediende) klacht van (verzoeker; N.o.) betreft twee aspecten:

1. De verzoeker klaagt over de telefonische bereikbaarheid en in het bijzonder over het feit dat bij de "Infolijn betalingen" f 1,- per minuut in rekening wordt gebracht;

2. De verzoeker klaagt erover dat de IND op 11 mei nog niet gereageerd heeft op zijn brief d.d. 30 januari.

De eerste klacht acht ik ongegrond. Zoals in de eerdere beantwoording (brief (...) d.d. 26 maart ) is aangegeven is de infolijn bedoeld voor vragen omtrent betalingen. Er is destijds gekozen voor een betaald telefoonnummer omdat de IND wenst te voorkomen dat dit telefoonnummer ook gebeld zou worden voor algemene vragen en dat gesprekken te lang zouden duren. Voor vragen omtrent betalingen komt men via dit telefoonnummer uit bij KPMG, de organisatie die voor de IND de administratie voor een groot deel van de legesbetalingen voor verblijfsvergunningen doet.

Naast dit betaalde telefoonnummer voor vragen omtrent betalingen is er ook een algemeen telefoonnummer voor vragen en suggesties. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht. In de bijlage is de informatiefolder bijgevoegd waarin de procedure wordt uitgelegd.

De verzoeker vraagt zich in zijn brief af of het niet beter is de leges algemeen met f 5,- te verhogen teneinde het informatienummer met een normaal tarief te kunnen openstellen. Bij een algemene verhoging van de tarieven zouden alle aanvragers meer moeten betalen. De tarieven van de leges zijn echter gebaseerd op het principe dat de gebruiker betaalt en de tarieven zoveel mogelijk in overeenstemming zijn gebracht met de kosten.

Ten aanzien van het tweede deel van de klacht kan het volgende worden vermeld.

De brief van 30 januari 1999 van (verzoeker; N.o.) is bij de IND niet bekend. Waarschijnlijk is deze brief door de onduidelijke adressering niet op de juiste plek terecht gekomen. Over de gegrondheid kan derhalve moeilijk een uitspraak worden gedaan.

Met betrekking tot de te betalen leges is het overigens zo dat inderdaad tweemaal f 125,- moet worden betaald aangezien het hier gaat om twee afzonderlijke verzoeken (zoals aangegeven in het voorlichtingsmateriaal, zie bijlage)."

2. Bij zijn reactie voegde de Staatssecretaris van Justitie een informatiefolder van de IND, waarin wordt beschreven in welke gevallen een aanvrager van een vergunning tot verblijf, van een vestigingsvergunning of van naturalisatie leges moet betalen. In de folder staat verder, onder vermelding van een Postbusnummer en twee telefoonnummers, dat de lezer zich met vragen kan wenden tot de IND, Stafafdeling In- en Externe betrekkingen te Den Haag.

#### D. Reactie verzoeker

1. In zijn reactie op de inlichtingen die de Staatssecretaris van Justitie had verstrekt herhaalde verzoeker zijn standpunt.

2. In antwoord op de vraag van de Nationale ombudsman op welke wijze hij zijn brief van 30 januari 1999 aan de IND had verstuurd (als gewone post, aangetekend of met 'bericht van ontvangst' ) deelde verzoeker mee, dat hij de brief over de legesbetaling per gewone post had verzonden naar het adres dat voorkomt op de brieven van de afdeling Administratieve Dienstverlening van de IND.

### Beoordeling

#### I Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) voor het verkrijgen van telefonische informatie via de "Infolijn betalingen" een gulden per minuut in rekening brengt, ook als de beller na het tot stand komen van de verbinding in de wacht wordt gezet omdat alle medewerkers in gesprek zijn. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat de IND hierdoor onvoldoende telefonisch bereikbaar is.

2. Een organisatie die is belast met een publieke taak dient voor de burger goed toegankelijk te zijn. Dit brengt onder meer mee dat de organisatie dient te beschikken over zodanige voorzieningen dat zij voor de burger telefonisch goed bereikbaar is.

3. De Staatssecretaris van Justitie deelde in zijn reactie op de klacht mee dat een beller met vragen over legesbetalingen voor verblijfsvergunningen via de 'Infolijn betalingen' uitkomt bij een organisatie die voor de IND de administratie verzorgt van een groot deel van deze betalingen. De Staatssecretaris gaf aan dat was gekozen voor een betaald telefoonnummer om te voorkomen dat de informatielijn ook zou worden gebeld voor algemene vragen over verblijfsvergunningen, en daardoor overbelast zou raken.

4. Het verstrekken van telefonische informatie over legesbetalingen voor verblijfsvergunningen behoort tot de normale overheidstaak. Gelet op het belang voor de betrokkenen en het specifieke karakter van de te verstrekken informatie, is het juist dat

daarvoor een speciaal telefoonnummer is opengesteld.

Vanuit het oogpunt van goede telefonische bereikbaarheid behoort voor het bellen van een dergelijk informatienummer in beginsel geen onnodige financiële drempel te worden opgeworpen. Dit betekent dat ten hoogste de reguliere gesprekskosten in rekening mogen worden gebracht.

Dat in dit geval een gulden per minuut in rekening wordt gebracht, is dan ook niet juist.

5. Het vereiste van een goede telefonische bereikbaarheid brengt ook mee dat de wachttijden aan de telefoon niet te lang mogen zijn. Dat in dit verband voorzieningen worden getroffen om te voorkomen dat een speciaal telefoonnummer te zeer wordt belast met vragen van algemene aard, is op zichzelf niet onjuist. Een dergelijke voorziening kan gelet op het voorgaande echter niet bestaan uit het in rekening brengen van meer dan de gebruikelijke gesprekskosten. Een systeem waarbij de beller na het aangeven van een keuze wordt doorverbonden naar de voor hem relevante informatielijn, ligt meer in de rede.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Het voorgaande vormt aanleiding de Staatssecretaris van Justitie een aanbeveling te doen.

II Ten aanzien van het niet reageren op verzoekers brief

1. Verder klaagt verzoeker erover dat de IND, tot het moment dat hij zich - op 11 mei 1999 - tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft gereageerd op zijn brief van 30 januari 1999.

2. De Staatssecretaris van Justitie deelde mee dat de brief van 30 januari 1999 bij de IND niet bekend is. Verzoeker deelde mee dat hij de brief per gewone post had verzonden naar het adres dat voorkomt op de brieven van de afdeling Administratieve Dienstverlening van de IND. Omdat de bedoelde brief niet aangetekend of met 'bericht van ontvangst' werd verzonden, en er ook geen andere feiten of omstandigheden zijn gebleken

op grond waarvan kan worden vastgesteld of de brief bij de IND is aangekomen, kan derhalve op dit punt geen oordeel worden gegeven.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Staatssecretaris van Justitie; is gegrond; ten aanzien van de klacht over het niet reageren op de brief van 30 januari 1999 kan geen oordeel worden gegeven.



## AANBEVELING

De Staatssecretaris van Justitie wordt in overweging gegeven te bevorderen dat voor het bellen van de zogenoemde Infolijn betalingen van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) geen, of althans niet meer dan de gewone gesprekskosten in rekening worden gebracht, en dat wordt voorzien in het voorkomen van wachttijden, op andere wijze dan door het in rekening brengen van een gulden per minuut.