



Rapport

Datum: 9 augustus 2001
Rapportnummer: 2001/239

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) zijn klacht van 13 juni 2000 heeft behandeld. Hij klaagt er in dit verband met name over dat de IND:

- naar aanleiding van zijn klacht geen passende maatregelen heeft getroffen;
- de klacht niet binnen de wettelijke termijn heeft afgehandeld.

Tenslotte klaagt verzoeker erover dat de IND niet schriftelijk en gemotiveerd is ingegaan op de bij brief van 27 oktober 2000 ingediende klacht.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de wijze van de behandeling van de klacht van 13 juni 2000

1. In de eerste plaats klaagt verzoeker erover dat naar aanleiding van zijn klacht geen passende maatregel is getroffen.

2. Het is een vereiste van adequate klachtbehandeling dat het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht maatregelen treft die gelet op de aard van de gedragingen waarover is geklaagd, passend zijn.

Wanneer de klacht, zoals ook in dit geval, de lange duur van de behandeling van een aanvraag betreft waarop nog niet is beslist, dient het gegrond verklaren ervan in beginsel aanleiding te zijn tot het nemen van een beslissing of, wanneer dat niet direct mogelijk is, tot het voortvarend voortzetten van de behandeling.

3. Ingevolge de werkinstructie van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) van 30 juni 1999 (zie Achtergrond, onder 3.) is een klacht over de lange duur van de behandeling van een aanvraag of een bezwaarschrift waarvan de wettelijke beslistermijn is verstreken, kennelijk gegrond. In de brief waarmee de klacht wordt afgehandeld moet de klager ingevolge de werkinstructie, waar mogelijk met redengeving, worden meegedeeld dat er sprake is van vertraging, en moet zicht worden gegeven op de termijn waarbinnen de beslissing valt te verwachten of wanneer een voortgangsbericht is te verwachten, waarbij een maximale termijn van drie maanden wordt gehanteerd.

4. De Staatssecretaris van Justitie verklaarde bij brief van 17 augustus 2000 verzoekers klacht gegrond. De Staatssecretaris bood daarbij verontschuldiging aan en liet weten dat nog geen beslissing kon worden genomen op verzoekers aanvraag, omdat een nadere rapportage van het Ministerie van Buitenlandse Zaken diende te worden afgewacht. De Staatssecretaris zegde toe dat na ontvangst van de resultaten van het onderzoek zo

spoedig mogelijk een beslissing zou worden genomen.

5. De Staatssecretaris heeft bij de beantwoording van de klacht van verzoeker niet aangegeven binnen welke termijn hij de rapportage van het Ministerie van Buitenlandse Zaken hoopte te ontvangen, noch wanneer eventueel bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken zou worden gerappelleerd, en dat verzoeker in dat geval door middel van een tussenbericht over de stand van zou worden geïnformeerd. De Staatssecretaris heeft evenmin door middel van een concrete toezegging zicht gegeven op de termijn waarbinnen hij na ontvangst van de rapportage een beslissing zou nemen op verzoekers aanvraag.

6. In haar reactie van 17 april 2001 deelde de Staatssecretaris van Justitie mee dat de Minister van Buitenlandse Zaken ernaar streeft binnen drie maanden een zorgvuldig tot stand gekomen individueel ambtsbericht uit te brengen. De Staatssecretaris gaf aan dat, nu op het moment dat verzoekers klacht werd beantwoord (17 augustus 2000) een jaar was verstreken sinds de start van het onderzoek, het zorgvuldiger zou zijn geweest om bij de Minister van Buitenlandse Zaken na te gaan hoe lang de nadere rapportage nog op zich zou laten wachten en de gemachtigde daarvan op de hoogte te stellen. De Staatssecretaris gaf in haar reactie geen verklaring waarom niet in overeenstemming met eerder genoemde werkinstructie van de IND was gehandeld. De Staatssecretaris gaf evenmin aan waarom geen termijn was gegeven waarbinnen zij na ontvangst van de rapportage een beslissing zou nemen op verzoekers aanvraag.

Hierbij wordt opgemerkt dat de Staatssecretaris in de brief van 17 augustus 2000 heeft nagelaten om verzoeker, in overeenstemming met de interne klachtenregeling van de IND, hoofdstuk 10/2.5.3.1. van de Vreemdelingencirculaire 1994 (thans geregeld in hoofdstuk 7 van de Vreemdelingencirculaire 2000) in samenhang met artikel 9:12, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), te wijzen op de mogelijkheid om zich tot de Nationale ombudsman te wenden indien hij niet tevreden was over de behandeling van zijn klacht door de IND (zie Achtergrond, onder 1. en 2.).

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de duur van de behandeling van de klacht van 13 juni 2000

1. Bij brief van 13 juni 2000 diende verzoekers gemachtigde een klacht in bij de Staatssecretaris van Justitie over de lange duur van de behandeling van verzoekers aanvraag van 17 november 1998 om toelating als vluchteling. Bij brief van 17 augustus 2000 reageerde de Staatssecretaris van Justitie op verzoekers klacht. Verzoeker klaagt erover dat zijn klacht niet binnen de wettelijke termijn is behandeld.

2. Ingevolge artikel 9:11 van Awb (zie Achtergrond, onder 1.) moet een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelen of - indien een persoon of commissie is belast

met de beoordeling en advisering over de klacht - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.

De werkinstructie 200 van 30 juni 1999 van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) voegt daaraan nog toe dat indien meer tijd nodig is, contact wordt opgenomen met de klager (zie Achtergrond, onder 3.).

4. Nu niet is gebleken van een persoon of commissie als bedoeld in afdeling 9.3 van de Awb en evenmin is gebleken van een bericht van verdaging aan verzoeker(s) gemachtigde), had de IND de klacht vóór 25 juli 2000 moeten afhandelen. Nu dit niet is gebeurd, heeft de IND gehandeld in strijd met artikel 9:11 van de Awb, zoals de Staatssecretaris van Justitie in haar reactie op dit klachtonderdeel heeft onderkend.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de wijze van behandeling van de klacht van 27 oktober 2000

1. Naar aanleiding van de mededeling van de Staatssecretaris bij brief van 24 oktober 2000 dat de nadere rapportage van het Ministerie van Buitenlandse Zaken nog niet was ontvangen, diende verzoekers gemachtigde bij brief van 27 oktober 2000 opnieuw een klacht in en verzocht de Staatssecretaris daarbij om, nu na zo een lange periode te weinig informatie beschikbaar was om een zorgvuldige belangenafweging te kunnen maken, verzoeker het voordeel van de twijfel te geven en hem in het bezit te stellen van een vluchtelingenstatus dan wel een vergunning tot verblijf.

Verzoeker klaagt erover dat de IND niet schriftelijk en gemotiveerd is ingegaan op de bij brief van 27 oktober 2000 ingediende klacht.

2. Op grond van artikel 9:12, eerste lid, van de Awb (zie Achtergrond, onder 1.) dient het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot formele afdoening van de klacht (artikel 9:5 Awb; zie Achtergrond, onder 1.). In hoofdstuk A10/2.5 van de Vreemdelingencirculaire 1994 is bepaald dat de IND de indiener van een schriftelijke klacht schriftelijk informeert over de afdoening van de brief. Verder schrijft deze klachtenregeling van de IND voor dat zoveel mogelijk wordt gestreefd naar een informele afdoening. In gevallen waarin de klager te kennen heeft gegeven tevreden te zijn met een informeel aangedragen oplossing, wordt dit schriftelijk door de IND bevestigd (zie Achtergrond, onder 2.). Uit het voorgaande volgt dat alleen dan kan worden volstaan met een informele, niet-schriftelijke afdoening van de klacht wanneer de klager heeft aangegeven tevreden te

zijn met de informele afdoening. De werkinstructie voegt daaraan toe dat schriftelijk wordt bevestigd dat de procedure van afdeling 9.2 van de Awb wordt gesloten of niet wordt toegepast omdat de klager tevreden is.

3. Naar aanleiding van verzoekers klacht nam de IND op 14 november 2000 telefonisch contact op met verzoekers gemachtigde, waarbij hem werd meegedeeld dat het weliswaar mogelijk was om een beslissing te nemen op de aanvraag van verzoeker op grond van de op dat moment ter beschikking staande informatie, maar dat het verstandig werd geacht om de rapportage van het Ministerie van Buitenlandse Zaken af te wachten. Verzoekers gemachtigde ging hiermee akkoord, maar verzocht om een schriftelijke bevestiging van het telefoongesprek. Bij brief van 14 november 2000 deelde de Staatssecretaris mee dat er was gerappelleerd bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken, en dat de gevraagde informatie binnen anderhalve maand te verwachten was.

4. De Staatssecretaris van Justitie gaf in haar reactie op dit klachtonderdeel aan dat de inhoud van bovengenoemd telefoongesprek in de brief van 14 november 2000 helaas onvolledig was weergegeven. De Staatssecretaris merkte voorts op dat was nagelaten de weigering om in het geval van verzoeker over te gaan tot het toepassen van het voordeel van de twijfel, alsnog te motiveren. De Staatssecretaris constateerde dat tevens was nagelaten te vermelden dat verzoekers gemachtigde akkoord ging met het voorstel om het ambtsbericht van het Ministerie van Buitenlandse Zaken af te wachten en dat de IND ervan kon uitgaan dat de klacht hiermee naar behoren was afgehandeld.

5. Nu de brief van 14 november 2000 slechts een mededeling bevatte over de stand van zaken, kan, gelet op eerder genoemde bepalingen van de Awb en de Vreemdelingencirculaire, de brief van 14 november 2000 van de Staatssecretaris van Justitie niet worden beschouwd als een schriftelijke bevestiging van de informele afdoening van de klacht.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

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 Minister van Justitie, is gegrond.

Onderzoek

Op 29 januari 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K., ingediend door de heer mr. W.J.C. Robben van de Stichting Rechtsbijstand Asiel te 's-Hertogenbosch, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister 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. Daarbij werd de Staatssecretaris een aantal vragen voorgelegd.

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.

De reactie van de gemachtigde van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 13 juni 2000 diende verzoekers gemachtigde namens verzoeker een klacht in bij de Staatssecretaris van Justitie over de lange duur van de behandeling door de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) van verzoekers aanvraag van 17 november 1998 om toelating als vluchteling.

2. De Staatssecretaris van Justitie reageerde bij brief van 17 augustus 2000 op de klacht van verzoeker en deelde onder meer het volgende mee:

"Tot mijn spijt is de beslistermijn in onderhavige zaak inderdaad overschreden. Uw klacht is derhalve gegrond.

Ik reken het tot mijn doelstellingen zoveel mogelijk binnen de wettelijke termijnen te beslissen. Ik bied mijn excuses aan voor het feit dat het in de onderhavige zaak niet gelukt is binnen de termijn te beslissen.

De overschrijding van de beslistermijn vloeit voort uit het grote aantal te behandelen asielzaken in samenhang met een capaciteitsprobleem bij de Immigratie- en Naturalisatie Dienst. Hieruit volgt tevens dat het opstarten van onderzoeken bij Buitenlandse Zaken in sommige gevallen later plaats vindt dan wenselijk zou zijn.

Uit het ambtsbericht van Buitenlandse Zaken blijkt dat nog niet alle vragen zijn beantwoord. Ik meen zorgvuldig te handelen door de nadere rapportage af te wachten

alvorens een beslissing te nemen. Na ontvangst van de resultaten van het onderzoek zal ik zo spoedig mogelijk een beslissing nemen."

3. Bij brief van 24 oktober 2000 zond de Staatssecretaris van Justitie verzoekers gemachtigde het volgende tussenbericht:

"Hierbij deel ik u mede dat het nog niet mogelijk is een beslissing te nemen in de asielaanvraag van uw cliënt. Dit vindt zijn oorzaak in het feit dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken vraag 3 over de Faily-Koerden, zoals vermeld in het ambtsbericht d.d. 12 mei 2000 welke reeds aan u is toegestuurd, nog niet heeft beantwoord.

Heden heb ik bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken gerappelleerd. Na ontvangst van het antwoord op vraag 3 zal ik zo spoedig mogelijk een beslissing nemen. In ieder geval wordt u over drie maanden op de hoogte gehouden over de stand van zaken."

4. Bij brief van 27 oktober 2000 diende verzoekers gemachtigde opnieuw een klacht in bij de Staatssecretaris van Justitie. In deze brief deelde verzoekers gemachtigde onder meer het volgende mee:

"Ik dien nogmaals een klacht in tegen de gang van zaken met betrekking tot de asielaanvraag van mijn cliënt. Hij is nu bijna twee jaar in Nederland en heeft nog steeds geen eerste beslissing mogen ontvangen. Indien u na zo een lange periode over te weinig informatie beschikt om een zorgvuldige belangenafweging te kunnen maken, dient u aan mijn cliënt het voordeel van de twijfel te geven en hem in het bezit te stellen van een vluchtelingenstatus, dan wel van een vergunning tot verblijf zonder beperkingen.

Ik verzoek u binnen één week na verzenddatum van deze brief te reageren op deze klacht. Ik verneem dan graag uw mening over toepassing van "het voordeel van de twijfel". Tevens verneem ik graag welke termijn u redelijk acht om in casu een beslissing te kunnen nemen."

5. Naar aanleiding van verzoekers klacht nam een medewerker van de IND op 14 juli 2000 telefonisch contact op met verzoekers gemachtigde en maakte van dit gesprek de volgende notitie:

" (Verzoekers gemachtigde; N.o.) heeft mij teruggebeld nadat ik op 3 november gebeld had over zijn brief d.d. 27 oktober 2000 met daarin een klacht over het uitblijven van een beslissing. Ik heb (verzoekers gemachtigde; N.o.) uitgelegd dat ik gerappelleerd heb bij Buiza (het Ministerie van Buitenlandse Zaken; N.o.). Buiza heeft mij hierover op 30 oktober 2000 per mail laten weten dat zij denken dat het nog anderhalve maand gaat duren voordat er een antwoord is op de vraag over de Faily-Koerden. Ik heb (verzoekers gemachtigde; N.o.) uitgelegd dat het verstandig is om dit antwoord af te wachten alvorens een beschikking te nemen. Wel heb ik medegedeeld dat het mogelijk is momenteel een beslissing te nemen, maar dan zal worden uitgegaan van het huidige beleid over

Faily-Koerden.

Het standpunt van (verzoekers gemachtigde; N.o.) in deze is de volgende. Betrokkene wacht reeds twee jaar op een beslissing. Nu er nog steeds geen antwoord is op de vraag over de Faily Koerden, dient beslist te worden met toepassing van de voordeel van de twijfel regel. Immers, nu er geen antwoord op de vraag is, dient dit in het voordeel van betrokkene beslist te worden. Indien er geen toezeggingen gedaan wordt over de beslistermijn is (verzoekers gemachtigde; N.o.) voornemens een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

Ik heb (verzoekers gemachtigde; N.o.) nogmaals uitgelegd dat ik liever het ambtsbericht afwacht alvorens een beslissing te nemen. (Verzoekers gemachtigde; N.o.) ging hiermee vooralsnog accoord, maar wil wel een schriftelijke bevestiging hiervan. Deze heb ik hem toegezegd."

6. Ter bevestiging van het telefoongesprek deelde de Staatssecretaris van Justitie bij brief van 14 november 2000 mee dat de informatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken over anderhalve maand werd verwacht, en dat het nemen van een beslissing tot die tijd werd uitgesteld.

B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

2. In het verzoekschrift deelde verzoekers gemachtigde onder meer mee dat een medewerker van de IND hem tijdens het telefoongesprek van 14 november 2000 had meegedeeld bereid te zijn een beslissing te nemen, maar dat die beslissing dan negatief zou zijn.

C. Standpunt Staatssecretaris van Justitie

In reactie op de klacht en op de bij de opening van het onderzoek gestelde vragen deelde de Staatssecretaris van Justitie bij brief van 27 februari 2001 onder meer het volgende mee:

Op 29 maart 1999 is betrokkene nader gehoord. Op 18 mei 1999 zijn correcties en aanvullingen ingediend op het rapport van nader gehoor, met een aanvulling op 8 en 16 juni 1999. Op 3 augustus 1999, 18 november 1999 en 1 maart 2000 is per brief aan de gemachtigde van betrokkene, (...), meegedeeld dat op de asielaanvraag van betrokkene nog geen beslissing kon worden genomen omdat nader onderzoek werd gedaan via het ministerie van Buitenlandse Zaken. Op 12 mei 2000 is door de minister van Buitenlandse Zaken een individueel ambtsbericht uitgebracht, dat op 29 mei 2000 aan de gemachtigde is toegezonden.

Per brief van 13 juni 2000 heeft de gemachtigde op het ambtsbericht gereageerd en zich er tevens over beklaagd dat de beslistermijn op de asielaanvraag van betrokkene is overschreden. Voorts heeft hij zich er over beklaagd dat pas een onderzoek in de zaak van betrokkene is gestart, nadat de wettelijke termijn om op de aanvraag te beslissen was verstreken. Deze klacht werd per brief van 17 augustus 2000 gegrond verklaard. Aan de gemachtigde werden verontschuldigungen aangeboden. Tevens werd aan de gemachtigde meegedeeld dat nadere rapportage zou worden afgewacht alvorens een beslissing te nemen, aangezien nog niet alle vragen door de minister van Buitenlandse Zaken waren beantwoord. Per brief van 24 oktober 2000 werd nogmaals aan de gemachtigde te kennen gegeven dat het nog niet mogelijk was om een beslissing te nemen op de asielaanvraag van betrokkene, omdat nog geen nadere reactie van de minister van Buitenlandse Zaken was ontvangen. Toegezegd werd dat de gemachtigde over drie maanden zou worden bericht over de stand van zaken.

Op 27 oktober 2000 heeft de gemachtigde zich wederom beklaagd over de gang van zaken met betrekking tot de asielaanvraag van betrokkene. Aangezien betrokkene nog geen eerste beslissing had ontvangen, verzocht de gemachtigde om 'het voordeel van de twijfel' toe te passen. Tevens wilde hij op de hoogte worden gebracht van de termijn waarbinnen een beslissing zou kunnen worden genomen. Op 14 november 2000 vond er naar aanleiding van de brief van 27 oktober 2000 een telefonisch onderhoud plaats, waarbij aan de gemachtigde werd meegedeeld dat de IND het verstandig vond om eerst het ambtsbericht van de minister van Buitenlandse Zaken af te wachten, alvorens een beslissing te nemen. Voorts werd de gemachtigde te kennen gegeven dat er gerappelleerd was bij de minister van Buitenlandse Zaken en dat de aanvullende informatie binnen anderhalve maand te verwachten was. Deze informatie werd de gemachtigde ook schriftelijk, per brief van 14 november 2000, meegedeeld. Op 22 november 2000 werden de onderzoeksresultaten van de minister van Buitenlandse Zaken van 14 november 2000 toegestuurd. Hierop werd bij beschikking van 14 december 2000 de door betrokkene ingediende aanvraag om toelating als vluchteling niet ingewilligd wegens kennelijke ongegrondheid. Deze beschikking werd op diezelfde datum aan de korpschef van politieregio Rotterdam-Rijnmond toegezonden met het verzoek de beschikking aan betrokkene uit te reiken, een afschrift daarvan aan de gemachtigde toe te zenden en daarbij tevens het individuele ambtsbericht van 14 november 2000 mee te sturen.

De beschikking werd aan betrokkene uitgereikt op 23 januari 2001. De beschikking werd aan de gemachtigde toegezonden, echter niet het ambtsbericht van 14 november 2000. Dit verzuim werd hersteld op 6 maart 2001.

Beoordeling van de klacht

(...)

Zoals blijkt uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, (zie Achtergrond; N.o.) moeten schriftelijke klachten binnen zes weken afgedaan worden. De reactie van 17 augustus 2000 op de brief van 13 juni 2000 is derhalve ruim drie weken te laat gegeven. Uit het dossier blijkt niet wat de reden voor de late reactie is. Uit een stempel van de postkamer blijkt dat de brief van 13 juni 2000 op 14 juni 2000 bij de IND is binnengekomen. De brief is ruim een maand later pas verwerkt in het elektronische systeem, te weten op 18 juli 2000. De reden van de te late reactie is thans niet meer te achterhalen. De IND is dan ook in gebreke gebleven.

(...)

Uit IND-Werkinstructie 201 (niet opgenomen onder Achtergrond; No.) blijkt dat de minister van Buitenlandse Zaken er naar streeft binnen drie maanden een zorgvuldig tot stand gekomen individueel ambtsbericht uit te brengen, indien de onderzoeksvragen correct zijn aangeleverd. De IND heeft op 12 augustus 1999 het onderzoek bij de minister van Buitenlandse Zaken gestart. Per brief van 17 augustus 2000 werd aan de gemachtigde meegedeeld dat in het ambtsbericht van 12 mei 2000 nog niet alle vragen door de minister van Buitenlandse Zaken waren beantwoord en het antwoord op de nog openstaande vragen zou worden afgewacht alvorens een beslissing te nemen. Op dat moment was een jaar verstreken na het starten van het onderzoek. Het was derhalve dan ook zorgvuldiger geweest om bij de minister van Buitenlandse Zaken na te gaan hoe lang het antwoord inzake de Faily Koerden nog op zich zou laten wachten en de gemachtigde daarvan op de hoogte te stellen.

(...)

Op 14 november 2000 heeft de IND naar aanleiding van de brief van 27 oktober 2000 telefonisch contact gehad met de gemachtigde (...). Hierin heeft de gemachtigde aangegeven dat naar zijn mening beslist diende te worden met toepassing van 'het voordeel van de twijfel'. Aan de gemachtigde is toen meegedeeld dat het verstandig werd geacht om het antwoord van de minister van Buitenlandse Zaken inzake de Faily Koerden af te wachten alvorens een beschikking te slaan. Tevens is de gemachtigde te kennen gegeven dat het wel mogelijk was om op dat moment een beslissing te nemen, maar dat dan uitgegaan zou worden van het beleid inzake Faily Koerden zoals het op dat moment bestond. Dit beleid hield in dat aan Koerden, ook Faily Koerden, een vestigingsalternatief in Noord-Irak werd tegengeworpen en zou dus niet tot een positieve beslissing voor betrokkene kunnen leiden. Dit is echter niet gemotiveerd aan de gemachtigde uitgelegd.

Ook de termijn waarbinnen een beslissing te verwachten zou zijn, is besproken in het telefoongesprek van 14 november 2000. De IND heeft de gemachtigde toen meegedeeld dat op het ambtsbericht zou worden gewacht alvorens een beslissing te nemen. Dit ambtsbericht zou nog anderhalve maand op zich laten wachten. De gemachtigde is hiermee akkoord gegaan en heeft om een schriftelijke bevestiging verzocht. Deze

schriftelijke bevestiging is aan de gemachtigde gestuurd op 14 november 2000 (...). Er is derhalve wel schriftelijk gereageerd op de brief van 27 oktober 2000.

De brief van 14 november 2000 is helaas een onvolledige weergave van het telefoongesprek van diezelfde dag met de gemachtigde. Immers, er is niet ingegaan op het al dan niet toepassen van 'het voordeel van de twijfel'. Evenmin is vermeld in de brief dat een beslissing die op moment van schrijven genomen zou worden, uit zou gaan van het geldende beleid inzake Faily Koerden en wat dit beleid inhield. Voorts blijkt uit de brief van 14 november 2000 niet dat de gemachtigde, vanwege hetgeen door de IND is gesteld, akkoord ging met het afwachten van het ambtsbericht en dat de IND er van uitging dat de klacht hiermee naar behoren was afgehandeld.

Tevens wordt nog het volgende opgemerkt. De mededeling dat het verstandig werd geacht te wachten op het ambtsbericht van de minister van Buitenlandse Zaken is geen voldoende onderbouwing van de weigering 'het voordeel van de twijfel' toe te passen. Gelet op het gestelde in werkinstructie 78 is op dat moment echter terecht niet overgegaan tot het toepassen van 'het voordeel van de twijfel'. Immers, in deze werkinstructie wordt aangegeven dat de onderzoeker / beslisser zelf alles in het werk moet stellen om het bewijs te vinden dat in het voordeel van de aanvraag werkt. Pas indien dat niet lukt, moet de aanvrager het voordeel van de twijfel krijgen, als deze geloofwaardig is en er geen goede argumenten zijn, die tegen dit voordeel pleiten. In het geval van betrokkene liep een dergelijk onderzoek nog en waren de resultaten daarvan op niet al te lange termijn te verwachten. Derhalve waren er geen termen aanwezig om op dat moment 'het voordeel van de twijfel' toe te passen. Dit had echter zowel telefonisch als in de brief van 14 november 2000 aan de gemachtigde gemotiveerd moeten worden meegedeeld.

Dit klachtonderdeel acht ik deels gegrond. Er is immers wel binnen de termijn gereageerd en er is ook schriftelijk gereageerd. Echter, de schriftelijke reactie was niet geheel volledig.

Conclusie

Zoals wettelijk is vastgesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, dienen schriftelijke klachten binnen zes weken te worden afgehandeld. Dat is met de klacht van 13 juni 2000 niet gebeurd.

Gezien het streven van de minister van Buitenlandse Zaken om individuele ambtsberichten binnen drie maanden uit te brengen, was het gepast geweest om na te gaan hoe lang het antwoord inzake de Faily Koerden nog op zich zou laten wachten en dit aan de gemachtigde bij brief van 17 augustus 2000 mede te delen. Op dat moment was immers al een jaar verstreken sinds het starten van het onderzoek.

De klacht van 27 oktober 2000 is wel binnen de termijn behandeld, eerst door telefonisch contact met de gemachtigde, gevolgd door een schriftelijke bevestiging van het gesprek. In

de brief van 14 november 2000 is helaas een onvolledige weergave van het gesprek gegeven. Tevens had gemotiveerd moeten worden ingegaan op de weigering op dat moment 'het voordeel van de twijfel' toe te passen.

De klacht van (verzoeker; N.o.) is derhalve deels gegrond. (...).

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:5

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.

Artikel 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

Artikel 9:12

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt."

2. Vreemdelingencirculaire 1994

De Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) heeft naar aanleiding van de inwerkingtreding van hoofdstuk 9 Awb een klachtenregeling opgesteld. Bij Tussentijds Bericht Vreemdelingencirculaire van 28 juni 1999 (TBV 1999/14) is deze regeling formeel gepubliceerd. In juni 2000 is de klachtenregeling in de Vreemdelingencirculaire 1994 opgenomen onder hoofdstuk A10/2.5. (thans onder hoofdstuk 7 van de Vreemdelingencirculaire 2000). In de regeling is onder meer het volgende opgenomen:

2.5.3 Afhandeling

(...)

"De ontvangst van schriftelijk via de klachtenpostbussen ingediende brieven wordt schriftelijk bevestigd. De brieven worden geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

De IND informeert de klager schriftelijk over de afdoening van de brief en registreert de wijze van afdoening.

Zoveel mogelijk wordt gestreefd naar een informele afdoening.

In gevallen waarin de klager te kennen heeft gegeven tevreden te zijn met de informeel aangedragen oplossing, wordt dit schriftelijk door de IND bevestigd. Zo nodig wordt hierbij vermeld dat de wijze van afhandeling conform afdeling 9.2 Awb derhalve wordt gestaakt.

2.5.3.1 De afhandelingsbrief

Overeenkomstig toezeggingen aan de Nationale Ombudsman bevat een afhandelingsbrief van de IND gericht aan een klagende burger (in plaats van een (overheids)instituut) een aanhef (Geachte heer/mevrouw...) en een slot (Hoogachtend). De brief geeft aan of de gedraging behoorlijk is of niet behoorlijk is. Op grond hiervan oordeelt de IND of de klacht ongegrond of gegrond is.

Het oordeel is geen besluit en dus niet vatbaar voor het instellen van een rechtsmiddel. In de afhandelingsbrief wordt gewezen op de mogelijkheid voor de klager zich tot de Nationale ombudsman te wenden indien hij niet tevreden is over de klachtafdoening van de IND.

(...)."

3. IND-werkinstructie 200 van 30 juni 1999

Nadere aanwijzingen voor het uitvoeren van de interne klachtprocedure bij de IND

In de werkinstructie is, voor zover van belang voor de behandeling van de onderhavige klacht, het volgende opgenomen:

"4. DE WERKWIJZE NA ONTVANGST VAN EEN SCHRIFTELIJK INGEKOMEN KLACHT

(...)

c. Wettelijke termijnen voor de klachtafhandeling

De wettelijke termijnen voor de klachtafhandeling dienen nauwlettend in het oog te worden gehouden.

Klachten dienen binnen zes weken (42 dagen) te worden afgehandeld na ontvangst van het klaagschrift. Er geldt een mogelijkheid van verdaging met bericht aan klager met vier weken.

Indien meer tijd nodig is, wordt contact opgenomen met de klager.

De volgende richtlijnen gelden - steeds na ontvangstdatum klacht - in het registratiesysteem:

- dag 1-3: ontvangstbevestiging maken en verzenden;
- dag 4-10: ontvankelijkheid/prioriteit bepalen;
- dag 11-25: opstellen concept-antwoord;
- dag 25-35: resumptie;
- dag 36-42: afhandelen en verzenden;

Klachten tegen de niet tijdige beslissing:

d. Klachten tegen de niet tijdige beslissing

In geval de wettelijke beslistermijn is verstreken en de betrokkene niet op de hoogte is gebracht van de vertraging, is de klacht kennelijk gegrond omdat de IND tekortschiet in voortvarendheid en actieve informatieverstrekking. In dit geval wordt de klager aangegeven dat er sprake is van vertraging met waar mogelijk redengeving. Er wordt zicht gegeven op de termijn waarbinnen de beslissing te verwachten valt of bericht wanneer een voortgangsbericht te verwachten is, waarbij een maximale termijn van drie maanden wordt gehanteerd. Gelet op het kennelijke karakter van het oordeel blijft horen achterwege

e. Informele afdoening

In alle stadia van behandeling, ook tijdens en na het horen is het mogelijk een klacht te bezien op de mogelijkheid tot een voor de klager bevredigende afdoening langs informele weg (bij voorkeur telefonisch). Van de aldus ondernomen acties wordt een notitie ten behoeve van het dossier gemaakt - zowel in INDIS of een ander registratiesysteem als schriftelijk ten behoeve van het dossier -. De klager wordt bij brief bevestigd dat de procedure van afdeling 9.2 wordt gesloten of niet wordt toegepast omdat de klager tevreden is."