



# Rapport

**Datum: 15 juli 2002**

**Rapportnummer: 2002/209**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) de klacht heeft behandeld die zijn gemachtigde op 29 april 1999 heeft ingediend over de wijze waarop een met name genoemde contactambtenaar van de IND op 25 maart 1999 een nader gehoor heeft afgenomen in het kader van zijn asielverzoek. In dit verband klaagt hij er met name over dat de IND:

- de betrokken ambtenaar niet heeft gehoord;
- de eerdere klachten van de gemachtigde over deze contactambtenaar buiten beschouwing heeft gelaten.

## Beoordeling

1. Verzoekers gemachtigde diende op 29 juli 1999 een klacht in bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) over de wijze waarop het nader gehoor in de asielprocedure van verzoeker was afgenomen. De IND reageerde op de klacht bij brief van 12 juli 1999. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de IND de klacht heeft behandeld. Hij klaagt er in de eerste plaats over dat de betrokken ambtenaar niet is gehoord in het kader van de klachtbehandeling.

2. Op het moment dat verzoekers gemachtigde de klacht indiende bij de IND, was hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) nog niet in werking getreden. De interne klachtenregeling (Werkinstructie nr. 200) van de IND, opgesteld naar aanleiding van de inwerkingtreding van hoofdstuk 9 Awb en het Tussentijds Bericht Vreemdelingencirculaire van 28 juni 1999 (TBV 1999/14), was evenmin op de behandeling van verzoekers klacht van toepassing.

Dit neemt niet weg dat bij de behandeling van de klacht bepaalde beginselen in acht genomen dienden te worden.

3. Uit een oogpunt van zorgvuldigheid dient de behandeling van een klacht aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze voorwaarden zijn onder meer van belang voor het na te streven vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klachtbehandelende instantie.

Zo moet het beginsel van hoor en wederhoor worden toegepast. Dit beginsel houdt in dat er een evenwicht behoort te zijn in de mate waarin beide partijen in de gelegenheid worden gesteld hun visie kenbaar te maken op datgene waarover wordt geklaagd. Wanneer een klachtbehandelende instantie de klacht voorlegt aan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en het gegeven antwoord geheel aansluit bij de klacht, is het niet noodzakelijk de reactie aan de klager voor te leggen. Wanneer de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft echter feitelijk verweer voert, dat wil zeggen de

gedraging als zodanig ontkent of feiten aanvoert die de gedraging in een geheel ander licht plaatsen, is er sprake van (nieuwe) gegevens waarover de klager zijn visie moet kunnen geven. Wederhoor is dan een vereiste.

Ook wanneer reeds uit het verweer van de betrokken ambtenaar of instantie kan worden geconcludeerd dat de klacht ongegrond is of berust op een misvatting aan de zijde van de klager, is het niet meer dan correct, en overigens ook voor de waarheidsvinding en de motivering van de beslissing op de klacht van belang, het verweer aan de klager voor te leggen.

4. De Staatssecretaris deelde mee dat de klacht, hoewel dit niet expliciet was vermeld in de brief van 12 juli 1999 aan verzoekers gemachtigde, inhoudelijk met de betrokken contactambtenaar was besproken. De Staatssecretaris gaf aan dat de contactambtenaar derhalve was gehoord in deze zaak, en zijn visie op de zaak kenbaar had gemaakt. De Staatssecretaris liet weten dat zich volgens de contactambtenaar geen onregelmatigheden hadden voorgedaan tijdens het nader gehoor en dat deze ook geen signalen had opgevangen dat verzoeker zich tijdens het nader gehoor onprettig had gevoeld.

5. Er is geen reden te twijfelen aan de mededeling van de Staatssecretaris van Justitie dat de klacht met de contactambtenaar is besproken. Van dit gesprek is evenwel geen schriftelijk verslag naar verzoekers gemachtigde gezonden. Deze is derhalve niet in de gelegenheid gesteld om op de visie van de contactambtenaar te reageren.

Nu de visie van de contactambtenaar kennelijk niet aansloot bij hetgeen verzoeker naar voren had gebracht, was er evenwel geen aanleiding van wederhoor af te zien.

Door verzoeker niet in de gelegenheid te stellen zijn visie te geven op de lezing van de contactambtenaar, is niet met de vereiste zorgvuldigheid gehandeld.

De gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

6. Verzoeker klaagt er tevens over dat de IND de eerdere klachten van verzoekers gemachtigde over de betrokken contactambtenaar buiten beschouwing heeft gelaten.

7. De Staatssecretaris van Justitie deelde in reactie op dit klachtonderdeel mee dat er niet eerder klachten met betrekking tot de betrokken contactambtenaar waren geweest. In de zaak waarnaar verzoekers gemachtigde verwees, ging het om opmerkingen in het kader van correctie en aanvullingen van een nader gehoor.

8. Een behoorlijke klachtbehandeling houdt in dat het bestuursorgaan in zijn reactie op een klacht op alle klachtonderdelen moet ingaan. De referentie van verzoeker in zijn klacht van 29 april 1999 aan het verslag van nader gehoor dat door de betrokken contactambtenaar was afgenomen, kan niet worden aangemerkt als onderdeel van de klacht, waarop de IND vervolgens diende te reageren.

De gedraging is op dit punt 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 ten aanzien van het niet horen van de contactambtenaar, en niet gegrond ten aanzien het buiten beschouwing laten van eerdere klachten over de contactambtenaar.

## **Onderzoek**

Op 4 augustus 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer . ingediend door de heer mr. T. Arts te Arnhem, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie.

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.

Daarnaast werd de betrokken ambtenaar in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren.

Tijdens het onderzoek kregen de Staatssecretaris van Justitie en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reacties van de gemachtigde van verzoeker en de Staatssecretaris van Justitie gaven aanleiding het verslag te wijzigen.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 31 december 1998 diende verzoeker een aanvraag in om toelating als vluchteling. Verzoeker werd op 25 maart 1999 in het kader van de behandeling van zijn aanvraag nader gehoord. Bij dit gehoor werd hij niet bijgestaan door een rechtshulpverlener.

2. Verzoekers gemachtigde diende bij brief van 15 april 1999, aangevuld bij brief van 29 april 1999, een klacht in bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND) over de wijze waarop een met name genoemde contactambtenaar het nader gehoor had afgenomen. Verzoekers gemachtigde klaagde er in dit verband onder meer over dat de contactambtenaar niet al zijn vragen en opmerkingen in het nader gehoor had vermeld. Verder klaagde hij erover dat de contactambtenaar vragen op een suggestieve of insinuerende wijze had gesteld, en de tolk ruimte had gegeven voor het maken van opmerkingen. Ook zou de contactambtenaar ongevraagd verzoekers hoofd hebben betast. Tenslotte zou de contactambtenaar onvoldoende rekening hebben gehouden met verzoekers minderjarigheid en zijn (culturele) achtergrond.

3. Verzoekers gemachtigde rappelleerde de IND bij brief van 10 juni 1999. De Staatssecretaris van Justitie deelde in reactie op de klacht bij brief van 12 juli 1999 onder meer het volgende mee:

“Bij deze nogmaals mijn verontschuldiging voor de verlate reactie en afhandeling van uw klacht betreffende de contactambtenaar, de heer X. De verbouwingen en organisatorische veranderingen binnen mijn unit zijn daar mede debet aan.

T.a.v. de klachtbehandeling wil ik u deelgenoot maken van het feit dat per 1 juli j.l. ten gevolge van de invoering van hoofdstuk 9 Awb een nieuwe klachtenprocedure van kracht is. U bent hiervan separaat op de hoogte gesteld middels TBV 1999/14.

Voor wat betreft de inhoud van de klacht het volgende. Ik wil mij in deze beperken tot de hoofdlijnen en zal derhalve niet gedetailleerd op elk door u aangevoerd punt ingaan.

In eerste instantie komt het op mij over dat u de zaak vrij fors inzet. Niet eerder heb ik van u een eerdere klacht betreffende de betrokken contactambtenaar ontvangen. Toch suggereert u reeds in het begin van uw brief eerdere negatieve ervaringen. Dit lijkt mij een onjuiste gang van zaken. Tevens betreft u een aantal zaken op contactambtenaren in het algemeen. Ook dit lijkt mij geen juiste gang van zaken en is voor de inhoudelijke beoordeling van uw klacht niet of nauwelijks bruikbaar. Ik ben van mening dat hiervoor andere wegen te bewandelen zijn.

Uw opmerkingen t.a.v. het gebruik maken van bandopnamen zijn juist met dien verstande dat de IND daar om verschillende redenen, naar ik aanneem u welbekend, (nog) niet voor heeft gekozen.

Mede hierdoor en het feit dat zowel u en ik niet bij het gehoor aanwezig zijn geweest, zal de beoordeling gebaseerd moeten worden op het rapport nader gehoor en mijn beeld van

de heer X in zijn functioneren als contactambtenaar. Ik onderken dat uw opmerkingen deels zijn gebaseerd op het mondelinge verslag betreffende het nader gehoor van (verzoeker; N.o.)

Het rapport lezende kom ik niet tot de conclusie dat hier sprake is van een onzorgvuldige behandeling en/of vraagstelling. Tevens blijkt mij, als een redelijk onafhankelijke lezer, hieruit geen enkel vooroordeel van de rapporteur.

Verder ben ik van mening, op grond van mijn waarneming, dat betrokken contactambtenaar zijn functie op verantwoorde en zorgvuldige wijze uitvoert.

In de gehoren wordt natuurlijk uitgegaan van het principe van waarheidsvinding en niet zoals u stelt onwaarheidsvinding. Toch ben ik van mening dat een contactambtenaar te allen tijde, met inachtneming van de fatsoensnormen, professioneel en kritisch door mag vragen, met name daar waar de verklaring van betrokkene vragen oproept, tegenstrijdigheden bevat, dan wel ongeloofwaardig is.

Tot slot wil ik vermelden dat het door u aangehaalde "lichamelijk onderzoek" op verzoek was van de betrokken asielzoeker. Uiterlijke kenmerken van mishandeling waren niet aanwezig, ondanks de verklaring van betrokkene. Het is niet gebruikelijk dat er lichamelijk onderzoek plaatsvindt door een contactambtenaar. In dit geval is het wel wat zwaar aangezet om het als zodanig te benoemen. Duidelijk mag zijn dat hier geen enkele waarde aan gehecht kan worden, anders dan dat er geen littekens zichtbaar zijn.

Resumerend wil ik stellen dat ik geen aanleiding zie verdere stappen naar aanleiding van uw klacht te ondernemen. Naar mijn mening is in deze zaak niet onzorgvuldig gehandeld en ik heb geen enkele twijfel m.b.t de vakkundigheid en de attitude van (de contactambtenaar; N.o.) in de functie van contactambtenaar.

(...)

Mocht u nog van gedachten willen wisselen omtrent de klacht, dan wel de afhandeling daarvan, dan kunt u met mij contact opnemen”

#### B. Standpunt verzoeker

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

2. Verzoekers gemachtigde deelde in het verzoekschrift onder meer het volgende mee:

“Uit de brief van 12 juli (1999; N.o.) maak ik op dat de (contactambtenaar; N.o.) niet gevraagd is om zijn reactie op de klacht te geven. Indien die indruk juist is, dan is dat voor mij volstrekt onbegrijpelijk: uiteraard is de (contactambtenaar; N.o.) de eerst aangewezen

om zijn zienswijze op de klacht te geven. In dit verband merk ik op dat ik op donderdag 8 juli (1999; N.o.) de (medewerker van de IND die de klacht heeft behandeld; N.o.) telefonisch sprak en van hem begreep dat mijn klacht in het geheel nog niet in behandeling was genomen, terwijl de brief van maandag 12 juli is.

De klacht komt er kort geformuleerd dan ook op neer dat ik van mening ben dat de brief van 12 juli 1999 in het geheel geen afdoende en bevredigende reactie is op mijn klacht van 29 april 1999 en dat ik de mening handhaaf dat de manier waarop de (contactambtenaar; N.o.) mijn cliënt tijdens het nader gehoor op meerdere momenten tegemoet is getreden beoordeeld moet worden als zijnde niet behoorlijk...”

#### C. Standpunt Staatssecretaris van Justitie

In reactie op de klacht deelde de Staatssecretaris van Justitie bij brief van 5 januari 2000 onder meer het volgende mee:

“Hoewel dit niet expliciet is vermeld in de brief van 12 juli 1999 aan de heer mr. T. Arts, (verzoekers gemachtigde; N.o.) als reactie op de voornoemde klacht, is de klacht inhoudelijk met de betrokken contactambtenaar besproken. Hij is derhalve gehoord in deze zaak en heeft zijn visie op de zaak kenbaar gemaakt. De contactambtenaar heeft aangegeven dat zich geen onregelmatigheden hebben voorgedaan tijdens het nader gehoor en hij ook geen signalen heeft opgevangen dat (verzoeker; N.o.) zich tijdens het nader gehoor onprettig heeft gevoeld.

Eerdere klachten met betrekking tot de betrokken contactambtenaar waren mij niet bekend. Mr. Arts verwijst naar de correcties en aanvullingen in een andere zaak (Y.). Hierbij is geen sprake geweest van de indiening van een formele klacht en de correcties en aanvullingen zijn niet als zodanig aangemerkt. Mr. Arts en zijn cliënt geven hier expliciet aan geen behoefte te hebben aan het indienen van een formele klacht. Dit neemt niet weg dat de inhoud van correcties en aanvullingen uiteraard wel serieus wordt genomen en wordt betrokken bij de begeleiding van contactambtenaren.

Op grond van het bovenstaande acht ik de klachten van (verzoeker; N.o.) op beide onderdelen ongegrond.”

#### D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van de Staatssecretaris van Justitie deelde verzoekers gemachtigde onder meer het volgende mee:

“Ondergetekende kan niet nagaan of daadwerkelijk met de (contactambtenaar; N.o.) is gesproken naar aanleiding van de klacht van 29 april 1999.

Vastgesteld kan worden dat op donderdag 8 juli 1999 voor het eerst de klacht in behandeling is genomen en op maandag 12 juli 1999 de reactie op de klacht door de (medewerker van de IND die de klacht heeft behandeld; N.o.) op schrift werd gesteld..”

#### E. Reactie Staatssecretaris van Justitie

De Staatssecretaris van Justitie liet bij brief van 11 april 2000 weten bij de opvatting te blijven zoals verwoord in de brief van 5 januari 2000.

#### F. informatie betrokken ambtenaar

Op 3 december 1999 verklaarde de heer X, contactambtenaar van de regionale directie Noord-Oost van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), tegenover twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman, dat hij met betrekking tot verzoekers klacht een gesprek had gehad met de manager van de IND. Hij was daarbij in de gelegenheid gesteld zijn mening te geven over de klacht.

De heer X was niet op de hoogte van een klacht inzake Y. Er was niet met hem over deze klacht gesproken.

### **Achtergrond**