



# Rapport

**Datum: 9 augustus 2002**  
**Rapportnummer: 2002/233**

## Klacht

Verzoekers klagen over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) hun klacht van 18 juni 2001, die was gericht tegen de omstandigheden van hun verblijf van 25 tot en met 28 mei 2001 in het Aanmeldcentrum (AC) te Zevenaar, heeft behandeld. Alhoewel in de brief van 18 juni 2001 was opgenomen dat het een klacht betrof, heeft de IND de brief niet als klacht behandeld en is zonder opgave van redenen voorbijgegaan aan toepassing van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de eigen interne klachtenregeling.

## Beoordeling

### II. Beoordeling

1. Alhoewel in de brief van verzoekers gemachtigde van 18 juni 2001 uitdrukkelijk was opgenomen dat een klacht werd ingediend, is deze brief niet behandeld conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de interne klachtenregeling van de IND (zie Achtergrond, onder 2.).
2. De toenmalige Staatssecretaris van Justitie kon geen verklaring geven voor de gebleken gang van zaken.
3. Conform de klachtenprocedure van hoofdstuk 9 van de Awb ( die verder is uitgewerkt in de interne klachtenregeling van de IND en de daaraan verbonden werkinstructie) had in elk geval de ontvangst van de brief van 18 juni 2001 bevestigd moeten worden. In een afsluitende brief had de IND moeten motiveren waarom de klacht niet in behandeling zou worden genomen. Het is niet juist dat dit niet is gebeurd.

Hieraan doet niet af dat voortvarend en inhoudelijk is gereageerd op de brief van 18 juni 2001.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, is gegrond.

## Onderzoek

Op 18 juli 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M., ingediend door de heer mr. P.B.Ph.M. Bogaers, advocaat te Nieuwegein, met een klacht

over een aantal gedragingen van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

Naar een van deze gedragingen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, werd een onderzoek ingesteld (zie onder Klacht).

De klacht over de verblijfsomstandigheden in het aanmeldcentrum Zevenaar is niet onderzocht. De Nationale ombudsman bracht op 28 maart 2001 een rapport uit over de verblijfsomstandigheden in de aanmeldcentra voor asielzoekers waarbij de door verzoekers genoemde problemen uitgebreid aan de orde kwamen. Aan het rapport verbond de Nationale ombudsman een aanbeveling bestaande uit 25 onderdelen. Bij brief van 28 juni 2001 liet de Staatssecretaris van Justitie weten de aanbeveling grotendeels over te nemen. De verbeteringen zouden volgens de Staatssecretaris begin 2002 gerealiseerd kunnen zijn.

De klachten van verzoekers over de verblijfsomstandigheden hebben betrekking op gedragingen die hebben plaatsgevonden kort voordat de Staatssecretaris van Justitie heeft toegezegd om verbeteringen aan te brengen. De Nationale ombudsman is van mening dat een onderzoek naar de verblijfsomstandigheden in mei 2001 in het aanmeldcentrum Zevenaar geen toegevoegde waarde heeft.

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

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

Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De Minister van Justitie berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

## **Bevindingen**

### **I. Bevindingen**

1. Verzoekers, een familie uit Bosnië, hebben van 25 mei tot en met 28 mei 2001 verbleven in het aanmeldcentrum (AC) voor asielzoekers te Zevenaar. Tijdens hun verblijf in het AC is hun tweede asielverzoek behandeld.

2. Bij brief van 18 juni 2001 diende de gemachtigde van verzoekers een klacht in over de verblijfsomstandigheden in het AC en de bejegening van verzoekers tijdens hun verblijf in het AC. In de brief is het volgende opgenomen: "Een klacht wordt hierbij ingediend tegen de wijze waarop (verzoekers; N.o.) op het AC Zevenaar samen met talloze anderen zijn behandeld in meergenoemde periode."

Als bijlage is een gedetailleerd verslag gevoegd van negen pagina's over hetgeen verzoekers hebben meegemaakt en over de ervaringen van andere asielzoekers die tegelijkertijd in het AC verbleven.

3. Bij brief van 3 juli 2001 heeft de Staatssecretaris van Justitie gereageerd op de brief van verzoekers gemachtigde van 18 juni 2001. In de brief is het volgende opgenomen:

“U heeft mij verzocht hierop een reactie te geven. Uit het verslag komt naar voren dat de klachten van de familie M. onder meer betrekking hebben op wachttijden, dagbesteding, informatievoorziening en het niet kunnen beschikken over kleding, medicijnen en dergelijke.

Nu de bevindingen van de familie M. aansluiten op hetgeen is neergelegd in het op 28 maart 2001 uitgebrachte rapport van de Nationale ombudsman dat thans ter bestudering bij de Staatssecretaris van Justitie ligt, zullen deze in algemene zin worden meegenomen in de reactie op het rapport van de Nationale ombudsman. Ik wijs u erop dat de reactie nog enige tijd in beslag kan nemen en vraag uw begrip voor het feit dat ik nog niet kan vooruitlopen op de conclusies van de Staatssecretaris van Justitie.

Wat betreft de psychische belasting die de familie M. tijdens hun verblijf in AC Zevenaar heeft ervaren, wil ik het volgende opmerken.

Dat de AC-procedure voor de familie M. onzekerheid met zich meebrengt en dat het wachten als belastend ervaren wordt, lijkt mij gezien de belangen die ermee gemoeid zijn, niet meer dan logisch. Ik ben mij hiervan bewust, doch meen echter te moeten opmerken dat juist een zorgvuldige behandeling van het asielrelaas van de familie M. - en van iedere asielzoeker in het Aanmeldcentrum - gebaat is bij de extra tijd die in de huidige 48-uursprocedure voorhanden is.

Ik heb dan ook notitie genomen van het in het verslag geschetste beeld van medisch-, bewakings- en ander personeel op het Aanmeldcentrum, hetgeen mijns inziens geen recht doet aan de inzet van de medewerkers alhier.”

4. Verzoekers waren niet tevreden met de reactie van de Staatssecretaris en richtten zich bij brief van 11 juli 2001 tot de Nationale ombudsman. De gemachtigde van verzoekers liet de Nationale ombudsman weten dat duidelijk was dat de Staatssecretaris weigerde in te gaan op de concrete situatie van zijn cliënten tijdens hun verblijf in het AC.

5.1. In reactie op de klacht en in antwoord op de gestelde vragen deelde de Staatssecretaris van Justitie de Nationale ombudsman mee dat in de brief van 3 juli 2001 was onderkend dat verzoekers klachten hadden over de verblijfsomstandigheden in het AC Zevenaar. De interne klachtenprocedure was echter bij de behandeling van de brief van 18 juni 2001 niet doorlopen. De brief was niet als klacht behandeld en er was niet gehandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de interne

klachtenregeling van de IND (zie Achtergrond onder 1.).

5.2. De Staatssecretaris van Justitie deelde mee dat uit het dossier niet viel te achterhalen waarom destijds gekozen was de brief van 18 juni 2001 direct te beantwoorden zonder hoofdstuk 9 Awb en de interne klachtenregeling in acht te nemen. Bij navraag bij de desbetreffende medewerkers bleek dat zij vanwege het tijdsverloop niet in staat waren om aan te geven waarom destijds gekozen was voor de wijze van beantwoording zoals weergegeven onder 3.

5.3. De Staatssecretaris van Justitie achtte de klacht gegrond voor wat betreft de wijze van in behandeling nemen, omdat niet was gehandeld conform hoofdstuk 9 Awb en de interne klachtenregeling.

5.4 De Staatssecretaris liet verder weten dat door een versterkte samenwerking tussen het AC Zevenaar en het Regiokantoor Midden van de IND de klachtenprocedure was gestroomlijnd; bij een ingediende klacht wordt het klachtenbureau ingeschakeld dat de klachtenprocedure monitort en de termijnen bewaakt.

## INFORMATIEOVERZICHT

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

1. De klacht van verzoeker van 18 juni 2001 gericht aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), regionale directie noord-oost.
2. De reactie van de IND, regionale directie Noord-Oost van 3 juli 2001.
3. Het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 11 juli 2001.
4. Het standpunt van de Staatssecretaris van Justitie van 25 april 2002.

## Achtergrond

1. Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht in werking getreden. De bepalingen van dit hoofdstuk hebben betrekking op de interne behandeling van klachten door bestuursorganen. In de hoofdstuk 7 van de Vreemdelingencirculaire 2000 zijn de bepalingen van hoofdstuk 9 verder uitgewerkt in de klachtenregeling van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

2. In werkinstructie 200 van 30 juni 1999 zijn nadere aanwijzingen gegeven voor het uitvoeren van de interne klachtbehandeling bij de IND.

In de werkinstructie is het volgende opgenomen over de werkwijze na ontvangst van een schriftelijk ingekomen klacht:

**“...4. DE WERKWIJZE NA ONTVANGST VAN EEN SCHRIFTELIJK INGEKOMEN Klacht**

Na registratie en bevestiging van ontvangst wordt de klacht gezien op de verplichting tot afdoening via horen op grond van afd. 9.2 in relatie tot art. 9:4 en 9:8 en de mogelijkheid tot informele afdoening van art. 9.5 Awb.

a. Herstel verzuim bieden en buiten behandeling stellen:

In het TBV wordt de klager gevraagd een aantal gegevens te verstrekken, niet alle daarin gevraagde gegevens zijn echter wettelijk verplicht.

Het geven van een herstel verzuim om vervolgens buiten behandeling te verklaren of in ieder geval zonder horen af te doen is slechts toegestaan in de volgende gevallen:

ontbreken van

- ondertekening, naam en/of adres van de indiener,
- de dagtekening,
- een omschrijving van de klacht,
- een vertaling van het klaagschrift in de Nederlandse taal,
- een machtiging.

b. Buiten behandeling stellen (9:8 Awb)

De klacht wordt niet behandeld als:

- (1) de gedraging niet is toe te schrijven aan de IND maar aan een ander bestuursorgaan, bijv. de vreemdelingendienst of de ambassade; in dit geval vindt wel verwijzing plaats naar het juiste orgaan waar de klacht kan worden ingediend.
- (2) de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- (3) bezwaar kan of had kunnen worden ingesteld of beroep kan of kon worden ingesteld; de mogelijkheid bezwaar of beroep van de niet tijdige beslissing in te stellen wordt echter niet tegengeworpen;
- (4) een gedraging in onderzoek is of is geweest bij de burgerlijke rechter;
- (5) een gedraging nog in onderzoek is bij de strafrechter;
- (6) het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;

- (7) volstrekt onduidelijk is waarop de klacht betrekking heeft;
- (8) een herhaalde klacht betreft.
- (9) van de geboden herstel verzuim mogelijkheid niet binnen de termijn gebruik is gemaakt.

De klager ontvangt hiervan binnen vier weken na ontvangst schriftelijk bericht. Het niet in behandeling nemen wordt geregistreerd...”

Inhoud van dossier 2001.04789:

1. Verzoekschrift van 11 juli 2001 met bijlagen waaronder

1A. een verslag van het verblijf van verzoekers in het aanmeldcentrum Zevenaer van 25 tot en met 28 mei 2001

1B. de klachtbrief van 18 juni 2001 van de gemachtigde aan de Staatssecretaris van Justitie

1C. de reactie op de klacht van 3 juli 2001

2. interne notitie over de aanpak van de klacht

3. telefoonnotitie van een gesprek met de gemachtigde

4. brief van No van 18 oktober 2001 aan de gemachtigde: verzoek om informatie

5. brief aan No van 30 oktober 2001 van de gemachtigde met bijlage (tussenbericht)

6. brief aan No van 5 november 2001 van de gemachtigde met aanvullende verklaring over het verblijf in het aanmeldcentrum

7. brief aan No van 26 november 2001 van de gemachtigde met vertaling van de aanvullende verklaring

8. brief van No 20 maart 2002 aan de gemachtigde en de Staatssecretaris van Justitie: opening van het onderzoek en gedeeltelijke afschrijving van de klacht.

9. telefonisch rappel van 23 april 2002 aan IND

10. reactie op de klacht van de Staatssecretaris van Justitie van 25 april 2002