



Rapport

Datum: 12 november 2002
Rapportnummer: 2002/350

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond, tot het moment dat hij zich, op 2 januari 2002, tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft gereageerd op zijn klacht hierover van 10 september 2001. Deze klacht werd bij brief van 23 oktober 2001 door de Nationale ombudsman naar de korpsbeheerder gezonden.

Beoordeling

1. Op 23 oktober 2001 zond de Nationale ombudsman een schriftelijke klacht van verzoeker naar de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond. Verzoeker klaagt erover dat de korpsbeheerder zijn klacht op 2 januari 2002 nog niet had behandeld.
2. In zijn reactie op de klacht van verzoeker deelde de korpsbeheerder mee dat het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond de klacht van verzoeker op 24 oktober 2001 had ontvangen en dat de klachtencoördinator van de vreemdelingendienst naar aanleiding van de klacht een onderzoek had ingesteld. Vervolgens had de klachtencoördinator naar aanleiding van de klacht telefonisch contact opgenomen met (de familie van) verzoeker. Daarnaast had de klachtencoördinator op 18 december 2001 naar aanleiding van de klacht de desbetreffende afdeling van de vreemdelingendienst gevraagd de aanvragen van de dochters van verzoeker met voorrang te behandelen. De desbetreffende afdeling had daarop contact opgenomen met de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en het eerder verzonden voorstel met betrekking tot de aanvragen van 26 juli 2001 op 7 januari 2002 nogmaals naar de IND verzonden. De korpsbeheerder achtte de klacht van verzoeker in dit opzicht slechts deels gegrond omdat wel degelijk was gereageerd op de klacht van verzoeker. Omdat het op de weg van het korps had gelegen om verzoeker de ontvangst van de klacht schriftelijk te bevestigen en hem uit te nodigen voor een gesprek en dit niet was gebeurd, achtte de korpsbeheerder de klacht in zoverre wel gegrond.
3. De korpsbeheerder meldde in zijn reactie ook dat vanwege de - beperkte - personele bezetting van de vreemdelingendienst was besloten om in geval van klachten over vreemdelingenzaken niet langer een ontvangstbevestiging te sturen, maar om meteen telefonisch contact op te nemen met de klager, hem/haar op de hoogte te brengen van de stand van zaken en, indien mogelijk, te zorgen dat de zaak met voorrang wordt behandeld en aldus de klacht langs informele weg op te lossen.
4. Verzoeker bestreed op 2 mei 2002 dat de vreemdelingendienst met hem of zijn familie telefonisch contact heeft opgenomen naar aanleiding van zijn klacht. De korpsbeheerder heeft hierover in zijn reactie van 6 maart 2002 meegedeeld dat van het bedoelde telefoongesprek geen notitie was gemaakt, maar dat het hem leek dat ten aanzien van de

klacht van verzoeker de onder 3. weergegeven procedure was gevolgd.

5. In beginsel behoren medewerkers van bestuursorganen de inhoud van door hen gevoerde zakelijke gesprekken schriftelijk vast te leggen, in een notitie of anderszins. De notitie dient tenminste de datum van het gesprek, de namen van de gespreksdeelnemers en een zakelijke weergave van het verloop van het gesprek te bevatten, en dient te worden bewaard zolang daarmee een redelijk doel kan zijn gediend.

6. Gelet op de omstandigheid dat de korpsbeheerder niet kan aantonen dat er naar aanleiding van de klacht van verzoeker telefonisch contact is geweest tussen de vreemdelingendienst en (de familie van) verzoeker en dat verzoeker nadrukkelijk heeft bestreden dat een medewerker van de vreemdelingendienst telefonisch contact met hem of zijn familie heeft gezocht naar aanleiding van zijn klacht, moet meer waarde worden gehecht aan de verklaring van verzoeker en wordt ervan uitgegaan dat het door de korpsbeheerder gestelde contact niet heeft plaatsgevonden.

7. De Nationale ombudsman heeft, gelet op het aantal klachten dat hij in 2001 heeft ontvangen over de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond, als ook gelet op de aard van die klachten begrip voor de keuze van de vreemdelingendienst en de klachtencoördinator van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond voor een pragmatische vorm van klachtbehandeling, maar constateert dat de klachtenregeling van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond geen ruimte biedt voor de gekozen wijze van klachtbehandeling (zie Achtergrond onder 1). Gezien de aanhangige wijziging van de Politiewet 1993 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2000-2001, 27 731, nrs. 1-2), op grond waarvan de informele klachtbehandeling van artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht ook van toepassing zal worden op de behandeling van politiekklachten en nadere regels over de behandeling van politiekklachten moeten worden vastgesteld, ziet de Nationale ombudsman af van het doen van een aanbeveling tot aanpassing van de Klachtenregeling politieregio Rotterdam Rijnmond op dit moment.

8. Naar aanleiding van de opmerking van de korpsbeheerder dat naar aanleiding van een ingediende klacht in een vreemdelingenzaak de medewerker van de vreemdelingendienst indien mogelijk toezegt dat de vreemdelingendienst de zaak met voorrang wordt behandeld, wordt opgemerkt dat van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat het een concrete toezegging doet indien het de klacht, bijvoorbeeld over de lange duur van de behandeling van een aanvraag, gegrond acht. De toezegging een aanvraag "met voorrang" te behandelen kan in dit verband niet als een concrete toezegging worden beschouwd.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond (de burgemeester van Rotterdam), is gegrond.

Onderzoek

Op 12 september 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer A. te Ridderkerk, met een klacht over een gedraging van de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond te Rotterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond (de burgemeester van Rotterdam), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond (de burgemeester van Rotterdam) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken waarnaar hij in zijn reactie verwees. Tevens werden hem een aantal specifieke vragen gesteld.

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 beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 23 oktober 2001 zond de Nationale ombudsman een brief van verzoeker van 10 september 2001 naar de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond met het verzoek om die brief als klacht te behandelen. In zijn brief van 10 september 2001 deelde verzoeker onder meer het volgende mee:

“De zaak van mijn twee dochters loopt al bijna een jaar via een advocaat maar ik ben niet tevreden (...) en vooral omdat ik door dit probleem mijn dochters niet kan laten verzekeren

en ze mogen ook niet (...) studeren en werken. Wat me meer interesseert is dat ze tot nu toe niet verzekerd zijn en dat komt niet door mij maar door dat de procedure te lang heeft geduurd zonder dat wij iets kunnen horen. In ieder geval verzoek ik jullie vriendelijk om alle documenten die ik hierbij zal opsturen (te; N.o.) gaan bestuderen en ik hoop dat jullie hulp kunnen (bieden; N.o.) aan mij en mijn dochters.”

Als bijlage bij de brief van 10 september 2001 werden kopieën meegezonden van twee aanvragen van 9 januari 2001 om verlening van een verblijfsvergunning van de dochters van verzoeker.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond

1. In zijn reactie van 6 maart 2002 op de klacht deelde de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond onder andere mee:

“Verzoekers stellen dat ik niet heb gereageerd op de klacht die bij brief van 23 oktober 2001 door de Nationale ombudsman aan mij werd gezonden.

De klacht is door het politiekorps op 24 oktober 2001 geregistreerd als ontvangen en is dezelfde dag doorgestuurd naar de vreemdelingendienst. De klachtencoördinator van de Vreemdelingenpolitie heeft onderzoek gedaan naar deze klacht. Hij weet zich te herinneren dat hij telefonisch contact heeft gehad met de familie. Hem is toen gebleken dat er, ondanks het voorstel van 26 juli 2001, nog steeds geen beslissing was genomen. Van dit telefonisch contact is geen aantekening gemaakt, exacte datum is dus niet te benoemen. Vervolgens heeft hij op 18 december aan de betrokken afdeling binnen de vreemdelingenpolitie verzocht of men de zaak met voorrang wilde afhandelen. De betrokken afdeling heeft contact opgenomen met de IND. De IND heeft gecontroleerd of de zaak was ontvangen, helaas met een negatief resultaat. Dit heeft ertoe geleid dat op 7 januari 2002 een kopie van de aanvraag naar de Immigratie- en Naturalisatiedienst is gestuurd.

Volgens de klachtenprocedure van het korps Rotterdam-Rijnmond had de klager een ontvangstbevestiging moeten ontvangen en een uitnodiging voor een gesprek (zie Achtergrond onder 1.). Dit is niet gebeurd. Ik bied u hiervoor mijn verontschuldigingen aan.

De korpsklachtenofficier is met de vreemdelingenpolitie het volgende overeengekomen. Om de beschikbare personele bezetting niet verder onder druk te zetten is besloten tot het volgende. In het geval het klachten over vreemdelingenzaken betreft, wordt af gezien van het sturen van een bevestiging van ontvangst. Er wordt gelijk telefonisch contact opgenomen om de klager op de hoogte te brengen van de stand van zaken, en indien

mogelijk te zorgen dat de zaak met voorrang wordt behandeld. Ook in deze zaak lijkt deze procedure te zijn gevolgd.

Het tweede onderdeel van de klacht waarin verzoeker stelt dat het politiekorps niet heeft gereageerd op zijn klacht van 10 september 2001 acht ik daarom niet geheel terecht.

Echter er is niet voldaan aan de door u gestelde termijn van zes weken waarbinnen de klacht moet (...) worden afgedaan. Voor zover het dit punt betreft acht ik de klacht gegrond.”

D. Reactie verzoeker

1. Op 2 mei 2002 deelde een maatschappelijk werker namens verzoeker telefonisch onder andere mee dat de vreemdelingendienst alleen contact met verzoeker had gehad op 9 januari 2001, de dag waarop zijn dochters de aanvragen om verlening van een vergunning tot verblijf indienden en dat verzoeker uitdrukkelijk bestreed dat de vreemdelingendienst naar aanleiding van zijn klacht contact met hem had gehad.

E. NADERE REACTIE KORPSBEHEERDER

1. Bij brief van 17 juni 2002 reageerde de korpsbeheerder onder andere als volgt op een aantal nadere vragen:

“...Op 7 november 2001 is met de korpsklachtenofficier het volgende overeengekomen. In het geval het klachten over behandeltermijnen van vergunningaanvragen i.h.k.v. (in het kader van; N.o.) de vreemdelingenwet betreft wordt in plaats van het sturen van een ontvangstbevestiging, gelijk telefonisch contact opgenomen met de klager om hem of haar op de hoogte te brengen van de stand van zaken en indien mogelijk te zorgen dat de zaak met voorrang wordt behandeld. Eventueel kan in een persoonlijk gesprek een en ander worden toegelicht.

(...)

Hierbij is geen sprake van een afwijkende regeling, maar van een minder formele uitvoering van de Klachtenregeling Politieregio Rotterdam-Rijnmond. Deze regeling heeft als uitgangspunt dat naar aanleiding van een ingediende klacht eerst op het niveau van het betrokken onderdeel een poging tot bemiddeling plaats vindt.

Door direct telefonisch contact op te nemen wordt voorkomen dat er nog extra tijd verloren gaat door schriftelijke correspondentie en wordt de personele capaciteit meest effectief ingezet.

(...)

Klager krijgt na afhandeling van de aanvraag een schriftelijke bevestiging van de afhandeling van de klacht. Bij de termijnklachten is dit afdoende, als de Vreemdelingenpolitie de aanvraag afhandelt vervalt meestal de grond van de klacht..”

Achtergrond

1. Klachtenregeling politieregio Rotterdam-Rijnmond

Artikel 6

“1. Een klacht wordt afgedaan binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

2. Indien de klacht wordt behandeld door de korpsbeheerder, na advies van de klachtencommissie, wordt de klacht afgedaan binnen tien weken na ontvangst van de klacht.

3. Indien de afdoening niet binnen de termijn van zes, respectievelijk tien weken kan plaatsvinden, wordt mededeling gedaan van een verdaging van maximaal vier weken aan de klager en de betrokken ambtenaar van politie met opgave van reden.”

Artikel 7, eerste lid

“1. Klachten die bij de burgemeester, de hoofdofficier van justitie of de korpsbeheerder schriftelijk zijn ingediend, worden door hem voor behandeling en afdoening doorgezonden aan de korpschef.”

Artikel 8, eerste lid

“1. De chef van het betrokken onderdeel draagt er zorg voor dat de klacht op de voorgeschreven wijze wordt geregistreerd en dat de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging krijgt met een uitnodiging voor een gesprek.”

Artikel 10

“1. Binnen vier weken nadat de klacht bij de chef van het betrokken onderdeel is binnengekomen, stuurt deze een concept-afhandelingsbrief voor de afdoening van de klacht aan de korpschef.

2. De chef van het betrokken onderdeel verzoekt voordat hij de concept-afhandelingsbrief aan de korpschef verstuurt, de burgemeester om hem zijn opvatting omtrent de klacht te geven.

3. Vervolgens doet de korpschef de klacht schriftelijk af. Tegelijkertijd met het bericht van afdoening van de korpschef, wordt de klager geïnformeerd over de mogelijkheid om het

oordeel van de korpsbeheerder te vragen.

4. De korpschef brengt de klager en de betrokken ambtenaar van politie schriftelijk op de hoogte van de afdoening en zendt een afschrift van het bericht van afdoening aan de burgemeester van de gemeente, waar de gedraging van de ambtenaar van politie over wie wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden, de hoofdofficier van justitie, de korpsbeheerder en de chef van het betrokken onderdeel.”

Artikel 14, eerste lid

“1. Er is een klachtencommissie. Zij bestaat uit tenminste vijf onafhankelijke leden, de voorzitter daarbij inbegrepen.”

Artikel 16, eerste en tweede lid

“1. De klachtencommissie stelt de klager en de ambtenaar van politie over wie wordt geklaagd, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen wordt afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager dan wel de politieambtenaar over wie wordt geklaagd heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.”