



Rapport

Datum: 31 juli 2003

Rapportnummer: 2003/246

Klacht

1. Verzoekster, een asielzoekster afkomstig uit Irak, klaagt over de wijze waarop een met naam genoemde contactambtenaar van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) op 10 december 1999 haar een nader gehoor heeft afgenomen in het kader van haar asielverzoek. Zij klaagt er in dit verband over dat de contactambtenaar:

- een ongepaste en beledigende vraag heeft gesteld over de verkrachting waarvan zij in Irak slachtoffer was geworden;
- haar niet heeft gegarandeerd dat haar verklaringen vertrouwelijk zouden worden behandeld en niet bij haar echtgenoot bekend zouden raken.

2. Voorts klaagt verzoekster over de wijze waarop de klachtencommissie van de IND de klacht heeft behandeld en beoordeeld, die haar gemachtigde hierover op 24 december 1999 heeft ingediend. In dit verband klaagt zij er met name over dat de klachtencommissie:

- onzorgvuldig heeft gehandeld door de tolk die bij het nader gehoor op 10 december 1999 aanwezig was ook als tolk in te zetten op de hoorzitting van 18 februari 2000;
- de vorenbedoelde tolk niet als getuige heeft gehoord;
- in haar verslag van de hoorzitting van 18 februari 2000 heeft opgenomen dat verzoeksters gemachtigde kon billijken dat de tolk eventueel, wanneer nodig, op een later tijdstip alsnog zou worden benaderd als getuige, terwijl de gemachtigde dit niet had verklaard;
- in haar beslissing op de klacht van 24 april 2000 niet op alle klachtonderdelen heeft gereageerd.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het nader gehoor

a. met betrekking tot het stellen van een ongepaste en beledigende vraag

1. Tijdens een nader gehoor in het kader van een asielprocedure is de waarheidsvinding één van de centrale uitgangspunten. Uit een oogpunt van waarheidsvinding dient de contactambtenaar die het nader gehoor afneemt dóór te vragen op de verklaring die de ondervraagde aflegt. Hierbij dienen wel de regels van fatsoen in acht te worden genomen. Dit betekent onder meer dat de ondervraagde te allen tijde met respect en - gelet op de kans op een traumatisch verleden in verband met de reden van de vlucht - met de nodige voorzichtigheid moet worden benaderd. Ook dient de contactambtenaar een hoge mate van inlevingsvermogen aan de dag te leggen.

2. Op 10 december 1999 vond in het kader van de asielprocedure van verzoekster het nader gehoor plaats. Tijdens dit nader gehoor deelde verzoekster op enig moment mee dat zij was verkracht in Irak in de periode dat zij twee weken gevangen werd gehouden. Vervolgens deelde zij mee dat zij daarover eigenlijk liever niet (verder) wilde praten. Volgens verzoekster had daarop de contactambtenaar van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), die het nader gehoor afnam, de vraag gesteld of zij van voren of van achteren was verkracht. Verzoekster had deze vraag als ongepast en beledigend ervaren.

3. De staatssecretaris van Justitie deelde in reactie op dit klachtonderdeel onder meer mee dat het vanzelf spreekt dat een ambtenaar in zijn omgang met asielzoekers gebonden is aan de fatsoensnormen die gelden in het maatschappelijk verkeer. Intern onderzoek van de IND had uitgewezen dat de contactambtenaar die het asielrelaas van betrokkene had opgetekend, deze normen niet leek te hebben overschreden, aldus de staatssecretaris.

De staatssecretaris liet verder weten dat zij tijdens de bestudering van het dossier veel aandacht had besteed aan de wijze waarop de contactambtenaar in kwestie de gestelde verkrachting van betrokkene had behandeld. De contactambtenaar had verklaard de door betrokkene genoemde ongepaste en beledigende vraag over de verkrachting niet te hebben gesteld. De staatssecretaris deelde mee geen reden te hebben om aan zijn antwoord te twijfelen, te meer nu één en ander paste binnen de teneur van zijn overige antwoorden op vragen die hem door de klachtencommissie waren gesteld. Veeleer was het beeld ontstaan van een contactambtenaar die het onderwerp van de gestelde verkrachting op adequate wijze had behandeld. Als voorbeeld hiervan kon dienen dat de contactambtenaar in zijn inleiding op het nader gehoor het vertrouwelijke karakter van al het besprokene had benadrukt. De staatssecretaris achtte de klacht om die reden niet gegrond.

4. De tolk, die bij het nader gehoor op 10 december 1999 aanwezig is geweest, verklaarde desgevraagd tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman dat hij zich het nader gehoor niet meer kon herinneren.

5. De verklaringen van enerzijds verzoekster en anderzijds de contactambtenaar staan tegenover elkaar. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat de verklaring van de contactambtenaar wordt ondersteund door het rapport van nader gehoor van 10 december 1999 in die zin dat in dit rapport is vermeld dat verzoekster geen op- of aanmerkingen heeft op de manier waarop het nader gehoor heeft plaatsgevonden dan wel op de handelwijze van de contactambtenaar. De Nationale ombudsman heeft geen reden om te veronderstellen dat indien verzoekster haar bezwaren had geuit over gestelde vragen door de contactambtenaar, dit desondanks niet in het rapport is opgenomen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

b. met betrekking tot de garantie van vertrouwelijke behandeling

1. Verzoekster klaagt er verder over dat de contactambtenaar haar niet heeft gegarandeerd dat haar verklaringen vertrouwelijk zouden worden behandeld en niet bij haar echtgenoot bekend zouden raken. Hoewel de tekst van het rapport van nader gehoor van 10 december 1999 onder meer inhoudt dat de contactambtenaar verzoekster heeft meegedeeld dat zij in vrijheid kon spreken en dat alles wat werd besproken vertrouwelijk zou worden behandeld, heeft de contactambtenaar dit volgens verzoekster echter niet daadwerkelijk gezegd. Voorts had zij bij het onderwerp van verkrachting uitdrukkelijk aan de contactambtenaar gevraagd haar mededelingen dienaangaande vertrouwelijk te behandelen. De contactambtenaar had daarop volgens haar gezegd: "Dit gaat toch naar het Ministerie van Justitie. Er wordt een rapport opgemaakt. Dat gaat waarschijnlijk naar je man." Daarnaast had hij meegedeeld dat haar verklaring niet vertrouwelijk zou worden behandeld en dat zij zelf moest kiezen of zij desondanks een verklaring aflegde.

2. De staatssecretaris van Justitie deelde mee dat de contactambtenaar in zijn inleiding op het nader gehoor het vertrouwelijke karakter van al het besprokene had benadrukt. Voorts liet zij weten dat de contactambtenaar zich niet kon herinneren dat verzoekster met zoveel woorden zou hebben gevraagd om haar echtgenoot niet op de hoogte te brengen van de door haar gestelde verkrachting. De staatssecretaris achtte de klacht om die reden niet gegrond.

3. De tolk, die bij het nader gehoor op 10 december 1999 aanwezig is geweest, had ook op dit punt geen herinneringen aan het nader gehoor van verzoekster op 10 december 1999.

4. Ook ten aanzien van dit klachtonderdeel staan de meningen tegenover elkaar. De mededeling van de staatssecretaris van Justitie dat de contactambtenaar zich niet kon herinneren dat verzoekster had gevraagd om haar echtgenoot niet in te lichten over de verkrachting waarvan zij het slachtoffer was geworden, wordt weerlegd door de inhoud van het rapport van nader gehoor waarin als verklaring van verzoekster is opgenomen dat zij verzocht ervoor zorg te dragen dat haar man niet te weten kwam dat zij was verkracht.

Anderzijds wordt - op gelijksoortige wijze als hiervóór onder I.5. is overwogen - het standpunt van de staatssecretaris van Justitie in die zin ondersteund door het rapport van nader gehoor van 10 december 1999 dat in dit rapport niet alleen is vermeld dat de contactambtenaar verzoekster heeft meegedeeld dat zij in vrijheid kan spreken en dat alles wat wordt besproken vertrouwelijk wordt behandeld, maar ook dat verzoekster geen op- of aanmerkingen heeft op de manier waarop het nader gehoor heeft plaatsgevonden dan wel op de handelwijze van de contactambtenaar en dat zij alles heeft kunnen vertellen wat zij nodig achtte. De Nationale ombudsman heeft geen reden om te veronderstellen dat indien verzoekster haar bezwaren had geuit over bijvoorbeeld de handelwijze van de contactambtenaar, dit desondanks niet in het rapport is opgenomen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klachtbehandeling

Op 24 december 1999 diende verzoeksters gemachtigde een schriftelijke klacht in over de wijze waarop de contactambtenaar van de IND op 10 december 1999 verzoekster een nader gehoor heeft afgenomen. Ten behoeve van de behandeling van deze klacht vond op 18 februari 2000 een hoorzitting plaats van de klachtencommissie van de IND. Tijdens deze hoorzitting werden verzoekster en de contactambtenaar - buiten elkaars aanwezigheid - gehoord. Als tolk bij de hoorzitting was de heer S. aanwezig, die ook tijdens het nader gehoor op 10 december 1999 aanwezig was geweest. Bij beslissing van 24 april 2000 verklaarde de staatssecretaris van Justitie de klacht van 24 december 1999 ongegrond.

a. met betrekking tot de aanwezigheid van de tolk op de hoorzitting

1. Verzoekster klaagt erover dat de klachtencommissie van de IND onzorgvuldig heeft gehandeld door de tolk die bij het nader gehoor op 10 december 1999 aanwezig was, ook als tolk in te zetten op de hoorzitting van 18 februari 2000.
2. De staatssecretaris van Justitie achtte de klacht op dit onderdeel gegrond. Zij liet weten dat het niet van goede smaak heeft getuigd om te tolk te gebruiken die ook tijdens het nader gehoor aanwezig is geweest. Dat de klachtencommissie daarvan bij de aanvang van de hoorzitting niet op de hoogte was, doet daaraan niet af.
3. De Nationale ombudsman kan zich vinden in het standpunt van de staatssecretaris van Justitie. Enerzijds om alle schijn van partijdigheid te vermijden, anderzijds omdat de heer S. mogelijk nog als getuige werd gehoord, had de klachtencommissie de zitting niet mogen voortzetten met de heer S. als tolk.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

b. met betrekking tot het niet horen van de tolk als getuige

1. Verzoekster klaagt erover dat de klachtencommissie de heer S., die als tolk aanwezig was bij het nader gehoor op 10 december 1999, niet als getuige heeft gehoord.
2. De staatssecretaris van Justitie deelde ten aanzien hiervan mee dat zij kon accepteren dat de klachtencommissie de heer S. niet als getuige had gehoord. Blijkbaar had de commissie deze getuigenis niet nodig om zich een beeld van de zaak te vormen. De klachtencommissie dient hierin een zekere beoordelingsvrijheid te hebben, aldus de staatssecretaris van Justitie.

3. Het is juist dat een klachtencommissie beoordelingsvrijheid heeft bij het al dan niet horen van getuigen en het aantal te horen getuigen. In het onderhavige geval had het echter voor de hand gelegen dat de klachtencommissie de heer S. als getuige had gehoord. De verklaringen van verzoekster en de contactambtenaar verschilden op wezenlijke punten van elkaar. De heer S. was de enige andere aanwezige tijdens het nader gehoor op 10 december 1999 en had mogelijk opheldering kunnen verschaffen. Gelet daarnaast op de ernst van de beschuldiging van verzoekster aan het adres van de contactambtenaar had de klachtencommissie ten behoeve van de waarheidsvinding moeten overgaan tot het horen van de heer S. als getuige.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

c. met betrekking tot de inhoud van het verslag van de hoorzitting

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat de klachtencommissie van de IND in haar verslag van de hoorzitting van 18 februari 2000 heeft opgenomen dat verzoeksters gemachtigde kon billijken dat de tolk eventueel, wanneer nodig, op een later tijdstip alsnog zou worden benaderd als getuige, terwijl de gemachtigde dit niet heeft verklaard. Verzoeksters gemachtigde had zich onder protest geschikt, met als motivatie dat het enige alternatief het afbreken van de zitting was.

2. De staatssecretaris van Justitie merkte ten aanzien van dit klachtonderdeel op dat het voorstel van de klachtencommissie om de zitting te continueren en de tolk eventueel later nog als getuige te horen, op zich acceptabel is. De staatssecretaris achtte het echter niet waarschijnlijk dat verzoeksters gemachtigde dit voorstel had kunnen billijken en achtte verzoeksters stelling meer aannemelijk.

3. De Nationale ombudsman is evenals de staatssecretaris van oordeel dat het niet waarschijnlijk is dat verzoeksters gemachtigde het voorstel van de klachtencommissie zonder meer kon billijken. Het is dan ook niet juist dat zijn bezwaar niet is opgetekend in het verslag van de zitting.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

d. met betrekking tot de beslissing van 24 april 2000

1. Uit een oogpunt van zorgvuldigheid moet de behandeling van een klacht aan een aantal voorwaarden voldoen. Zo moet de klachtbehandeling volledig zijn en dienen om die reden alle klachtonderdelen te worden behandeld.

2. De klacht van 24 december 1999 van verzoeksters gemachtigde betrof de gang van zaken tijdens het nader gehoor op 10 december 1999, de inhoud van het rapport van nader gehoor en de houding en opstelling van de contactambtenaar die het nader gehoor had afgenomen. Bij elk klachtonderdeel somde verzoeksters gemachtigde een aantal

concrete voorbeelden op, waarop de klacht betrekking had.

De klachtencommissie besliste bij brief van 24 april 2000 op de klacht.

3. Verzoekster klaagt erover dat de klachtencommissie in haar afdoeningbrief van 24 april 2000 niet op alle klachtonderdelen heeft gereageerd.

4. De staatssecretaris van Justitie liet weten verzoeksters visie dat de brief van 24 april 2000 geen reactie op alle klachtonderdelen bevat, te onderschrijven. De commissie had gekozen voor een in algemene bewoordingen gestelde motivering. Hoewel de staatssecretaris de motivering op zichzelf niet betwistte, was het naar haar mening juist geweest meer blij te geven van een individuele benadering.

5. In haar beslissing van 24 april 2000 is de klachtencommissie niet ingegaan op alle afzonderlijke grieven, zoals die waren aangebracht bij brief van 24 december 1999. De beslissing was daarentegen in algemene bewoordingen opgesteld (zie ook onder Bevindingen, A.4.). Daarmee is niet voldaan aan het hiervoor genoemde beginsel van een adequate klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Immigratie- en Naturalisatiedienst, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, is gegrond ten aanzien van de aanwezigheid en het inzetten van de tolk op de hoorzitting, het niet horen van de tolk als getuige, de inhoud van het verslag van de hoorzitting en de beslissing van de klachtencommissie van 24 april 2000, en niet gegrond ten aanzien van het stellen van een ongepaste en beledigende vraag en de garantie van vertrouwelijke behandeling.

Onderzoek

Op 11 mei 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K., ingediend door de heer mr. P.B.Ph.M. Bogaers, advocaat te Nieuwegein, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, 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.

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

Tevens werd de bij de onderzochte gedraging aanwezig geweest tolk als getuige een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 1 oktober 1999 diende verzoekster een aanvraag in om toelating als vluchteling. Verzoekster werd op 10 december 1999 in het kader van de behandeling van haar aanvraag nader gehoord. Bij dit gehoor werd zij niet bijgestaan door een rechtshulpverlener. Bij het nader gehoor was de heer S., tolk in de Arabische taal, aanwezig.

2. Van het nader gehoor op 10 december 1999 is een rapport opgemaakt door contactambtenaar E. Om redenen van privacy wordt de inhoud van het rapport hier niet integraal weergegeven. Aan het begin van het rapport van nader gehoor is vermeld dat de contactambtenaar verzoekster heeft meegedeeld dat zij in vrijheid kon spreken en dat alles wat er werd besproken vertrouwelijk zou worden behandeld. Uit het rapport blijkt verder dat verzoekster heeft meegedeeld dat zij in Irak was verkracht in de periode dat zij twee weken gevangen werd gehouden. Blijkens het verslag heeft de contactambtenaar vervolgens gevraagd aan verzoekster waarom zij was verkracht en hoe vaak. Verzoekster heeft daarop antwoord gegeven en vervolgens gezegd dat zij eigenlijk niet over dit onderwerp wilde praten. Daarop vroeg de contactambtenaar waarom zij er niet over wilde praten. Verzoekster antwoordde dat het voor haar heel moeilijk was om erover te praten. Zij verzocht de contactambtenaar haar man niet te laten weten dat zij was verkracht. Aan het eind van het rapport van nader gehoor is onder meer het volgende als verklaring van verzoekster vermeld:

“Ik heb geen op- of aanmerkingen op de manier waarop en de sfeer waarin dit gesprek heeft plaatsgevonden. Het gesprek was goed en ik heb alles kunnen vertellen zonder tegenstand van de ambtenaar.

Ik heb alle tijd en ruimte gekregen om alles te vertellen wat voor mijn aanvragen om toelating van belang is.

Ik heb geen op- of aanmerkingen op de handelwijze van de contactambtenaar.”

3. Bij brief van 24 december 1999 diende verzoeksters gemachtigde een klacht in bij de staatssecretaris van Justitie over het optreden van de contactambtenaar van de Immigratie- en Naturalisatiedienst die het nader gehoor op 10 december 1999 had afgenomen. De klacht omvatte mede de onderdelen zoals hiervóór onder Klacht, onder 1. is omschreven. Verzoeksters gemachtigde bestreed in zijn klachtbrief dat de contactambtenaar had verklaard dat verzoekster in vrijheid kon spreken en dat alles vertrouwelijk zou worden behandeld. De klachtbrief houdt voorts onder meer het volgende in:

“Waar gesproken wordt over de door haar ondergane verkrachtingen, heeft (verzoekster; N.o.) uitdrukkelijk aan de contactambtenaar gevraagd haar mededelingen dienaangaande vertrouwelijk te behandelen. De contactambtenaar evenwel had gemeend te moeten opmerken: *“Dit gaat toch naar het Ministerie van Justitie. Er wordt een rapport opgemaakt. Dat gaat waarschijnlijk naar je man.”*

(...)

(...) deelt (verzoekster; N.o.) mee: *“...Problematisch was, dat de contactambtenaar mij een heel vervelende vraag stelde, die ik u nauwelijks durf voor te leggen. Hij vroeg mij en deelde mij mee: “Ik wil je niet in verlegenheid brengen, maar heeft deze man u van achteren verkracht of was dat op een gewone manier?” Van die wijze van vragen was ik al misselijk. Daarom kon ik ook niet meer alles vertellen. Ik heb de wijze, waarop de contactambtenaar mij dit vroeg, ervaren als een tweede verkrachting.”*

(...) Zij had nota bene gezegd: *“Ik wil eigenlijk niet over dit onderwerp praten.”* Toen stelde de contactambtenaar daarop deze vraag.

(...) gaf de contactambtenaar (...) haar ten antwoord op haar vraag of haar informatie vertrouwelijk zou worden behandeld, dat dit zeker niet vertrouwelijk zou worden behandeld: *“Je moet zelf kiezen”*.

(...)

De contactambtenaar eindigde het nader gehoor aldus: *“Ik ben klaar.”* (Verzoekster; N.o.) heeft gezegd: *“Ik verzoek nogmaals het Ministerie van Justitie hetgeen mij persoonlijk is overkomen, niet aan mijn man door te geven.”* Dit is niet genoteerd.”

3. Naar aanleiding van de ingediende klacht vond op 18 februari 2000 een hoorzitting plaats. Bij deze hoorzitting was als tolk de heer S. aanwezig. Tijdens de hoorzitting werden

verzoekster en de contactambtenaar, de heer E., buiten elkaars aanwezigheid gehoord. Het verslag van de hoorzitting, opgemaakt door een medewerkster van de IND, houdt onder meer het volgende in:

“Vervolgens geeft de gemachtigde aan dat hij er tevens bezwaar tegen heeft dat de tolk die indertijd ook tolk bij het nader gehoor was, nu wederom is opgeroepen als tolk in plaats van als getuige. Hij vindt dat de commissie op deze manier een belangrijke kans laat liggen.

(...)

Voorts geeft de voorzitter aan dat de commissie zich niet heeft gerealiseerd dat het hier om dezelfde tolk gaat, maar dat hij nu uitsluitend als tolk zal fungeren, om eventueel, wanneer nodig, op een later tijdstip alsnog benaderd te worden als getuige. Op de vraag of hij hiermee akkoord kan gaan, antwoordt de gemachtigde dat hij dit kan billijken.

(...)

De voorzitter richt zich tot de beklaagde.

(...)

Beklaagde: (...) De tolk heeft constant meegelezen, ook bij de inleiding. Als ik daar dingen vergeten was, had hij het zeker opgemerkt.

Secretaris: Stelt u alle vragen die in de inleiding staan?

Beklaagde: Ja

(...)

Beklaagde: (...) De advocaat heeft het er ook over dat ik niet heb vermeld dat alles vertrouwelijk zou worden behandeld, maar dat staat in de inleiding. Ik kan me niet herinneren dat ik heb teruggekoppeld naar de inleiding, misschien is dat mijn fout maar het staat in de inleiding.

Secretaris: Dan zou u gezegd hebben dat het rapport van nader gehoor naar haar man zou worden gestuurd, kunt u zich dat herinneren?

Beklaagde: Dat kan ik nooit gezegd hebben, want het rapport wordt niet opgestuurd.

Secretaris: Maar, heeft u het met mevrouw gehad over de vraag of haar man wel of niet het rapport te lezen zou krijgen?

Beklaagde: Ik kan het me niet herinneren.

(...)

Secretaris: De opmerking, in verband met de verkrachtingszaak, dat u gezegd zou hebben “of mevrouw van voren of van achteren gepakt was”, herkent u dat?

Beklaagde: Nee, als ik die vraag gesteld had, dan had ik ook het antwoord genoteerd.

Voorzitter: Mevrouw zou hebben gevraagd over hoe gedetailleerd het zou moeten, en toen zou u dat geantwoord hebben. Kunt u zich dat voorstellen?

Beklaagde: Nee.”

4. Bij brief van 24 april 2000 deelde de staatssecretaris van Justitie zijn beslissing op de klacht van 24 december 1999 mee. De beslissing houdt onder meer het volgende in:

“De klacht is als volgt geformuleerd:

1. De contactambtenaar heeft in zijn manier van doen en door middel van zijn vraagstelling u onheus en onmenselijk bejegend.
2. De contactambtenaar suggereert de in paragraaf 1 weergegeven inleiding te hebben gehouden, terwijl hij zeer belangrijke mededelingen niet heeft gedaan.
3. De contactambtenaar heeft tijdens het nader gehoor nimmer teruggekoppeld, hetgeen deze meende begrepen te hebben.
4. De contactambtenaar heeft zaken vermeld, die u uitdrukkelijk niet heeft meegedeeld, terwijl hij anderzijds zaken niet heeft vermeld, die u wel heeft meegedeeld.
5. De contactambtenaar suggereert in het rapport van nader gehoor dat u zich akkoord zou hebben verklaard met de wijze waarop en sfeer waarin het nader gehoor heeft plaatsgevonden. Dit is onjuist.
6. De contactambtenaar heeft, tegen alle regels in, niet gegarandeerd dat hetgeen u vertrouwelijk naar voren bracht ook vertrouwelijk zou blijven en niet bij haar echtgenoot terecht zou komen.

Naar aanleiding van uw klacht heeft de klachtencommissie van de Regionale Directie Noordoost van de IND op 18 februari 2000 een zitting gehouden, waarop u, bijgestaan door uw raadsman, en de heer E. op uw verzoek afzonderlijk door de commissie zijn gehoord.

Op basis van hetgeen ter zitting is aangevoerd en gelet op de stukken oordeelt de commissie als volgt.

De betrokken contactambtenaar, de heer E. heeft het gehoor volgens de geldende procedure afgenomen, de standaardvragen gesteld en daar waar nodig, of naar aanleiding van, verdere vragen gesteld.

De commissie stelt ten aanzien van de inhoud van de klacht voorop dat een contactambtenaar gehouden is het relaas van de asielzoeker juist te verslaan. Ten einde misverstanden in de verslaglegging te voorkomen is het zijn taak om, wanneer hij twijfelt aan de juistheid of de geloofwaardigheid van de verklaring, meer specifieke vragen te stellen of betrokkene te confronteren met tegenstrijdigheden in het relaas. Deze werkwijze brengt met zich mee dat in voorkomende gevallen de betrokkene het gevoel kan bekruipe dat op zijn of haar verklaring op het betreffende punt geen waarde wordt gehecht, of dat hij/zij niet serieus wordt genomen. Vaak wordt dit opgevat als een onheuse bejegening en in sommige gevallen zelfs als beledigend of bedreigend. Hoewel dit niet de bedoeling is, is dat gegeven het belang van een juiste en volledige weergave van het asielrelaas, inclusief eventuele ongeloofwaardigheden en/of tegenstrijdigheden daarin, in feite onvermijdelijk. Het spreekt voor zich dat de contactambtenaar zich dient te onthouden van onfatsoenlijke of tendentieuze vragen, maar hij mag zich in zijn vraagstelling bedienen van gebruikelijke Nederlandse zinsconstructies, ook al zouden deze in een andere culturele context wellicht wat minder fijngevoelig kunnen zijn.

In dit licht, op grond van de tijdens de hoorzitting afgelegde verklaringen en gezien het feit dat bij navraag door de commissie blijkt dhr. E. een goed functionerende en integer contactambtenaar is, komt de commissie tot de conclusie dat een en ander meer een kwestie is geweest van beleving dan gebaseerd op feitelijke gebeurtenissen. Dit wordt betreurd door zowel de heer E. als de klachtencommissie.

De werkwijze van de heer E. is naar het oordeel van de commissie niet onbehoorlijk geweest. Uw klacht wordt dan ook ongegrond verklaard.”

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt Staatssecretaris van Justitie

Bij brief van 25 augustus 2000 reageerde de staatssecretaris van Justitie onder meer als volgt op verzoeksters klacht:

“Klachtonderdeel 1

(...)

Het spreekt vanzelf dat een ambtenaar in zijn omgang met asielzoekers is gebonden aan de fatsoensnormen die gelden in het maatschappelijk verkeer. Intern onderzoek van de

IND heeft uitgewezen dat de contactambtenaar die het asielrelaas van betrokkene heeft opgetekend deze normen niet lijkt te hebben overschreden.

(...)

Tijdens de bestudering van het dossier heb ik veel aandacht besteed aan de wijze waarop de contactambtenaar in kwestie de gestelde verkrachting van betrokkene heeft behandeld. De contactambtenaar heeft verklaard de door betrokkene genoemde ongepaste en beledigende vraag over de verkrachting niet te hebben gesteld.

Ik heb geen reden om aan zijn antwoord te twijfelen, te meer nu een en ander past binnen de teneur van zijn overige antwoorden op vragen die hem door de klachtencommissie zijn gesteld. Veeleer ontstaat het beeld van een contactambtenaar die het onderwerp van de gestelde verkrachting op adequate wijze heeft behandeld. Als voorbeeld hiervan kan dienen dat de contactambtenaar in zijn inleiding op het nader gehoor het vertrouwelijke karakter van al het besprokene heeft benadrukt. Hij kan zich niet herinneren dat betrokkene met zoveel woorden zou hebben gevraagd om haar echtgenoot niet op de hoogte te brengen van de door haar gestelde verkrachting.

Gelet op het vorenoverwogene acht ik klachtonderdeel 1 niet gegrond.

Klachtonderdeel 2

Nadat een klacht over de gedraging van een IND-ambtenaar van de Regionale directie Noord-Oost is ingediend, is de betreffende Regionale directie overgegaan tot het instellen van een klachtencommissie. Deze commissie heeft als taak middels een hoorzitting de gewraakte gedraging te onderzoeken. Naar aanleiding hiervan wordt de Regionaal directeur schriftelijk op de hoogte gesteld van de - gemotiveerde - bevindingen van de commissie. Aan de hand hiervan bepaalt de Regionaal directeur schriftelijk of de gedraging van de ambtenaar al dan niet behoorlijk is geweest en of hij de klacht al dan niet gegrond verklaart.

Uit bestudering van de stukken is mij gebleken dat zowel het onderzoek van de commissie als de schriftelijke afhandeling van de klacht een aantal schoonheidsfouten bevatten.

Ten aanzien van het onderzoek middels de hoorzitting merk ik op dat het niet van goede smaak heeft getuigd om de tolk te gebruiken die ook tijdens het nader gehoor aanwezig was. Dat de commissie daarvan bij de aanvang van de hoorzitting niet op de hoogte was doet hieraan niet af. Onder aanbieding van excuses aan betrokkene acht ik de klacht op dit punt dan ook gegrond.

Eenmaal geconfronteerd met bovenstaande heeft de commissie mijns inziens betrokkene en haar gemachtigde een acceptabel voorstel gedaan om de zitting te kunnen continueren. Dat de gemachtigde dit voorstel zou hebben kunnen billijken acht ik echter niet

waarschijnlijk. Ik hecht meer waarde aan de stelling van de gemachtigde dat hij zich - met enige pijn en moeite - heeft geschikt. Het alternatief was immers - zoals de gemachtigde terecht heeft opgemerkt - het afbreken van de zitting. Ook op dit punt acht ik de klacht gegrond, opnieuw onder aanbieding van excuses aan betrokkene.

Dat de commissie er uiteindelijk niet voor heeft gekozen de tolk als getuige te horen, kan ik accepteren. Blijkbaar had de commissie deze getuigenis niet nodig om zich een beeld van de zaak te vormen. Mijns inziens dient de commissie hierin een zekere beoordelingsvrijheid te hebben. Ik acht de klacht op dit punt dan ook niet gegrond.

De commissie heeft haar bevindingen uiteindelijk in een brief van 24 april 2000 neergelegd. Ik onderschrijf de visie van betrokkene dat deze brief geen reactie op alle klachtonderdelen bevat. De commissie heeft gekozen voor een in algemene bewoordingen gestelde motivering. Hoewel ik de juistheid van de motivering niet betwist ware het goed geweest meer blijk te geven van een individuele benadering.

Nog afgezien van de motivering heeft de commissie nog in een ander opzicht niet de gewenste werkwijze gevolgd. De brief bevat namelijk een oordeel van de commissie en een ondertekening van haar voorzitter. Een en ander is niet conform de hierboven weergegeven werkwijze binnen de Regionale directie Noord-Oost. Dat de Regionaal directeur het oordeel van de commissie volledig onderschrijft doet hieraan niet af. De klacht die betrokkene heeft over de brief van de commissie acht ik dan ook om meer dan één reden gegrond. Ook hiervoor bied ik mijn excuses aan.”

D. Reactie verzoekster

Verzoeksters gemachtigde reageerde bij brief van 13 september 2000 op de hiervóór onder **C.** weergegeven reactie van de staatssecretaris van Justitie. Verzoeksters gemachtigde handhaafde in zijn brief van 13 september 2000 zijn standpunt.

E. verklaring getuige

Op 7 januari 2003 verklaarde de heer S. desgevraagd het volgende tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman:

“Uit de stukken weet ik dat ik als tolk aanwezig ben geweest bij het nader gehoor op 10 december 1999 van verzoekster. Ik kan mij van het feitelijke gehoor niets meer herinneren. Ik weet nog wel dat ik tijdens een hoorzitting naar aanleiding van de klacht van de advocaat van verzoekster deze mevrouw herkende. Ik weet dit nog, omdat de advocaat tijdens de hoorzitting ruzie maakte met de hoorcommissie.

Ik weet niet meer wat er is besproken en gezegd tijdens het nader gehoor op 10 december 1999. U zegt mij dat er zou zijn gesproken over een door verzoekster meegemaakte verkrachting. Daar weet ik echt niets meer van. Ik tolk dagelijks bij nadere gehoren. Vele

malen komt tijdens een gehoor een verkrachting ter sprake. In die zin is het onderwerp dus niet iets bijzonders, waardoor ik mij dit gehoor in het bijzonder zou herinneren. U vertelt mij nu dat de contactambtenaar volgens verzoekster zou hebben gezegd:

“Heeft deze man u van achteren verkracht of was dat op een gewone manier?” Ook dit doet bij mij geen enkele bel rinkelen.

Evenmin kan ik iets verklaren over de sfeer waarin het gehoor is verlopen of over of er vertrouwelijkheid is beloofd.”

Achtergrond