



# Rapport

**Datum: 20 juli 2005**

**Rapportnummer: 2005/206**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) zijn toezegging van 22 januari 2004 om haar gemachtigde de brief van 25 augustus 2003 waarbij haar klacht van 30 juli 2003 werd afgehandeld alsook de interne minuut bij de beschikking van 28 mei 2001 toe te zenden, tot op de dag waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, 26 februari 2004, niet is nagekomen. Deze toezegging werd gedaan naar aanleiding van een brief van haar gemachtigde van 19 januari 2004.

## Beoordeling

### Bevindingen

1. Op 30 juli 2003 diende de gemachtigde van verzoekster schriftelijk een klacht in bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) omdat zij ondanks herhaalde verzoeken daartoe tot op die dag een interne minuut bij een bepaalde beschikking van de staatssecretaris van Justitie nog niet had ontvangen. De IND bevestigde schriftelijk de ontvangst van deze klacht op 31 juli 2003 en zegde toe deze uiterlijk voor 10 september 2003 te zullen afhandelen. Bij brief van 19 januari 2004 informeerde de gemachtigde bij de IND naar de stand van zaken omdat zij sinds 31 juli 2003 niets meer van de IND had vernomen.
2. Vervolgens zond de advocaat op 9 februari 2004 opnieuw een brief, gericht aan het klachtenbureau van de IND, waarin zij liet weten dat een medewerker van de IND op 22 januari 2004 telefonisch contact met haar had opgenomen en haar had meegedeeld dat de klacht reeds op 25 augustus 2003 gegrond was verklaard en dat de gevraagde minuut naar haar was gezonden. De medewerker had haar toegezegd dat de klachtafhandelingsbrief nogmaals zou worden toegezonden. De advocaat beklagde zich erover dat zij deze nog niet had ontvangen en vroeg de IND bovendien om de desbetreffende minuut toe te zenden.
3. In haar reactie op de klacht van 8 juni 2004 deelde de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie de Nationale ombudsman mee dat zich in het IND-dossier geen notitie bevond van het gestelde telefoongesprek van 22 januari 2004. Zij kon daardoor het telefoongesprek en de toezegging niet bevestigen en onthield zich van een oordeel. De minister merkte voorts op dat de advocaat de naam van de betrokken IND-medewerker niet had vermeld.
4. In reactie hierop zond de advocaat een handgeschreven telefoonnotitie waaruit afgeleid kan worden dat zij op 22 januari 2004 om veertien minuten over tien heeft gesproken met een medewerkster van het klachtenbureau van de IND, regionale directie Zuid-West. Uit deze notitie kan voorts worden afgeleid dat de medewerkster haar onder meer had meegedeeld dat de klacht op 25 augustus 2003 gegrond was verklaard, waarop de

advocaat haar had meegedeeld dat zij de desbetreffende brief niet in haar bezit had. De betreffende medewerkster had haar vervolgens toegezegd dat ze de brief alsnog zou laten opsturen.

5. Desgevraagd deelde de minister op 7 oktober 2004 mee dat haar uit navraag was gebleken dat geen van de medewerkers die op 22 januari 2004 voor het Centraal klachtenbureau werkzaam waren geweest, zich kon herinneren de gestelde toezegging te hebben gedaan.

6. Ook het telefonisch horen van tien medewerkers van de IND door een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman leverde geen informatie op die hierover duidelijkheid verschafte.

7. De IND liet daarnaar gevraagd telefonisch weten dat in het elektronische klachtenregistratiesysteem geen (bijzondere) opmerkingen waren opgenomen over de afhandeling van de klachten van 30 juli 2003 en 19 januari 2004.

8. Uit informatie van de IND van 19 april 2005 kan worden afgeleid dat het dossier van verzoekster op 3 november 2003 naar het centrale IND-archief werd gezonden en dat het daar tot 22 maart 2004 heeft gelegen.

## **Beoordeling**

9. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit impliceert onder andere dat bestuursorganen de datum en inhoud van voor belanghebbenden relevante telefoongesprekken zakelijk vastleggen en bewaren zolang daarmee een redelijk doel kan zijn gediend.

10. De telefoonnotitie van de gemachtigde van verzoekster bevat gedetailleerde informatie over het tijdstip waarop het gesprek heeft plaatsgevonden en over de inhoud ervan. De informatie over de wijze waarop de klacht van 30 juli 2003 is afgehandeld, en de datum waarop, is correct gebleken. Nu de minister van Vreemdelingenzaken en Integratie hier niets tegenover kan stellen moet het ervoor worden gehouden dat op 22 januari 2004 telefonisch contact is geweest tussen een medewerkster van de IND en de gemachtigde van verzoekster.

Omdat dit telefoongesprek echter niet is vastgelegd in bijvoorbeeld een gespreksnotitie waaruit de naam van de betrokken medewerkster en de strekking van het gesprek met betrekking tot de nazending van de klachtafhandelingsbrief van 25 augustus 2003 blijkt, is de IND tekort geschoten vanuit het oogpunt van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. Hierdoor is het achteraf niet meer mogelijk om na te gaan wat naar de mening van de betrokken medewerkster is gezegd over de klachtafhandelingsbrief van 25 augustus 2003.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), is gegrond wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

## **Onderzoek**

Op 27 februari 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Dordrecht, ingediend door mevrouw mr. C.J. van der Waarde, advocaat te Dordrecht, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Op 4 maart 2004 werd de klacht telefonisch voorgelegd aan de IND met de vraag of binnen vijf werkdagen alsnog een oplossing kon worden bereikt.

Omdat een oplossing binnen de gestelde termijn uitbleef, werd het onderzoek naar de klacht schriftelijk voortgezet.

In het kader van het onderzoek werd de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben, voor zover relevant. Daarnaast werd aan de minister een aantal vragen gesteld. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld om te reageren op de reactie van de minister. Verzoekster maakte van die gelegenheid gebruik. Vervolgens werd de minister gevraagd te reageren op de reactie van verzoekster.

Tevens werden tien ambtenaren van de IND telefonisch gehoord over hun mogelijke betrokkenheid bij de onderzochte gedraging. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld om op de verslagen van gehoor te reageren. Verzoekster maakte van de gelegenheid gebruik. De IND werd ook benaderd met een verzoek om informatie.

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

De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie en twee van de tien gehoorde ambtenaren deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster en acht van de tien gehoorde ambtenaren gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **INFORMATIEOVERZICHT**

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

1. Klachtbrief van 30 juli 2003 van de advocaat van verzoekster aan de IND;

2. Brief van 31 juli 2003 van het klachtenbureau IND, regionale directie Zuid-West aan de advocaat van verzoekster (ontvangstbevestiging);
3. Brief van 25 augustus 2003 van de IND aan de advocaat van verzoekster;
4. Brief van 19 januari 2004 van de advocaat van verzoekster aan de IND;
5. Telefoonnotitie van 22 januari 2004 van de advocaat van verzoekster;
6. Brief van 9 februari 2004 van de advocaat van verzoekster aan de IND;
7. Brief van 26 februari 2004 van de advocaat van verzoekster aan de Nationale ombudsman;
8. Brief van 8 juni 2004 van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie aan de Nationale ombudsman;
9. Brief van 7 oktober 2004 van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie aan de Nationale ombudsman;
10. Verslag van telefonisch gehoor van 11 oktober 2004 van ambtenaar T.;
11. Verslag van telefonisch gehoor van 11 oktober 2004 van ambtenaar A.;
12. Verslag van telefonisch gehoor van 12 oktober 2004 van ambtenaar Bu.;
13. Verslag van telefonisch gehoor van 15 oktober 2004 van ambtenaar Bo.;
14. Verslag van telefonisch gehoor van 27 oktober 2004 van ambtenaar H.;
15. Verslag van telefonisch gehoor van 25 oktober 2004 van ambtenaar P.;
16. Verslag van telefonisch gehoor van 25 oktober 2004 van ambtenaar Br.;
17. Telefoonnotitie van gesprek tussen medewerkster IND en medewerkster Bureau Nationale ombudsman van 12 november 2004;
18. E-mailbericht van 19 april 2005 van de IND aan de Nationale ombudsman;
19. Verslag van telefonisch gehoor van 21 januari 2005 van ambtenaar N.;
20. Verslag van telefonisch gehoor van Ka. van ambtenaar 23 maart 2005.;
21. Verslag van telefonisch gehoor van Ko. van ambtenaar 8 april 2005.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**