



Rapport

Datum: 24 augustus 2005
Rapportnummer: 2005/244

Klacht

Verzoekers klagen erover dat de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in de periode van eind februari 2004 tot oktober 2004 niet heeft zorggedragen voor voldoende bereikbaarheid via het algemene 0900-informatienummer, waarvoor € 0,10 per minuut moet worden betaald, met als gevolg dat:

- de wachttijd in die periode regelmatig tien tot vijftien minuten heeft bedragen;
- in die periode soms in het geheel geen verbinding tot stand is gekomen, of, nadat deze na tien tot vijftien minuten tot stand was gekomen, weer is verbroken.

Verzoekers klagen er tevens over dat voor rechtshulpverleners geen apart telefoonnummer beschikbaar is gesteld.

Beoordeling

Inleiding

Op 1 april 2003 heeft de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) één landelijk 0900-informatienummer in gebruik genomen. De Nationale ombudsman heeft naar vier klachten over de bereikbaarheid van dit 0900-informatienummer een onderzoek ingesteld. Hierna volgt een beschrijving van deze klachten, de reactie van de IND daarop en vervolgens het standpunt dat de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, die verantwoordelijk is voor het functioneren van de IND, tijdens dit onderzoek heeft ingenomen. Daarna volgt de Beoordeling van de klachten.

Bevindingen

1.1. Verzoeker B. gaf in zijn verzoekschrift aan dat hij het bezwaarlijk vond dat de IND slechts via een 0900-nummer informatie verstrekke. Hij had namelijk bij zijn telefoonmaatschappij een blokkade van deze nummers aangevraagd, en het was voor hem, zo gaf hij aan, niet mogelijk om verbinding te maken met deze nummers. Hij zou graag zien dat de IND het 0900-nummer buitenwerking stelde, en in plaats daarvan een "gewoon" telefoonnummer opende. Verder zette hij zijn vraagtekens bij het gegeven dat burgers voor het krijgen van informatie van de overheid moeten betalen.

1.2. In eerste klachtinstantie liet de IND weten dat het instellen van een landelijk nummer onontkoombaar was geweest, omdat in dat jaar (2004) meer dan een miljoen telefoongesprekken moesten worden verwerkt. De IND bood excuses aan voor de bereikbaarheidsproblemen, en verzekerde verzoeker dat al het nodige werd gedaan om die op te lossen.

1.3. De minister liet in reactie op de klacht het volgende weten. De IND is een uitvoeringsorganisatie die doorlopend wordt geconfronteerd met wijzigingen en (sterke) fluctuaties in het werkaanbod. Bij voortdurend wordt daarop gereageerd en waar mogelijk geanticipeerd. Het instellen van een 0900-informatienummer is in een dergelijke situatie een niet ongebruikelijke oplossing voor het centraliseren van het telefoonverkeer. Achter het 0900-informatienummer was een technische voorziening ingericht die aanzienlijke kosten met zich meebrengt. Hierbij was gekozen voor uitbesteding omdat eigen beheer nog vele malen duurder zou uitvallen. Gekozen was voor een tarief van € 0,10 per minuut opdat het 0900-informatienummer kostendekkend zou functioneren, aldus de minister, waarbij het rapport van de Nationale ombudsman 2000/135 in ogenschouw was genomen (zie Achtergrond, onder 1.). Zij achtte het tarief van € 0,10 op zichzelf niet zodanig hoog dat verzoekers klacht om die reden gegrond moest worden geacht, maar omdat de belkosten vanwege de slechte bereikbaarheid onnodig hoog hadden kunnen oplopen, achtte zij de klacht in die zin wel gegrond. De IND had diverse maatregelen getroffen om de bereikbaarheid te verbeteren en was daarin geslaagd, aldus de minister. Zij verwees daarbij naar de bevindingen van een verkennend onderzoek dat de Nationale ombudsman had ingesteld naar de bereikbaarheid van de IND (zie Achtergrond, onder 2.).

2.1. Verzoeker Br. richtte zich, nadat hij dat in maart 2004 reeds eerder had gedaan, in augustus 2004 nogmaals tot de IND met een klacht over de telefonische bereikbaarheid via het 0900-nummer, omdat de situatie wat hem betreft nog niet was verbeterd. Ook hij had te maken gehad met wachttijden van tien tot vijftien minuten en een vervolgens verbroken verbinding. Hij vroeg de IND of op die manier niet moest worden betaald voor een niet geleverde dienst, en of een overheidsinstantie in het algemeen niet gratis informatie diende te verstrekken.

2.2. De IND reageerde onder meer als volgt op de klacht. Dat de IND een tarief rekende van € 0,10 per minuut werd grotendeels ingegeven door de opvatting van de regering dat overheidsdiensten in principe kostendekkend moeten zijn. Het 0900-nummer van de IND kon alleen worden beheerd door een externe serviceprovider. Het tarief van € 0,10 was een doorberekening van alleen de diensten van deze provider. De overige kosten, zoals personeel en faciliteiten, werden niet doorberekend. Gegeven het feit dat de IND zich als organisatie in de komende maanden zou beraden op dienstverlening en kwaliteit stond het echter allerminst vast dat dit tarief in de toekomst hetzelfde zou blijven. De IND gaf aan dat het voordeel van een centraal 0900-nummer met een keuzemenu voor de klant bij een decentrale organisatie als de IND echter was dat deze over het algemeen direct op de juiste bestemming terechtkomt.

Omdat verzoeker zijn vragen niet naar tevredenheid beantwoord achtte, legde hij de klacht voor aan de Nationale ombudsman.

2.3. De minister liet tijdens dit onderzoek allereerst weten dat het niet redelijk was geweest kosten in rekening te brengen terwijl geen antwoord van de IND was verkregen.

Zij achtte de klacht op dat punt gegrond en bood verzoeker haar excuses aan. Over het verbreken van de verbinding nadat men reeds lang in de wachtstand was geweest, deelde de minister het volgende mee. Aan de beller in de wachtrij werd gemeld hoe groot het aantal wachtenden was; bij een te lange wachtrij werd 30 seconden nadat de verbinding tot stand was gekomen gemeld dat alle medewerkers in gesprek waren en werd verzocht het op een later tijdstip nog eens te proberen, aldus de minister. Zij gaf aan dat van een moedwillig en vooropgezet lang in de wachtrij plaatsen van bellers en het pas na 10 à 15 minuten verbreken van de verbinding geen sprake was geweest, en dat zij op basis van de haar beschikbare informatie niet anders kon concluderen dan dat er sprake was geweest van een fout in de technische infrastructuur. Zij zegde toe dat de inrichting daarvan doorlopend zou worden gecontroleerd op mogelijke onvolkomenheden.

3.1. Verzoeker E., een advocaat, wilde op 20 september 2004 via het algemene 0900-nummer van IND een spoedkwestie bespreken. Het lukte hem die dag niet om iemand in persoon te spreken; daags erna lukte hem dit na drie kwartier. Hij diende een klacht in bij de IND over de slechte bereikbaarheid via het 0900-nummer, en gaf tevens aan dat hij het keuzemenu van de informatielijn niet geschikt achtte voor de advocatuur.

3.2. In reactie op zijn klacht deelde de Afdeling Informatielijn van de IND hem eind september 2004 onder meer mee dat achterstanden in de verstrekking van verblijfsvergunningen hadden geleid tot een enorme stijging van het telefoonverkeer op het 0900-nummer, en dat als gevolg daarvan bepaalde eindlocaties inderdaad vrijwel onbereikbaar waren geweest. De IND deelde mee dat inmiddels het personeelsbestand met 30% was verhoogd, en dat tevens de hulp van een extern callcenter was ingeroepen om het telefoonverkeer bij de afspraken-desk voor terugkeervisa en de Afdeling verlenging van de geldigheidsduur van verblijfsvergunningen op te vangen; sindsdien was de bereikbaarheid van het 0900-nummer sterk verbeterd, aldus de IND. Ten slotte gaf de IND aan dat de geschiktheid van de informatielijn voor advocaten en rechtshulpverleners op de agenda stond, en dat verzoeker, mocht er een aparte lijn komen voor deze groep, daarover uiteraard bericht zou ontvangen. Verzoeker achtte de beantwoording van zijn klacht niet bevredigend, en legde de klacht vervolgens aan de Nationale ombudsman voor.

3.3. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie deelde in reactie op de klacht mee de klacht wat betreft de slechte bereikbaarheid gegrond te achten. Zij bevestigde dat het aantal medewerkers op de informatielijnen was uitgebreid, waardoor er een grotere capaciteit was om telefonisch vragen te beantwoorden. Zij gaf aan dat zij de klacht, voor zover daarmee werd bedoeld op het feit dat rechtshulpverleners over het algemeen niet rechtstreeks met beslismedewerkers van de IND kunnen bellen, ongegrond achtte. Onder verwijzing naar hetgeen daarover in het verleden aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal was meegedeeld (TK 2001 - 2002, 383, Aanhangsel) liet zij weten dat het primair proces van de IND zo min mogelijk mocht worden verstoord. Zij liet weten dat een werkgroep was geformeerd om alle zaken die betrekking hebben op de dienstverlening aan de diverse cliëntengroepen en telefonische bereikbaarheid te onderzoeken, te

verbeteren en te optimaliseren; deze werkgroep zou zich ook richten op de dienstverlening aan advocaten.

4.1. Ook verzoeker V., eveneens advocaat, was niet te spreken over de bereikbaarheid van het 0900-nummer van de IND: mede door de lange wachttijden, waarbij het regelmatig was voorgekomen dat de verbinding vervolgens was verbroken, zag hij zich geconfronteerd met sterk stijgende telefoonkosten. Ook was hij van mening dat van de minister mag worden verwacht dat zij het voor rechtshulpverleners mogelijk maakt om via doorkiesnummers direct met IND ambtenaren te communiceren.

4.2. In reactie op zijn bij de IND ingediende klacht was ook hij geïnformeerd over de oorzaak van de enorme stijging van het telefoonverkeer en de maatregelen die waren genomen om de bereikbaarheid te vergroten en de wachttijden te verkorten. Ook hij wendde zich tot de Nationale ombudsman. Hij overlegde daarbij kopieën van de gespreksspecificaties van zijn telefoonkosten over april tot augustus 2004, en gaf aan dat de IND-infolijn hem gemiddeld per maand gemiddeld € 10,- kostte.

4.3. De minister deelde in reactie op de klacht mee dat zij de klacht over de slechte bereikbaarheid en de daarmee stijgende telefoonkosten gegrond achtte. Wat betreft verzoekers klacht dat voor rechtshulpverleners geen apart nummer beschikbaar was gesteld, verwees zij ook in deze zaak naar hetgeen hierover reeds eerder aan de Tweede Kamer was gemeld. In aanvulling daarop gaf zij het volgende aan. De IND had gekozen om het telefoonverkeer beter te kanaliseren. Daarbij was gekozen voor een 0900-nummer. De beller kon op deze wijze vooraf aangeven op welk onderdeel van de IND de vraag betrekking heeft. Op basis van deze zogenoemde Interactive Voice respons werd de beller dan direct doorgeleid naar de juiste informatielijn en door één van de IND medewerkers verder geholpen. Hiermee had de IND bereikt dat een aangewezen groep van daarvoor toegeruste medewerkers snel en adequaat kon reageren op vragen van vreemdelingen en/of hun representanten, aldus de minister. Zij vond het spijtig dat verzoeker in het verleden last had gehad van een slechte tot zeer slechte bereikbaarheid, maar kon meedelen dat de IND op dat moment (december 2004) de bereikbaarheid had kunnen verbeteren naar +/- 90 %.

Beoordeling

5. De IND, waarin ook de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken is ondergebracht, is een zeer grote overheidsorganisatie met vestigingen op tal van plaatsen in Nederland. De IND heeft tienduizenden dossiers in behandeling met lopende procedures betreffende onder meer de toelating tot Nederland, verblijf in Nederland, en verlening van het Nederlanderschap. Betrokkenen of hun gemachtigden willen over die lopende procedures, dan wel indien zij een bepaalde procedure willen starten, desgewenst telefonisch vragen kunnen stellen, en verwachten dan dat zij snel en adequaat worden geholpen.

6. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit impliceert dat als het bestuursorgaan ervoor heeft gekozen om alle telefonische informatieverstrekking aan burgers via een algemeen telefoonnummer te laten verlopen waarvoor gesprekskosten in rekening worden gebracht, dit bestuursorgaan ervoor moet zorgen dat het via dit algemene telefoonnummer steeds goed bereikbaar is.

7. Met de bereikbaarheid van de IND is het, zoals de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie in alle hiervoor beschreven gevallen volmondig heeft beaamd, enige tijd slecht gesteld geweest. Ook de Nationale ombudsman heeft dit in juli 2004 aan de hand van een verkennend onderzoek vastgesteld. De slechte bereikbaarheid was een gevolg van de overdracht van taken van de vreemdelingendiensten aan de IND en de daarmee samenhangende enorme toename van het aantal te behandelen zaken. De oorzaak van de lange wachttijden en het vervolgens verbreken van de verbinding was ook gelegen in technische fouten in de infrastructuur. Daardoor waren betrokkenen regelmatig ernstig gefrustreerd en bovendien op kosten gejaagd in hun pogingen om de gewenste informatie te krijgen.

8. De keuze van de IND om alle informatieverstrekking via één algemeen nummer te laten verlopen, is op zichzelf, mede gezien de decentrale aard van de IND, de diversiteit van procedures en de wens om de informatieverstrekking te centraliseren, begrijpelijk. Dat de IND daarbij heeft gekozen voor een 0900-nummer met keuzemenu is op zichzelf genomen ook begrijpelijk, gezien de technische mogelijkheden die een dergelijke voorziening biedt. Met een keuzemenu kan in principe beter worden gegarandeerd dat vragen over bepaalde procedures op de juiste plaats terechtkomen. Dit kan voor zowel de betrokkene als de instantie zelf ergernis voorkomen, en tijdwinst opleveren. Voorwaarde daarbij is wel dat een verbinding met een medewerker snel, na hooguit enkele minuten, tot stand komt. Daarbij dient de betrokken medewerker van de IND over het onderwerp goed te zijn geïnformeerd en tevens in staat te zijn te onderkennen dat in spoedgevallen of ingeval de vraag van betrokkene niet kan worden beantwoord, het toch noodzakelijk is om de betrokkene door te verbinden met de behandelend ambtenaar. Indien aan deze voorwaarden wordt voldaan, zal de behoefte aan het instellen van een aparte lijn voor rechtshulpverleners minder worden gevoeld.

Met het snel tot stand komen van de verbinding en een vervolgens adequate beantwoording van vragen zal ook de telefoonrekening binnen acceptabele grenzen blijven. Over de kosten die in rekening worden gebracht merkt de Nationale ombudsman het volgende op.

9. Dat voor een 0900-informatienummer, ook als het een overheidsinstantie betreft, de prijs van € 0,10 per minuut moet worden betaald is op zichzelf niet onacceptabel, mede nu de minister heeft aangegeven dat dit bedrag slechts de kosten betreft van de provider, en niet

de kosten van de organisatie. Ook hier geldt de voorwaarde dat de verbinding snel tot stand komt, en betrokkenen vervolgens adequaat worden geholpen door personen met verstand van zaken.

10. De minister heeft aangegeven dat door diverse maatregelen de bereikbaarheid sterk is verbeterd. Aan de hand van een in december 2004 gehouden verkennend vervolgonderzoek heeft de Nationale ombudsman vastgesteld dat de bereikbaarheid in vergelijking tot de onderzochte periode in juli 2004 op twee punten na op dat moment sterk was verbeterd (zie Achtergrond, onder 1.). Niettemin is sprake geweest van een buitengewoon slechte bereikbaarheid en is de IND wat betreft de organisatie van de telefonische informatieverstrekking ernstig in gebreke geweest.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

11. Ten slotte wordt nog het volgende opgemerkt. De Nationale ombudsman heeft ook tijdens dit onderzoek nog regelmatig klachten ontvangen over de telefonische bereikbaarheid van de IND, zij het niet in dezelfde mate als in 2004. Ook verzoeker V. liet in een nadere reactie weten dat de dienstverlening nog niet optimaal was. De Nationale ombudsman dringt er bij de minister dan ook op aan om voortdurend het functioneren van het algemene 0900-informatienummer te monitoren en zonodig aan te passen en te verbeteren.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst is gegrond, wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Onderzoek

In het derde kwartaal van 2004 ontving de Nationale ombudsman vier verzoekschriften met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst. Het betrof de klachten van de heer B. te Almere, de heer Br. te 's-Hertogenbosch, de heer V. te Oosterhout, en de heer E. te Prinsenbeek.

Naar de 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 minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verzocht op de klachten te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen verzoekers de gelegenheid op de door de minister verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de minister 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.

De reactie van verzoeker Br. gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

De overige verzoekers gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Onder 1., dossier 2004.07171:

- klacht van verzoeker B. van 16 augustus 2004;
- reactie IND van 22 september 2004;
- verzoekschrift van 22 augustus 2004;
- standpunt minister van 3 februari 2005.

Onder 2., dossier 2004. 09151:

- klacht van verzoeker Br. van 18 augustus 2004;
- reactie IND van 12 oktober 2004;
- verzoekschrift van 19 oktober 2004;
- standpunt minister van 1 maart 2005;
- nadere reactie verzoeker van 29 maart 2005.

Onder 3., dossier 2004.06871:

- reactie IND van 5 augustus 2004 op klacht van verzoeker V.;
- verzoekschrift van 18 augustus 2004;

- standpunt minister van 10 december 2004;
- nadere reactie verzoeker van 7 januari 2005.

Onder 4., dossier 2004.08113:

- klacht van verzoeker E. van 21 september 2004;
- reactie IND van 28 september 2004;
- verzoekschrift van 29 september 2004;
- standpunt minister van 10 december 2004.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Rapport 2000/135 van de Nationale ombudsman van 4 april 2000

Dit rapport is uitgebracht naar aanleiding van een klacht over de telefonische bereikbaarheid van de IND en met name over de kosten (meer dan de reguliere gesprekskosten) die verbonden waren aan het telefonische verkrijgen van informatie via de 'infolijn betalingen'.

De Nationale ombudsman overwoog dat vanuit het oogpunt van goede telefonische bereikbaarheid voor het bellen van een dergelijk infonummer in beginsel geen onnodige financiële drempel behoort te worden opgeworpen. Het vereiste van een goede telefonische bereikbaarheid brengt ook mee dat de wachttijden aan de telefoon niet te lang mogen zijn. Dat in dit verband voorzieningen worden getroffen om te voorkomen dat een speciaal telefoonnummer te zeer wordt belast met vragen van algemene aard, is op zichzelf genomen niet onjuist. Een dergelijke voorziening kan gelet op het voorgaande echter niet bestaan uit het in rekening brengen van meer dan de gebruikelijke gesprekskosten. Een systeem waarbij de beller na het aangeven van een keuze wordt doorverbonden met de gewenste informatielijn, ligt meer in de rede.

2.a. Brief van 24 december 2004 van de Nationale ombudsman aan de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie

“ In mijn brief aan u van 13 augustus 2004 (No 2004.0765 U), waarin ik mijn zorgen uitleg over het functioneren van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), heb ik melding gemaakt van door mij ontvangen klachten over de telefonische bereikbaarheid van de

IND-informatielijn. Ik heb u in deze brief geïnformeerd dat ik naar aanleiding hiervan steekproefsgewijs in de periode van 7 juli 2004 tot en met 16 juli 2004 de bereikbaarheid heb getest, waarbij is nagegaan in hoeveel procent van de gevallen binnen drie minuten contact kon worden verkregen over een bepaald onderwerp. Uit deze test bleek dat de IND in de onderzochte periode met vragen over bepaalde onderwerpen matig tot slecht bereikbaar was, zoals voor vragen over de behandeling van verlengingsaanvragen en vragen over toelating en naturalisatie (zie bijlage).

Conform mijn toezegging aan de vaste commissie voor Justitie uit de Tweede Kamer der Staten-Generaal tijdens het rondetafelgesprek op 13 september 2004 inzake het functioneren van de IND en naar aanleiding van ons gesprek van 14 oktober 2004, waarin onder meer de bereikbaarheid van de IND aan de orde is geweest, heb ik in de periode van 1 december 2004 tot en met 13 december 2004 wederom de telefonische bereikbaarheid van de IND-informatielijn getest op dezelfde wijze als in juli 2004. Uit de laatste test kwam naar voren dat de bereikbaarheid van de IND in de onderzochte periode, in vergelijking tot de onderzochte periode in juli 2004, sterk was verbeterd. Enkel de bereikbaarheid voor vragen over toelating en naturalisatie was matig tot slecht (zie bijlage).

Op basis van deze resultaten zie ik momenteel geen aanleiding om verdergaand onderzoek in te stellen naar de telefonische bereikbaarheid van de IND-ijflijn. Wel benadruk ik het belang van het handhaven van de goede bereikbaarheid, welke, met het oog op het functioneren van de IND, de constante aandacht verdient...”

2.b. Beltest Bureau Nationale ombudsman telefonische bereikbaarheid IND-ijflijn 0900 1234561

“ 0900 opties

Het 0900-nummer kent vijf opties, waarvan er drie weer onderverdeeld zijn:

1 - vragen over lopende aanvragen

1 - mvv/verblijfsvergunning

2 - verlenging verblijfsdocument

3 - visum kort verblijf

4 - naturalisatie

5 - asiel

2 - vragen over toelating en naturalisatie

3 - vragen over terugkeervisa, toeristenvisa en verlengingen daarvan

4 - aanvraagformulieren en brochures

1 - aanvraagformulieren mvv/verblijfsvergunning/verlengingen daarvan

2 - brochures

5 - arbeidsmigratie en studie

1 - buitenlandse studenten

2 - buitenlandse werknemers”

Beltest 7 -16 juli 2004

“ Gedurende acht werkdagen is naar alle opties vier keer per dag gebeld, met als meetpunt het verkrijgen van persoonlijk contact binnen drie minuten.

De volgende resultaten kwamen hieruit:

Optie 1 sub 1: 62,5% contact binnen 3 minuten, 37,5% geen contact

Optie 1 sub 2: 5,6% contact binnen 3 minuten, 94,4% geen contact

Optie 1 sub 3: 13,7% contact binnen 3 minuten, 86,7% geen contact

Optie 1 sub 4: 88,3% contact binnen 3 minuten, 11,7% geen contact

Optie 1 sub 5: 38,9% wel contact binnen 3 minuten, 61,1% geen contact

Optie 2: 43,7% contact binnen 3 minuten, 56,3% geen contact

Optie 3: 100% contact binnen 3 minuten

Optie 4 sub 1: 95,9% contact binnen 3 minuten, 4,1% geen contact

Optie 4 sub 2: 100% contact binnen 3 minuten

Optie 5 sub 1: 100% contact binnen 3 minuten

Optie 5 sub 2: 94,5% contact binnen 3 minuten, 5,5% geen contact”

Beltest 1 - 13 december 2004

“Gedurende tien werkdagen is naar alle opties vier keer per dag gebeld, met als meetpunt het verkrijgen van persoonlijk contact binnen drie minuten.

De volgende resultaten kwamen hieruit:

Optie 1 sub 1: 90% contact binnen 3 minuten, 10% geen contact

Optie 1 sub 2: 85% contact binnen 3 minuten, 15% geen contact

Optie 1 sub 3: 70,7% contact binnen 3 minuten, 29,3% geen contact

Optie 1 sub 4: 80% contact binnen 3 minuten, 20% geen contact

Optie 1 sub 5: 90,2% wel contact binnen 3 minuten, 9,8% geen contact

Optie 2: 43,6% contact binnen 3 minuten, 56,4% geen contact

Optie 3: 95% contact binnen 3 minuten, 5% geen contact

Optie 4 sub 1: 94,8% contact binnen 3 minuten, 5,2% geen contact

Optie 4 sub 2: 100% contact binnen 3 minuten

Optie 5 sub 1: 98% contact binnen 3 minuten, 2% geen contact

Optie 5 sub 2: 87,5% contact binnen 3 minuten, 12,5% geen contact"

2.c. Brief van 17 januari 2005 van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie

In reactie op de brief van 24 december 2004 van de Nationale ombudsman liet de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie bij brief van 17 januari 2005 weten dat zij het Hoofd van de IND zou informeren over de resultaten, en hem daarbij specifiek de bereikbaarheid van de informatielijn wat betreft vragen over toelating en naturalisatie onder de aandacht zou brengen.