



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) zijn klacht van 4 september 2006 heeft afgehandeld over de gang van zaken bij het indienen van zijn herhaalde asielaanvraag. Hij klaagt er in dit verband over dat de IND de klacht pas na ruim zes maanden heeft afgehandeld. Ook klaagt hij erover dat de IND hem op 12 februari 2007 onvolledige informatie heeft verschaft, als gevolg waarvan hij heeft afgezien van een hoorzitting.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Verzoekers gemachtigde diende namens verzoeker op 4 september 2006 een klacht in bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) over de wijze waarop de gehoorambtenaar hem had bejegend tijdens het gehoor op 18 augustus 2006. Dit gehoor betrof een eerste gehoor in zijn herhaalde asielaanvraag, en had tot doel om te bezien of er nieuwe feiten en omstandigheden waren. De klacht hield onder andere in dat de betrokken medewerkster M. kortaf was geweest, verzoeker niet had laten uitspreken, en dat het gehoor maar twintig minuten had geduurd. Verzoeker was hiervan danig overstuur geweest.
2. Op 12 februari 2007 vroeg een medewerker van de IND aan verzoekers gemachtigde of zij prijs stelde op een hoorzitting over de klacht bij de Commissie bejegeningklachten. De gemachtigde vond een hoorzitting niet nodig, onder andere omdat de IND had verteld dat M. inmiddels niet meer werkzaam was bij de IND, en ook omdat verzoeker inmiddels nader was gehoord. Dit gehoor was heel anders geweest en had de hele dag geduurd. De Commissie bejegeningklachten zou dit gehoor bij de klachtbehandeling betrekken.
3. Op 13 maart 2007 deed de hoorcommissie bejegeningklachten van de IND uitspraak over de klacht. De commissie achtte de klacht niet gegrond, omdat op grond van de schriftelijke stukken niet was aangetoond dat M. zich had schuldig gemaakt aan onheuse of onbehoorlijke bejegening. De commissie vond dat de lengte van het gehoor niet bepalend was voor de wijze van bejegening. Het oordeel van de commissie was mede gebaseerd op twee schriftelijke verklaringen van M. en de seniormedewerkster Me. (die op een later moment bij het gehoor aanwezig was geweest). Bij de beslissing zond de commissie deze verklaringen aan de gemachtigde. De verklaring van Me. heeft alleen betrekking op de inname van documenten en vermeldt niets over de bejegening. De verklaring van M. houdt in dat zij wel had gemerkt dat verzoeker bang was, maar dat zij verzoeker niet kortaf te woord had gestaan of had geweigerd naar zijn verhaal te luisteren. Ook had het gehoor geen twintig minuten geduurd, maar anderhalf uur. Wel erkende zij dat het beter was geweest om de documenten die verzoeker bij zich had gehad in te nemen.

4. Op 20 maart 2007 diende de gemachtigde namens verzoeker een verzoekschrift in bij de Nationale ombudsman.

Verzoeker vond dat de klacht niet zorgvuldig was behandeld:

In de eerste plaats vond hij dat het beginsel van hoor en wederhoor was geschonden. Pas bij de beslissing van de commissie van 13 maart 2007 was hij er achter gekomen dat er twee ongedateerde schriftelijke verklaringen van de betrokken ambtenaren bestonden. Verzoeker was daardoor de mogelijkheid onthouden om hier op te reageren. Als hij vooraf had geweten dat de betrokken ambtenaren schriftelijke verklaringen hadden afgelegd, had hij wel gewild dat een hoorzitting werd gehouden. Bovendien wist hij niet dat Me. wel bij de hoorzitting aanwezig had kunnen zijn.

Verder was de klacht niet binnen de termijn van artikel 9:11 van de Awb afgehandeld, maar pas na zes maanden.

Verzoeker gaf alsnog een reactie op de verklaring van M. Uit de aanvullingen en correcties op het gehoor bleek dat M. had geweigerd bepaalde informatie te noteren en ook had geweigerd bepaalde documenten in te nemen. M. had deze informatie niet betwist in haar verklaring. M. had in haar verklaring aangegeven dat zij ten onrechte bepaalde documenten had geweigerd. Dit vormde volgens verzoeker een aanwijzing dat zij onbehoorlijk had gehandeld.

5. De staatssecretaris van Justitie reageerde op 8 augustus 2007 op de klacht.

De staatssecretaris achtte de klacht gegrond. Zij gaf aan dat de afhandeling van de klacht veel te lang had geduurd. Hiervoor waren al excuses aangeboden in het telefoongesprek van 12 februari 2007. Helaas waren deze excuses niet herhaald in de uitspraak van de Commissie bejegeningklachten, terwijl dit wel had moeten gebeuren.

Verder deelde de staatssecretaris mee dat tijdens het telefoongesprek was vergeten om te vermelden dat de twee schriftelijke verklaringen bestonden. Deze verklaringen waren met de beslissing op de klacht meegezonden, zodat verzoeker daar alsnog op kon reageren. Dit had hij in zijn verzoekschrift van 20 maart 2007 ook gedaan. Deze schriftelijke verklaringen waren niet lang na het indienen van de klacht opgesteld. De exacte datum was niet bekend. M. had per 1 februari 2007 een andere baan. Het was niet zorgvuldig geweest dat niet vóór die datum een hoorzitting was georganiseerd.

Verder berichtte de staatssecretaris dat ten aanzien van verzoeker de volgende stappen waren ondernomen. Op 17 juli 2007 was contact opgenomen met de gemachtigde om te vragen of zij nog prijs stelde op een hoorzitting. Zij gaf aan dat verzoeker al tevreden zou zijn met een gegrond verklaring van zijn klacht bij de Nationale ombudsman.

Tot slot gaf de staatssecretaris aan dat het tijdig en zorgvuldig afhandelen van klachten haar onverminderde aandacht had. Naar aanleiding van deze zaak had het betreffende procesonderdeel nadere instructies opgesteld.

6. Op 8 november 2007 reageerde verzoekers gemachtigde telefonisch op de reactie van de staatssecretaris.

Zij handhaafde de klacht over de bejegening door de IND tijdens het gehoor. Zij was het niet eens met de mededeling van de staatssecretaris dat zij op 17 juli 2007 tegen de IND zou hebben gezegd dat zij tevreden zou zijn met een gegrond verklaring van haar klacht bij de Nationale ombudsman. Zij wilde ook een oordeel over de bejegeningklacht.

7. Op 29 januari reageerde de IND op het verslag van bevindingen. In het telefoongesprek van 17 juli 2007 met verzoekers gemachtigde was de afspraak gemaakt om de klacht over de bejegening zelf niet meer te onderzoeken, omdat aan de IND- medewerkster niet meer kon worden gevraagd wat er was gebeurd. De gemachtigde had toen de indruk gewekt dat zij begreep dat een inhoudelijk behandeling van de bejegeningklacht niet meer mogelijk was.

## **II. Beoordeling**

A. Ten aanzien van de lange duur van de klachtbehandeling

8. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit vereiste impliceert dat de overheid klachten afhandelt binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen en zonder onnodige vertraging.

9. Verzoeker heeft zijn klacht ingediend op 4 september 2006. Deze klacht is afgehandeld op 13 maart 2007. Hiermee heeft de klachtbehandeling zes maanden geduurd, zonder dat de staatssecretaris van justitie hiervoor een verklaring heeft gegeven. Dit is ruim na de termijn die in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is gesteld voor de afhandeling van een klacht, te weten zes weken (zie Achtergrond). Deze lange duur van de behandeling heeft ook het onwenselijke gevolg gehad dat de hoorzitting pas kon plaatsvinden nadat de medewerkster waarover verzoeker had geklaagd, was vertrokken bij de IND. Zij had per 1 februari 2007 een andere baan. Zoals de staatssecretaris heeft erkend, was het onzorgvuldig om geen poging te ondernemen om een hoorzitting te organiseren vóór de datum van 1 februari 2007. De IND heeft de klacht dan ook niet voortvarend behandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

B. Ten aanzien van de inhoudelijke klachtbehandeling

10. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit impliceert dat een burger die een klacht indient, moet kunnen rekenen op een behoorlijke en inhoudelijke klachtafhandeling.

11. Het beginsel van hoor en wederhoor is een belangrijk onderdeel van een behoorlijke en inhoudelijke klachtafhandeling. Dit beginsel is ook in de wet neergelegd, te weten artikel 9:10 van de Awb (zie Achtergrond). Van belang is daarbij wel dat het bestuursorgaan aan de klager volledige informatie verstrekt op grond waarvan deze klager een afweging kan maken om al dan niet gebruik te maken van dit recht.

12. Verzoekers gemachtigde heeft afgezien van een hoorzitting, omdat de IND haar wel had verteld dat de betrokken medewerkster inmiddels niet meer bij de IND werkte, en dus niet kon worden gehoord. Daardoor leek een hoorzitting niet meer relevant, maar de IND had niet verteld dat de twee betrokken medewerksters inmiddels een schriftelijke verklaring hadden afgelegd. Ook had de IND de gemachtigde niet meegedeeld dat een van de twee medewerksters wel naar de hoorzitting had kunnen komen. De gemachtigde had, als zij dit wel had geweten, de hoorzitting wel door laten gaan. Evenmin heeft verzoeker op het feitelijk verweer van de betrokken medewerksters kunnen reageren vóórdat hij de beslissing op de klacht ontving.

Doordat de IND relevante informatie voor de beslissing om een hoorzitting te wensen niet heeft gegeven, heeft de gemachtigde een verkeerde inschatting gemaakt, met als gevolg dat ten onrechte geen hoorzitting heeft plaatsgevonden.

13. In deze klachtprocedure achtte de hoorcommissie bejegeningklachten van de IND de klacht niet gegrond, omdat de commissie op grond van de schriftelijke stukken de onheuse bejegening niet vond aangetoond. Dit oordeel is mede gebaseerd op de ontkenkende verklaring van de medewerkster, zonder dat verzoeker hier iets tegenin heeft kunnen brengen. Hiermee achtte de commissie de verklaring van de medewerkster kennelijk meer aannemelijk dan verzoekers klacht. Zonder partijen over en weer te horen, is bij een ontkenning van de betrokken ambtenaar dat zij kortaf was geweest en verzoeker niet had laten uitspreken, niet of nauwelijks meer na te gaan of dit al dan niet het geval was. Dit is misschien anders als details van de bejegening wel vast staan. Dit was hier niet het geval. Daarom valt achteraf op grond van alleen de schriftelijke stukken niet meer te beoordelen of verzoeker al dan niet onheus is bejegend. De IND had zich dan ook moeten onthouden van een oordeel over de bejegeningklacht.

Ook een eigen onderzoek van de Nationale ombudsman zal daarover niet meer duidelijkheid kunnen geven vanwege de genoemde beperkingen. Overigens zou de betrokken medewerkster, als wel zou kunnen worden vastgesteld dat zij kortaf was geweest en verzoeker niet had laten uitspreken, inderdaad onheus zijn geweest.

Door deze klachtprocedure te voeren op een manier als in dit geval is gebeurd, is gehandeld in strijd met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst is gegrond:

ten aanzien van de lange duur van de behandeling van de klacht, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid;

ten aanzien van de inhoudelijke klachtbehandeling, wegens strijd met het vereiste van fair play;

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat de IND aan het betreffende procesonderdeel nadere instructies heeft opgesteld over het tijdig en zorgvuldig afhandelen van klachten.

## **Onderzoek**

Op 20 maart 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V., ingediend door mevrouw mr. V.V. Essenburg, advocaat te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Immigratie- en Naturalisatiedienst.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de staatssecretaris van Justitie, 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.

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

De reactie van de IND gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Brief van verzoekers gemachtigde aan de IND van 4 september 2006;
2. Telefoonnotitie van een gesprek tussen de IND en de gemachtigde van 12 februari 2007;
3. Twee ongedateerde schriftelijke verklaringen van twee IND medewerkers;
4. Uitspraak van de Commissie bejegeningklachten van 13 maart 2007;
5. Verzoekschrift van verzoekers gemachtigde van 20 maart 2007;
6. Reactie van de staatssecretaris van Justitie op de klacht van 8 augustus 2007.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord.

2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord."

Artikel 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."