

# Klachtprocedure IND

JU

## Tussentijds bericht Vreemdelingencirculaire

28 juni 1999/Nr. 744727/99/IND

Aan:

– de Korpschefs Politiergio's  
– de Staf van de Koninklijke  
Marechaussee  
i.a.a: de Procureurs-generaal

Onderdeel: Directie Beleid

Code: TBV 1999/14

Aard: Bekendmaking van voorschriften  
Juridische achtergrond: Algemene wet  
bestuursrecht hoofdstuk 9/Vreemde-  
lingenwet

Geldig van/tot: 1 juli 1999 tot en met  
1 juli 2002

Onderwerp: Klachtprocedure bij de  
IND

Op 1 juli a.s. treedt hoofdstuk 9 van  
Algemene wet bestuursrecht (Awb) in  
werking. Hiermee wordt ieder  
bestuursorgaan verplicht een interne  
klachtprocedure te hanteren die vol-  
doet aan de binnen de wet gegeven  
vereisten.

In verband hiermee behandelt de IND  
vanaf 1 juli a.s. alle mondelinge en  
schriftelijke ingediende klachten  
betreffende de uitvoering van de  
Vreemdelingenwet conform de richtlij-  
nen van de Awb. In de bijlage wordt  
aangegeven hoe klachten bij de IND  
kenbaar kunnen worden gemaakt en  
hoe ze worden afgehandeld. Folders  
terzake zullen over enige tijd  
beschikbaar zijn. Ik verzoek u bij vra-  
gen over een klachtenregeling van de  
IND te verwijzen naar deze tekst. Ik  
verzoek u tevens in gevallen waarin u  
een klacht afhandelt betreffende een  
vreemdeling van wie u het IND-dossier-  
nummer bekend is, een afschrift van  
de klachtafdoening aan de IND toe te  
zenden.

De bovenstaande wijzigingen zullen zo  
spoedig mogelijk in een aanvulling op  
de Vreemdelingencirculaire 1994 in  
een nieuw hoofdstuk, A11, worden  
verwerkt.

Den Haag, 28 juni 1999.

De Staatssecretaris van Justitie,  
namens de Staatssecretaris,

het hoofd van de Immigratie en  
Naturalisatiedienst,  
J.G. Bos.

## Bijlage

### 1. Klachtdefinitie

Een klacht wordt gedefinieerd als iede-  
re uiting van ontevredenheid over een  
gedraging van de IND in aansluiting bij  
9.1 Awb.

Hierbij kan worden gedacht aan de  
behandelingsduur van aanvraagproce-  
duren door de IND en bepaalde aspect-  
ten van de bejegening van vreemdelin-  
gen door functionarissen van de IND  
bij de uitoefening van hun werkzaam-  
heden, inclusief visa en mvvprocedures  
voorzover ze onder het hoofd van de  
Visadienst bij de IND worden uitge-  
voerd en inclusief naturalisatieproce-  
duren voorzover ze bij de IND worden  
uitgevoerd.

Op voet van art. 9:2 doet zich de vraag  
voor in hoeverre de IND gedragingen  
van andere bestuursorganen die  
betrokken zijn bij de uitvoering van de  
vreemdelingenwet kunnen worden  
toegerekend. Vooralsnog wordt er ten  
behoefte van het in goede banen lei-  
den van de klachtenstroom van uitge-  
gaan dat de bestuursorganen in hun  
gedragingen jegens vreemdelingen  
een zelfstandige verantwoordelijkheid  
dragen.

In geval de gedraging is terug te voe-  
ren op een expliciete aanwijzing van  
de IND betreft het betreffende  
bestuursorgaan de IND bij de klachtaf-  
handeling.

Dit heeft voor de aanschrijving van  
bestuursorganen de volgende conse-  
quenties:

Klachten over gedragingen van de  
Adviescommissie voor vreemdelingen-  
zaken worden aldaar behandeld en  
dienen dan ook aan deze instantie te  
worden geadresseerd.

Klachten over gedragingen van de  
ambassades in mvv- en visumprocedu-  
res dienen te worden gericht aan het  
ministerie van Buitenlandse Zaken,  
directie Personenverkeer, migratie en  
Consulaire zaken, afdeling vreemdelin-  
gen en visumzaken (DPC/VV).

Klachten over legalisatie en verificatie  
van documenten dienen te worden

gericht aan het ministerie van  
Buitenlandse Zaken, directie  
Personenverkeer, migratie en  
Consulaire zaken, afdeling Consular-  
juridische Zaken (DPC/CJ).

Klachten over gedragingen van vreem-  
delingendiensten dienen aldaar te  
worden ingediend. In gevallen van  
onduidelijkheid over de stand van  
zaken in een mvv of vtv aanvraag ver-  
dient het gelet op het feit dat mvv- en  
vtv-procedures eerst bij de vreemdelin-  
gendienst worden geregistreerd de  
voorkeur eerst de vreemdelingendienst  
te benaderen met het verzoek of de  
aanvraag aldaar in behandeling is of is  
doorgezonden aan de IND.

### 2. Wijze van indiening

Uitvoeringstechnisch gezien is tijdige  
herkenning van brieven die qua  
inhoud (onder meer) een klacht bevat-  
ten maar die niet in de aanhef of  
anderszins duidelijk aangeven dat de  
klacht erin staat in de bestaande al  
zeer gevarieerde poststroom thans niet  
(goed) mogelijk. In veel brieven staat  
namelijk noch in de aanhef noch  
anderszins duidelijk aangegeven dat  
het een klacht betreft. Teneinde te  
kunnen voorzien in een ordentelijke  
behandeling van klachten, worden de  
infolijnen voor mondelinge klachten  
en speciale postbusnummers voor  
klaagschriften geopend.

Anders dan tot dusver gebruikelijk is  
en in de werkinstructie nr. 51 is vastge-  
legd, worden niet meer alle klachten  
over tolken met ingang van 1 juli a.s.  
niet meer door de Klachten-Commissie  
Tolken behandeld. Klachten over tol-  
ken dienen bij de regiokantoren te  
worden ingediend.

Mondelinge klachten over gedragin-  
gen van functionarissen in een concre-  
te aangelegenheid bij de IND kunnen  
worden ingediend via de informatielij-  
nen van de IND. De volgende telefoon-  
nummers zijn hiervoor opengesteld:

- regio Zuid-West: 070370 34 20
- regio Noord-West (inclusief AC  
Schiphol): 023568 3420
- regio Noord-Oost: 0388508600
- regio Zuid-Oost (inclusief AC  
Rijsbergen): 0736495 342/ 3/4
- regio Midden inclusief AC Zevenaar:  
026 324 1600

– hoofdkantoor (inclusief Bureau Visadiens voor wat betreft visa kort verblijf, Directie grensbewaking, toezicht en terugkeer, Directie beleid inclusief afdeling procesvertegenwoordiging en de infolijnen van de publiekvoorlichting van de afdeling communicatie).

Het is daarnaast ook mogelijk dat bij een directe confrontatie met een IND-functionaris een klacht mondeling wordt ingediend indien de klager ontevreden is over de bejegening de IND-functionaris.

Ter onderscheiding van de vele andere soorten poststukken die de IND dagelijks ontvangt, zijn voor schriftelijke klachten in een concrete aangelegenheid afzonderlijke postbusnummers opgesteld:

– regio Zuid-West: Postbus 3213, 2280 GE Rijswijk

– regio Noord-West: Postbus 729, 2130 AS Hoofddorp

– regio Noord-Oost: Postbus 7026, 8007 HA Zwolle

– regio Zuid-Oost: Postbus 90128, 5200 MA 's-Hertogenbosch

– regio Midden: Postbus 30029, 6803 AA Arnhem

– hoofdkantoor Postbus 16157, 2500 BD Den Haag

Voor een goede behandeling van de klacht verdient het aanbeveling in de brief het volgende op te nemen:

– onderwerpsomschrijving 'KLACHT',  
– vermelding van het tiencijferig IND-dossiernummer;

– naam, adres, woonplaats en vooral een telefoonnummer, eventueel faxnummer en e-mailnummer van de klager (opdat de IND zo snel mogelijk langs informele weg contact kan worden opgenomen);

– een omschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt;

– de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden;

– in geval de briefschrijver niet degene is jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, een machtiging van de klager;

– voorzover van toepassing en bekend de naam van de IND-functionaris over wie geklaagd wordt.

### 3. Afhandeling

Mondeling ontvangen klachten worden mondeling afgedaan. Ze worden geregistreerd in het (klachten)registratiesysteem. Voorzover een dossiernummer bekend is wordt een notitie ten behoeve van het dossier gemaakt.

In geval een toezegging door de IND wordt gedaan, wordt deze schriftelijk bevestigd in een korte brief aan de klager voorzover zijn adresgegevens bekend zijn.

In geval de klager aangeeft naar de Nationale Ombudsman te willen gaan, ontvangt hij een korte brief.

De ontvangst van schriftelijk via de klachtenpostbussen ingediende brieven wordt schriftelijk bevestigd. De brieven worden geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

De IND informeert de klager schriftelijk over de afdoening van de brief en registreert de wijze van afdoening.

Zoveel mogelijk wordt gestreefd naar een informele afdoening.

In gevallen waarin de klager te kennen heeft gegeven tevreden te zijn met de informeel aangedragen oplossing, wordt dit schriftelijk door de IND bevestigd. Zo nodig wordt hierbij vermeld dat de wijze van afhandeling conform afdeling 9.2 Awb derhalve wordt gestaakt.

Het schriftelijk klachtrecht is beperkt tot degene jegens wie de gedraging is gepleegd, te weten de vreemdeling, zijn wettelijk vertegenwoordiger, zijn bijzondere gemachtigde, een advocaat of degene tot wiens gezin een vreemdeling behoort. Is het klaagschrift van een ander dan deze kring der gerechtigden afkomstig, dan dient een machtiging te worden overgelegd. Bij het ontbreken van een machtiging wordt een termijn geboden om het verzuim te herstellen. In het geval geen machtiging wordt overgelegd wordt de klacht niet conform de vereisten van afdeling 9.2 Awb behandeld, maar conform artikel 9:2 Awb. Bij de afhandeling is de privacybescherming van de vreemdeling doorslaggevend. Het oordeel is geen besluit en dus niet vatbaar voor het instellen van een rechtsmiddel. In de afhandelingsbrief wordt gewezen op de mogelijkheid voor de klager zich tot de Nationale ombudsman te wenden indien hij niet tevreden is over de klachtafdoening van de IND.

Voor de afdoening van klachten over tolken voorzover ze niet langs informele weg zijn op te lossen en een behandeling vergen volgens afdeling 9.2 van de Awb laat de IND zich adviseren door externe adviseurs in de Klachten-Commissie Tolken. Deze wordt per 1 juli a.s. omgevormd tot de Klachten-Advies-Commissie Tolken. De IND motiveert een eventuele afwijking

van het advies in de klachtafhandeling en maakt het advies bekend aan de klager.

### 4. Tenslotte

Het indienen van een klacht door de vreemdeling wiens uitzetting is gelast, staat aan diens uitzetting niet in de weg.