



IND-werkinstructie nr. 2007/5

Aan Directeuren primair proces IND
c.c. Hoofd DVB
Van Hoofddirecteur IND
Geldig vanaf 1 mei 2007

Onderwerp Klachtenprocedure

1. Inleiding

Deze werkinstructie beschrijft de interne werkwijze bij de behandeling van klachten van vreemdelingen, gemachtigden of andere belanghebbenden (inclusief interventies en herkansingszaken van de Nationale ombudsman) en vervangt werkinstructie 2005/28 (BOH).

De klachtafhandeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze werkinstructie moet altijd samen met hoofdstuk 9 Awb gelezen te worden.

Ondanks de wettelijke verankering is een klachtprocedure geen juridische procedure, maar een mogelijkheid voor een burger om aandacht te richten op iets dat in zijn of haar ogen verkeerd is gegaan. Daar past een open houding van de IND bij. Een snelle reactie, begrip en een vriendelijk woord kunnen soms wonderen verrichten. Uitgangspunten bij klachtbehandeling is een menselijke benadering, liever de telefoon oppakken dan schriftelijk afhandelen, doorvragen naar de achtergrond van de klacht en streven naar een wederzijds aanvaardbare en redelijke oplossing.

2. Definitie

De definitie van een klacht, zoals door de IND wordt gehanteerd is kort gezegd: *Een uiting van ongenoegen over alle aspecten van gedragingen van de IND of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de IND (medewerkers en tolken).* Daarbij is geen vorm vereist, behoudens voor schriftelijke klachten het gestelde in artikel 9:4 Awb. De klager hoeft dus niet expliciet aan te geven dat het om een klacht gaat, dit kan ook uit andere bewoordingen of uitingen blijken. Veelal gaat het om situaties waarin door de IND niet is voldaan aan een verwachting van de klant. Uitdrukkelijk wordt ook niet-handelen als een gedraging van de IND beschouwd. Steeds dienen binnengekomen poststukken, e-mails, gesprekken aan het loket en telefoongesprekken hierop te worden beoordeeld. Het loont de moeite om in geval van twijfel door te vragen of het de bedoeling van een klant is een klacht in te dienen over de IND.

Bejegeningsklachten

Een bijzondere categorie van klachten is de bejegeningsklacht, aangezien hierbij een IND-medewerker persoonlijk is betrokken. Ook bij een bejegeningsklacht gaat het om een klacht die een gedraging van de IND betreft. De gedraging van de IND die ter discussie staat is in dit geval een gedraging van een nader aangeduide medewerker in de uitoefening van zijn functie. Het Protocol Bejegeningsklachten is als bijlage bij deze werkinstructie gevoegd. In dit Protocol is de procedure ten aanzien van de behandeling van bejegeningsklachten vastgesteld.

Verzoek om schadevergoeding

Een verzoek om schadevergoeding wordt niet als een klacht aangemerkt. Een verzoek om schadevergoeding heeft een geheel eigen behandelprocedure. Hiertoe wordt verder verwezen naar werkinstructie 261.

3. Behandelaar

Het Centraal Klachtenregistratiebureau (CKB) bepaalt welk proces een klacht moet behandelen. Het CKB wijst klachten toe aan het verantwoordelijke proces en verstuurt deze klachten via KUBIS ter attentie van de ULAD, van het verantwoordelijke proces op de dossierbeherende locatie.

Het verantwoordelijke proces is in deze het proces dat de klacht inhoudelijk kan beoordelen danwel het proces dat de klacht gegeneerd heeft. Voor een deel van de klachten geldt dat de klacht een ander proces betreft dan het proces dat het dossier op dat moment beheert. De ULAD die de klacht ontvangt (de ULAD van het verantwoordelijke proces op locatie) dient er dan voor te zorgen dat het dossier wordt opgevraagd en met de klacht wordt toegewezen aan een klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar mag conform het eerste lid van artikel 9:7 Awb niet eerder bij de beklaagde gedraging betrokken zijn geweest.

4. Ontvangst, registratie en routing

Schriftelijke klachten

Schriftelijke klachten zullen veelal rechtstreeks via het postbusnummer van het CKB worden ontvangen. Indien echter een klacht op locatie wordt ontvangen, wordt deze door de ULAD op locatie gefaxt naar het CKB met het verzoek de klacht als zodanig te registreren in het klachtenregistratiesysteem KUBIS en het klachtnummer terug te koppelen. Postregistratie in INDIS vindt plaats op de locatie waar de klacht wordt ontvangen. De ULAD zet ondertussen de klacht uit in de unit die de klacht moet behandelen. Het CKB bevestigt zo mogelijk per ommegaande de ontvangst van de klacht richting de klager en laat de ULAD weten welk registratienummer de klacht heeft gekregen.

Mondelinge klachten

Wanneer een klacht telefonisch wordt ingediend via de informatielijn of direct bij een medewerker wordt deze zo mogelijk meteen informeel afgehandeld. Hetzelfde geldt voor klachten die in persoon (bijvoorbeeld tijdens een gehoor of aan de balie) worden ingediend. In het geval van een mondelinge klacht wordt een gespreksnotitie gemaakt van het gesprek. Deze gespreksnotitie wordt in KUBIS opgeslagen.

Indien deze 'klacht' naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, wordt deze niet in KUBIS geregistreerd. Een gespreksnotitie wordt wel in INDIS opgeslagen. Indien onmiddellijke afhandeling niet mogelijk is, wordt de klacht door de ontvangende medewerker beschreven in een gespreksnotitie. De klacht wordt ter behandeling overgedragen aan de unit die deze gaat behandelen en een kopie ervan verzonden aan het CKB. Op de kopie aan het CKB dient aangegeven te worden aan welke unit de originele klacht is verzonden. Bij het CKB vindt registratie van de klacht in KUBIS plaats waarna het klachtnummer wordt gemeld. Eventuele toezeggingen in het kader van de klachtbehandeling worden schriftelijk aan de klager bevestigd.

Klachten via internet

Klachten die worden ontvangen via internet worden op dezelfde wijze behandeld als schriftelijke klachten. Het CKB zorgt voor registratie van de klacht in KUBIS en verzendt een ontvangstbevestiging aan de klager.

Routing

Het CKB scant de klachten en legt zo doende een elektronisch klachtendossier aan in KUBIS. De originele klacht blijft bij het CKB en wordt na een jaar vernietigd. Het CKB registreert de voornaamste gegevens met betrekking tot de klacht, de klager en de betreffende vreemdeling. Het CKB zet de klachten via KUBIS ter verdere behandeling uit bij de betreffende ULAD. De ULAD print de klacht en deelt de klacht (samen met het dossier) toe aan een unit. De ULAD registreert in KUBIS bij welke unit (en eventueel al bij welke klachtbehandelaar) de klacht in behandeling is.

Afmelding

Nadat de klacht (samen met de bodemzaak) is behandeld, meldt de klachtbehandelaar de klacht in het klachtenregistratiesysteem af en registreert daarbij de oorzaak van de klacht. De klachtbehandelaar slaat de klachtbehandelingsbrief of gespreksnotitie op in KUBIS en INDIS en archiveert de uitgeprinte klacht met het antwoord in het externe deel van het IND-dossier.

5. Machtiging en herstel verzuim

Het eerste lid van artikel 9:4 Awb bepaalt dat afdeling 9.2 ('de behandeling van klaagschriften') slechts van toepassing is wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager. Wanneer iemand anders namens de betrokkene een klacht indient, dient tevens een machtiging overgelegd te worden. Bij het ontbreken van een machtiging wordt door het CKB een periode van twee weken geboden om dit verzuim te herstellen. Wanneer een persoon klaagt die tevens als gemachtigde optreedt in een naturalisatie- of vreemdelingrechtelijke procedure, behoeft voor de klacht geen afzonderlijke machtiging overgelegd te worden.

Wanneer de klager niet gemachtigd is, vindt geen klachtbehandeling plaats volgens de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht. De Wet bescherming persoonsgegevens zal er aan in de weg staan om de niet-gemachtigde gegevens te verstrekken over de persoon waartegen de gedraging zich richtte. In deze gevallen zendt het CKB daarover een brief aan de klager en wordt een kopie van die brief aan de betreffende ULAD verzonden.

Het tweede lid van artikel 9:4 Awb geeft een aantal vereisten voor schriftelijke klachten. Wanneer een schriftelijke klacht niet aan deze vereisten voldoet wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit verzuim te herstellen. Hiervoor wordt in beginsel een termijn van twee weken gesteld. Wanneer het verzuim niet wordt hersteld, kan de klager geen aanspraak maken op formele afdoening zoals neergelegd in afdeling 9.2 Awb en wordt de klacht dus buiten behandeling gelaten. In deze gevallen zendt het CKB daarover een brief aan klager en wordt een kopie van die brief aan de betreffende ULAD verzonden.

6. Redenen om niet in behandeling te nemen

Artikel 9:8 Awb geeft een aantal redenen om een klacht niet in behandeling te nemen. Onder meer behoeven klachten niet in behandeling genomen te worden indien het gedragingen betreffen:

- die reeds eerder onderwerp van een klacht zijn geweest en inhoudelijk zijn behandeld;
- die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- waartegen bezwaar kon worden ingesteld;
- waartegen beroep kan of kon worden ingesteld.

In het geval op basis van artikel 9:8 Awb wordt besloten dat een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager daar zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen vier weken, schriftelijk van op de hoogte gesteld.

Artikel 9:8 Awb is overigens niet verplichtend, maar geeft de ruimte om klachten desondanks in behandeling te nemen. Er zal dus moeten worden afgewogen of in redelijkheid toepassing gegeven moet worden aan de mogelijkheden van artikel 9:8 Awb. Zo is het in een aantal gevallen voor een vreemdeling mogelijk om tegen het overschrijden van de (wettelijke) beslistermijn beroep in te stellen. Derhalve zou een klacht op grond van artikel 9:8 Awb niet in behandeling genomen hoeven worden. Deze klachten tegen termijnoverschrijding worden evenwel toch in behandeling genomen. Enerzijds omdat met een goede klachtbehandeling duidelijk wordt gemaakt dat de IND de (wettelijke) beslistermijn serieus neemt, anderzijds omdat vreemdeling noch IND baat heeft bij een beroepsprocedure in deze gevallen. Een reden om een klacht niet in behandeling te nemen die niet in 9:8 Awb staat is de omstandigheid dat de gedraging niet aan de IND is toe te schrijven. Wanneer de gedraging aan een ander bestuursorgaan is toe te schrijven wordt de klacht conform het gestelde in artikel 2:3 Awb doorgezonden naar dat andere bestuursorgaan. De klager wordt van deze doorzending op de hoogte gesteld. Indien de gedraging niet aan een bestuursorgaan is toe te schrijven wordt de klacht onder vermelding hiervan teruggezonden aan de klager.

7. Termijn voor de klachtbehandeling

Wanneer een schriftelijke of mondelinge klacht in behandeling wordt genomen, dient deze afgehandeld te worden binnen de door artikel 9:11 Awb bepaalde termijn. Dit betreft in beginsel zes weken. Verlenging van de termijn met ten hoogste vier weken is in bijzondere gevallen mogelijk, indien daar schriftelijk binnen de termijn van zes weken mededeling van wordt gedaan. Indien bij klachten over tolken advies wordt gevraagd aan de Klachtenadviescommissie Tolken, bedraagt de afdoeningstermijn tien weken, wederom verdaagbaar met vier weken.

Verlenging van de termijn is mogelijk indien de klager hiermee instemt. Een afspraak daarover wordt in een gespreksnotitie in KUBIS opgeslagen. De termijn in KUBIS wordt door het CKB verlengd.

8. Informele afdoening

Artikel 9:5 Awb bepaalt dat indien naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, verdere verplichting tot behandeling vervalt. Vaak zal het mogelijk blijken om op informele wijze aan de klacht tegemoet te komen. Telefonisch contact met de klager vergroot het wederzijds begrip tussen klager en IND. De klager kan zijn klacht uiteen zetten als hij daar behoefte aan heeft en de klachtbehandelaar kan toelichten wat er is gebeurd. Dit verdient dan ook de voorkeur; de regel binnen de IND is daarom 'informeel afhandelen, tenzij'. Bij 'tenzij' moet worden gedacht aan de situatie dat de klager geen prijs stelt op informele afhandeling of een andere specifieke omstandigheid die informele afhandeling onmogelijk maakt, zoals een taalprobleem.

Veel klachten houden bijvoorbeeld verband met de voortgang van de behandeling van een aanvraag. In die gevallen kan bijvoorbeeld een toezegging over een substantiële vervolgstap binnen een bepaalde termijn (zie hiervoor verder de paragrafen 13 en 15) voor de klager als afdoende tegemoetkoming gezien worden. Het kan ook voorkomen dat bij klachten over dienstverlening alleen al het verstrekken van informatie over de gang van zaken een klacht kan worden weggenomen.

Bij mondelinge klachten kan meteen bij de indiening gepoogd worden om tot een informele afdoening te komen. Bij schriftelijke klachten kan ten behoeve van een informele afdoening telefonisch contact gezocht worden met de klager. Wanneer in dit kader toezeggingen gedaan worden, dient duidelijk te zijn dat deze toezeggingen ook daadwerkelijk nagekomen kunnen worden en dient de voortgang daarvan bewaakt te worden. Indien de klager erom vraagt wordt bij informele afdoening de gedane toezegging kort schriftelijk bevestigd aan de klager (minimaal door toezending van de gespreksnotitie). Altijd zal aan het einde van het gesprek aan de klager gevraagd moeten worden of de klacht naar tevredenheid is behandeld. Het op informele wijze afdoen van een klacht kan in iedere fase van de klachtbehandeling. Ook na informele afdoening meldt de klachtbehandelaar de klacht af in het klachtenregistratiesysteem KUBIS en registreert bij een terechte klacht de oorzaak ervan. De klachtbehandelaar slaat tevens de klachtbehandelingsbrief of gespreksnotitie op in KUBIS en INDIS en archiveert de uitgeprinte klacht met het antwoord in het vreemdelingendossier.

In de gespreksnotitie moet de klachtomschrijving staan en of de klacht terecht of onterecht is ingediend. Als de klacht terecht is ingediend, wordt ook iets gezegd over de oorzaak van de klacht. Daarnaast moet ook informatie over de aard van de reactie van de IND staan (gegeven informatie, eventuele toezeggingen, excuses, et cetera) en over de toon van het gesprek.

9. Formele afdoening en hoorplicht

Indien informele afdoening niet mogelijk blijkt zal formele afdoening volgen. Hiertoe wordt de klager in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Van het horen kan, conform artikel 9:10 Awb worden afgezien indien:

- de klager aangeeft hiervan geen gebruik te willen maken; of
- de klacht kennelijk ongegrond is.

Over het algemeen zal er bij de klager geen behoefte bestaan te worden gehoord in het geval wordt aangegeven dat de klacht kennelijk gegrond is. Een klacht is kennelijk gegrond indien reeds uit de ingediende klacht aanstonds blijkt dat deze gegrond is. Zo zal bijvoorbeeld een klacht over het niet beslissen binnen de (wettelijke) beslistermijn aanstonds gegrond blijken indien de (wettelijke) beslistermijn ook daadwerkelijk is overschreden. Dat de oorzaak hiervan bijvoorbeeld is gelegen in een capaciteitsprobleem, maakt dat niet anders. In deze gevallen zal horen van de klager niets kunnen toevoegen aan het oordeel dat de klacht gegrond is.

Wanneer aan de klager wordt gemeld dat de klacht kennelijk gegrond is en daarbij een toezegging wordt gedaan, zal waarschijnlijk ook bij de klager niet de wens bestaan nog te worden gehoord. In de klachtafhandelingsbrief dient te worden vermeld dat aangenomen wordt dat de klacht hiermee naar tevredenheid is afgedaan.

Een klacht is kennelijk ongegrond indien reeds uit de ingediende klacht aanstonds blijkt dat deze ongegrond is. Zo zal bijvoorbeeld een klacht over het niet beslissen binnen de (wettelijke) beslistermijn aanstonds ongegrond blijken indien de (wettelijke) beslistermijn simpelweg nog niet is verstreken en de beslissing nog tijdig kan worden genomen. Het horen van de klager kan in die gevallen niets veranderen aan het oordeel dat de klacht ongegrond is.

Indien een klacht kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond is, wordt daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager. Wanneer de klacht kennelijk gegrond is zal echter vaak niet kunnen worden volstaan met deze mededeling en zal gekeken moeten worden of en op welke wijze aan de klacht tegemoet kan worden gekomen. Bij de mededeling dat de klacht kennelijk gegrond is wordt dan ook meteen melding gemaakt van genomen of te nemen acties om aan de klacht tegemoet te komen.

10. Wijze van horen

Wanneer informele afdoening niet mogelijk is en geen van de gronden als genoemd in de vorige paragraaf aan de orde is, wordt de klager in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

Telefonisch horen

Telefonisch horen zal hierbij vanwege tijdwinst vaak de voorkeur hebben.

Telefonisch horen is mogelijk indien de klager hiermee instemt. Eventueel kan worden besloten om op een later moment telefonisch te horen zodat de klager zich hierop kan voorbereiden.

Schriftelijk horen

Met instemming van de klager is het ook mogelijk om schriftelijk te horen. Hiertoe worden vragen opgesteld waarop de klager binnen een redelijke termijn kan reageren. In beginsel wordt hiervoor een termijn van twee weken aangehouden.

Horen in persoon

Wanneer de klager dit wenst, wordt in persoon gehoord. Hiertoe wordt een hoorzitting gepland, met een oproeptermijn voor de klager van minimaal twee weken. Voor de zitting wordt in beginsel 30 minuten gereserveerd. Het horen geschiedt in elk geval niet door een persoon die betrokken is geweest bij de gedraging die het onderwerp van de klacht is.

Bij het horen kan niet worden volstaan met passief aanhoren. Derhalve dienen ter voorbereiding van het horen vragen over de klacht opgesteld te worden. Tevens wordt zo nodig ter zitting op het door de klager gestelde gereageerd. De Awb schrijft verder niet voor in welke vorm het horen plaatsvindt.

Verslag

Van het horen (zowel telefonisch als in persoon) wordt een verslag gemaakt. Dit is een verslag op hoofdlijnen en wordt gevoegd bij de klachtafdoeningsbrief. Eventueel kan het verslag van het horen ook in de klachtafdoeningsbrief neergelegd worden.

11. Beoordeling (on)gegrondheid

Nadat de klager in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord, wordt op grond van alle beschikbare informatie beoordeeld of de klacht gegrond of ongegrond is. Een klacht is gegrond indien wordt geconcludeerd dat de gedraging, waarover is geklaagd, niet behoorlijk is. Indien wordt geoordeeld dat de gedraging behoorlijk was, is de klacht ongegrond.

Bij de beoordeling of een gedraging onbehoorlijk is, wordt gekeken of sprake is van schending van geschreven en ongeschreven regels. Bij geschreven regels dient te worden gedacht aan wetten, besluiten, beleidsregels, etc. Ongeschreven regels zijn onder meer de algemene beginselen van behoorlijk bestuur (o.a. gelijkheids-, motiverings- en vertrouwensbeginsel), maar ook de gewone dagelijkse gedragsnormen als het op normale wijze personen te woord staan.

Wanneer niet meteen duidelijk is of een gedraging onbehoorlijk is, kan (net als in de normale beslispraktijk) advies ingewonnen worden bij collega's of eventueel bij een leidinggevende.

Wanneer een gedraging onbehoorlijk is geweest en de klager daardoor in een belang is geschaad, is de klacht gegrond. Dat de klager in een belang is geschaad, dient snel aangenomen te worden. Zo is het 'op normale wijze te woord gestaan worden' al als een belang aan te merken. Waar mogelijk wordt tevens uitleg gegeven over de oorzaak van de gedraging die tot de klacht heeft geleid. Overigens kán het ook voorkomen dat niet tot een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht kan worden gekomen. Dat kan het geval zijn bij klachten waarbij geen feitenmateriaal voorhanden is dat onderzocht kan worden, zoals bij sommige bejegeningklachten.

12. Vorm van de afdoening

De formele afdoening vindt plaats in de vorm van een brief. Indien vaststaat of aannemelijk moet worden geacht dat een klager de Nederlandse taal niet machtig is en zich evenmin kan laten bijstaan door iemand die de Nederlandse taal beheerst wordt de volgende passage aan de klachtafhandelingsbrief toegevoegd.

"For the sake of greater clarity I hereby inform you in English about the answer on your complaint. I find your complaint * justified * not justified. Please consult my earlier considerations for further insight into the grounds for these findings.

In the event that you are neither in full command of the Dutch language, nor have the assistance of someone who is, I kindly request that you contact the undersigned on the telephone number given in the letterhead.

To conclude, I also inform you that, in the event that you remain dissatisfied with the manner in which the Immigration- and Naturalisation Service (IND) has dealt with your complaint, you may appeal within the period of one year to the National ombudsman to review your case in his capacity as an independent complaints authority. The National ombudsman's postal address is: National ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC DEN HAAG, The Netherlands "

Na verzending van de brief meldt de klachtbehandelaar de klacht af in het klachtenregistratiesysteem KUBIS en registreert bij een gegronde klacht de oorzaak ervan. De klachtbehandelaar slaat tevens de klachtafhandelingsbrief of gespreksnotitie op in KUBIS en INDIS.

Een klacht is niet gericht op enig rechtsgevolg en het oordeel over een klacht is dan ook geen besluit. De klager dient in het kader van formele klachtbehandeling er wel op gewezen te worden dat hij zich, indien hij niet tevreden is, kan wenden tot de Nationale ombudsman of de Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven van de Eerste of Tweede Kamer. Hiertoe wordt het volgende tekstblok opgenomen in de afdoeningsbrief:

"Indien u over de (wijze van) afhandeling van uw klacht niet tevreden bent, kunt u binnen een jaar na bekendmaking van deze brief de Nationale ombudsman als extern klachtbehandelaar verzoeken een onderzoek in te stellen. Het verzoekschrift bevat uw naam en adres, een omschrijving van de gedraging en mededeling wie zich aldus heeft gedragen en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, de grieven met betrekking tot de gedraging alsmede de wijze waarop een klacht is ingediend en de bevindingen van het onderzoek naar uw klacht. Het postadres van de Nationale ombudsman luidt: Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC DEN HAAG. U kunt zich ook wenden tot de Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven van de Eerste of Tweede Kamer."

13. Klachten over niet tijdig beslissen

Een klacht over niet tijdig beslissen is in beginsel (kennelijk) gegrond indien de wettelijke beslistermijn inderdaad is overschreden zonder dat een beslissing is genomen. Vaak zal dit reeds op voorhand duidelijk zijn en is de klacht kennelijk gegrond. Dienovereenkomstig zal in beginsel een klacht over niet tijdig beslissen kennelijk ongegrond zijn als de (wettelijke) beslistermijn niet is overschreden en de beslissing nog binnen de (wettelijke) beslistermijn kan worden verwacht. Een klacht over niet tijdig beslissen kan echter in een aantal gevallen ook gegrond zijn zonder dat de beslistermijn daadwerkelijk is overschreden.

Dit is het geval wanneer helder is dat de beslissing door omstandigheden die aan de IND toe te schrijven zijn niet tijdig zal kunnen worden genomen. Hierbij kan gedacht worden aan de situatie dat de klager omtrent de betreffende aanvraag verplicht gehoord moet worden en dit niet meer binnen de (wettelijke) beslistermijn zal kunnen plaatsvinden.

Bij een (kennelijk) gegronde klacht is het uitgangspunt dat de klacht samen met de bodenzaak wordt afgedaan. In een aantal gevallen zal dit niet mogelijk zijn omdat er nog gehoord moet worden en/of een onderzoek moet plaats vinden. In dat geval vindt de planning van het gehoor binnen vier weken plaats. Wanneer de beslissing niet kan worden genomen omdat nog gewacht wordt op een onderzoek door derden,

waarvan het resultaat lang op zich laat wachten, wordt binnen vier weken bij deze derde gerappelleerd, waarbij een kopie van de rappelbrief naar de klager gaat.

Daarbij wordt toegezegd dat na ontvangst van de onderzoeksresultaten zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen vier weken een beslissing zal volgen.

In de bijzondere situatie dat geen enkele vervolgactie binnen vier weken kan worden genomen, wordt de oorzaak hiervan duidelijk aan de klager kenbaar gemaakt en toegezegd dat wanneer die oorzaak vervalt, binnen vier weken een vervolgactie wordt genomen. In die gevallen wordt daarna elke drie maanden een tussenbericht gezonden waarin de stand van zaken, genomen stappen en verwachtingen worden meegedeeld. Dit tussenbericht wordt toegezegd bij de klachtafhandeling.

14. Klachten over tolken

Met betrekking tot klachten over tolken bestaat een bijzondere werkwijze. Deze klachten worden na registratie en ontvangstbevestiging door het CKB altijd behandeld door de tolkencoördinator van de locatie waar het dossier van de klager in behandeling is. De tolkencoördinator informeert de tolk over de ingediende klacht alsmede over een eventuele informele afdoening of beslissing om niet in behandeling te nemen.

Bij formele afdoening wordt in alle gevallen een klachtadviesprocedure gevolgd.

De klacht wordt voorgelegd aan de Klachtenadviescommissie Tolken (KACT).

De KACT adviseert de IND-hoofddirectie over de behandeling van de klacht. De INDhoofddirectie neemt met inachtneming van dit advies een beslissing over de klacht.

Daarbij kan slechts gemotiveerd van het advies worden afgeweken. De tolkencoördinator draagt er zorg voor dat de betrokken tolk een afschrift krijgt van alle relevante stukken (verslag, advies, afhandelingsbrief, etc.), meldt de klacht af in KUBIS en registreert daarbij de oorzaak van de klacht. De klachtbehandelaar slaat de relevante stukken op in KUBIS en INDIS en archiveert de uitgeprinte klacht met het antwoord in het vreemdelingendossier.

15. Toezeggingen

Wanneer in het kader van een klachtafdoening een actie binnen een bepaalde termijn wordt toegezegd, moet vooraf goed worden beoordeeld en/of afgestemd of de toezegging ook daadwerkelijk na te komen is. Het zal uiteindelijk een averechts effect hebben wanneer acties worden toegezegd die niet na te komen blijken. Ook bij andere klachten dan over niet tijdig beslissen wordt gestreefd naar een substantiële vervolgactie gelijktijdig met of binnen vier weken na klachtafdoening.

Even belangrijk is dat goed wordt bewaakt dat een actie ook daadwerkelijk binnen de toegezegde termijn wordt nagekomen. Het verdient dan ook de voorkeur om een werkwijze te hanteren die het nakomen van de toezegging waarborgt, waarbij er aan gedacht dient te worden dat bijvoorbeeld bij afwezigheid van een medewerker de toezegging door een andere medewerker wordt nagekomen.

Wanneer onverhoopt toch blijkt dat een toezegging niet kan worden nagekomen, dient zo spoedig mogelijk contact opgenomen te worden met de klager om uit te leggen waarom de toezegging niet kan worden nagekomen en om te bezien of een andere oplossing kan worden gevonden.

16. Klachten via de Nationale ombudsman

Het kenbaarheidsvereiste van de Nationale ombudsman houdt in dat een klacht eerst kenbaar gemaakt dient te worden bij het betreffende bestuursorgaan, voordat een beroep op de Nationale ombudsman gedaan kan worden. Dit betekent dat rechtstreeks bij de No ingediende klachten waarover niet eerst bij de IND is geklaagd doorgezonden worden naar de IND ter afdoening.

Het is ter beoordeling van de Nationale ombudsman of aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan. Wanneer is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste kunnen verschillende soorten klachten door de Nationale ombudsman aan de IND worden voorgelegd ter behandeling. De meest voorkomende klachten die (door tussenkomst) van de Nationale ombudsman worden ontvangen zijn de volgende.

Interventie

Een interventie dient meestal ter voorkoming van een schriftelijk onderzoek en heeft doorgaans betrekking op een relatief eenvoudige handeling of enkel het verstrekken van informatie. De Nationale ombudsman kan bijvoorbeeld vragen aan te geven wat de stand van zaken is in een procedure en wanneer een beslissing wordt verwacht. Een interventie heeft een termijn van vijf werkdagen en wordt telefonisch afgehandeld.

De Nationale ombudsman kan overigens ook een interventie indienen als niet aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van dringende omstandigheden (zoals een beslissing over een visumaanvraag voor het bijwonen van een begrafenis).

Herkansingsklacht

Indien de Nationale ombudsman een ontvankelijke klacht heeft ontvangen, waarbij is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste, maar waarbij geen interne klachtbehandeling heeft plaatsgevonden, kan de Nationale ombudsman deze klacht in het kader van de herkansingsprocedure ter behandeling voorleggen aan de IND. De herkansingsklacht wordt alleen in die gevallen niet in behandeling genomen als de klacht al in behandeling is of reeds is afgehandeld. Binnen twee weken moet aan de Nationale ombudsman doorgegeven worden of alsnog interne klachtbehandeling zal plaatsvinden. Als de klacht in behandeling wordt genomen, wordt verder de interne klachtenprocedure gevolgd (inclusief de schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager).

Dat aan de Nationale ombudsman wordt gemeld dat een herkansingsklacht alsnog in de interne klachtenprocedure wordt opgenomen zegt overigens niets over het alsnog niet in behandeling nemen conform artikel 9:3 Awb of de gegrondheid. De Nationale ombudsman ontvangt altijd een afschrift van de klachtafdoeningsbrief of -bij informele afdoening- de gespreksnotitie.

Schriftelijk onderzoek

Indien de Nationale ombudsman een schriftelijk onderzoek opstart wordt deze behandeld in het kader van de urgentieprocedure.

Bijlagen

A. Processchema klachten en herkansingsklachten (excl. bejegeningklachten)

B. Processchema interventies No

C. Protocol Bejegeningklachten

Bijlage A

dag 1 dag 1
dag 1 dag 1
dag 1 dag 1-5
dag 1 dag 1-5
dag 2 dag 2-6
dag 2 dag 2-6
dag 2 dag 2-6
dag 3 dag 3-7
dag 42 dag 42
dag 42 dag 42
dag 42 dag 42

Processchema klachten (excl. bejegeningklachten) in weekdagen

bewaken toezegging
klacht (en indien
aanwezig
bodemaak)
afgedaan
administratieve
afhandeling in
KUBIS, registreren
oorzaak
beoordelen klacht
opslaan definitieve
brief/notitie in

KUBIS en INDIS,
archiveren stukken in
dossier
A. ontvangst klacht
CKB
B. ontvangst klacht
elders in IND
scan + registratie
door CKB in KUBIS
scan + registratie
door CKB in KUBIS
beslisunit
CKB
maakt rapportages tbv
Hoofddirectie, proces
overschrijdend
UM verantwoordelijk voor
voortgang en nakomen
toezeggingen
ULAD
registratie cf. PPP
en verzenden kopie
aan CKB
registratie cf. PPP
door CKB
ontvangst klacht in
unit
A.verzenden klacht per KUBIS aan ULAD
B. verzenden ontvangstbevestiging
unitcode en
behandelaar in
ontvangst ULAD
printen klacht en
verzenden + evt
dossier aan unit

Bijlage B

dag 1
dag 1
dag 1
dag 2
dag 2
dag 2
dag 2
dag 2
dag 3
dag 5
dag 5
dag 5

A. ontvangst
interventie No bij
CKB
registratie cf. NI P
door CKB
scan + registratie
door CKB in KUBIS

Processchema telefonische interventies No in weekdagen

administratieve
afhandeling in
KUBIS, registreren
oorzaak
bewaken toezegging
unitcode (+ evt
behandelaar) in
afdoening melden
aan No
ontvangst interventie
in unit
interventie (en
bodenzaak) afdoen
UM verantwoordelijk voor
voortgang en nakomen
toezeggingen
verzenden
interventie per

KUBIS aan ULAD
ULAD
CKB
beslisunit
maakt rapportages tbv.
Hoofddirectie, proces
overschrijdend
ontvangst ULAD
printen interventie
en verzenden + evt.
dossier aan unit

Protocol Bejegeningsklachten

Inleiding: doel

Een bijzondere categorie van klachten is de bejegeningsklacht, aangezien hierbij een medewerker persoonlijk is betrokken. Ook bij een bejegeningsklacht gaat het om een klacht die een gedraging van de IND betreft. De gedraging van de IND die ter discussie staat is in dit geval echter een gedraging van een nader aangeduide medewerker in de uitoefening van zijn functie. Dit protocol heeft tot doel voor dit deel van de klachten een deugdelijke procedure te verzekeren, waarbij tevens de belangen van de medewerker gewaarborgd zijn.

Artikel 1: definities

1. Met klager wordt bedoeld een persoon die een klacht uit (al dan niet middels een gemachtigde) en die niet onder het gezagsbereik van het Ministerie van Justitie valt.
2. Met medewerker wordt bedoeld hetzij een persoon die krachtens een publiekrechtelijke aanstelling werkzaamheden verricht voor de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), hetzij een persoon die niet krachtens publiekrechtelijke aanstelling voor de IND werkzaamheden verricht die vallen binnen de primaire taakuitoefening van de IND.
3. Met betrokken medewerker wordt bedoeld de medewerker wiens gedrag onderwerp van een klacht is.
4. Onder hoorcommissie bejegeningsklachten wordt verstaan de commissie die per directie belast is met de formele behandeling van een klacht.
5. Onder een bejegeningsklacht (hierna genoemd een klacht) wordt verstaan een uiting van ongenoegen van een klager over een gedraging van een medewerker in functie.
6. Onder hoorzitting wordt verstaan alle (telefonische) gesprekken en /of gerichte correspondentie die de hoorcommissie bejegeningsklachten heeft gevoerd ter beoordeling van de klacht.
7. Onder verslag wordt verstaan de beknopte en zakelijke schriftelijke weergave van de door de hoorcommissie bejegeningsklachten ter beoordeling van de klacht gevoerde gesprekken, alsmede de ter beoordeling van de klacht met betrokken partijen gevoerde correspondentie.
8. Onder klachtenbureau wordt verstaan het Centrale Klachtenbureau (CKB) op het hoofdkantoor dat belast is met de registratie van klachten.

Artikel 2: reikwijdte

Dit protocol is van toepassing op de behandeling van alle bejegeningsklachten -mondelinge danwel schriftelijke- betreffende de IND, uitgezonderd klachten die zich richten tegen een (hoofd)directeur van de IND. Klachten die gericht zijn tegen de (hoofd)directie van de IND worden behandeld door de secretarisgeneraal van het Ministerie van Justitie. Alle klachten dienen in het klachtenregistratiesysteem geregistreerd te worden, ook wanneer die gericht zijn tegen een (hoofd)directeur van de IND.

Artikel 3: ontvangst van de klacht

1. Een medewerker die een klacht ontvangt (niet noodzakelijk zijnde de betrokken medewerker) stuurt deze klacht per ommegaande aan het CKB. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, dient de medewerker die de klacht ontvangt deze schriftelijk weer te geven.
2. Het CKB draagt er zorg voor dat:
 - de klacht beveiligd gescand en geregistreerd wordt in het klachtenregistratiesysteem;
 - er binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan klager en/of diens gemachtigde verzonden wordt;
 - na de klacht op volledigheid gecontroleerd te hebben, klager in de gelegenheid wordt gesteld voor een klacht die niet aan de formele vormvereisten van de Awb voldoet het verzuim binnen twee weken te herstellen;
 - gecontroleerd wordt of de klacht buiten behandeling gesteld dient te worden conform de aanwijzingen in de werkinstructie 'klachtenprocedure bij de IND';
 - in het externe deel van het dossier van klager een notitie wordt gevoegd dat er met betrekking tot onderhavige zaak een klacht is ingediend en dat de stukken die betrekking hebben op deze klacht in een apart archief worden bewaard -zonder daarbij op bijzonderheden in te gaan- waarbij wordt aangegeven tot welke leidinggevende men zich voor verdere informatie kan wenden. Deze notitie dient ook nadat de behandeling van de klacht is afgerond aanwezig te blijven in het externe deel van het dossier van klager.

3. Het CKB draagt zo spoedig mogelijk -doch uiterlijk binnen een week- na ontvangst van de volledige klacht deze ter behandeling over aan de direct leidinggevende van de betrokken medewerker. De direct leidinggevende van de betrokken medewerker informeert deze zo snel mogelijk -doch uiterlijk binnen een week- in persoon omtrent de klacht en verstrekt deze een kopie van (de schriftelijke weergave van) de klacht.

Artikel 4: behandeltermijn

De behandeltermijnen die zijn beschreven in hoofdstuk 9 van de Awb (artikel 9.11 Awb) zijn van toepassing. Derhalve kan de behandeling van een klacht nooit meer dan zes weken in beslag nemen, met een maximale (schriftelijk aan betrokken partijen meegedeelde) verdaging van vier weken.

Artikel 5: gevolgen voor een aanvraag of bezwaarschrift

Indien de beslissing op de klacht van invloed kan zijn op de inhoudelijke beoordeling van een aanvraag of bezwaarschrift van klager die bij de IND in behandeling is, dient de behandeling van de aanvraag of het bezwaarschrift opgeschort te worden (binnen de marges van de wettelijke behandeltermijn) totdat de behandeling van de klacht beëindigd is. De direct leidinggevende van de betrokken medewerker bepaalt op grond van de aard van de klacht of de behandeling van de procedure van klager dient te worden opgeschort tijdens de behandeling van de klacht. Indien de klacht opschortende werking heeft, draagt de direct leidinggevende van de betrokken medewerker er zorg voor dat hiervan melding wordt gemaakt in het dossier van klager in de in artikel 3 lid 4 bedoelde notitie over de procedure van de behandeling van de klacht en dat klager hiervan op de hoogte wordt gesteld indien nodig.

Artikel 6: informele afdoening

1. Indien de aard van de klacht naar het oordeel van de direct leidinggevende van de betrokken medewerker afdoening op informele wijze toelaat, kan deze leidinggevende proberen de klacht op informele wijze af te doen. Indien de klacht niet op informele wijze kan worden afgedaan, draagt de direct leidinggevende van de betrokken medewerker de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht, ter verdere behandeling over aan de secretaris van de hoorcommissie bejegeningklachten.

2. Een klacht kan alleen dan beschouwd worden als op informele wijze afgedaan, als zowel klager, als de betrokken medewerker te kennen hebben gegeven tevreden te zijn over de afdoening. Indien de klacht op informele wijze is afgedaan, dient een schriftelijke weergave van de afdoening van de klacht opgesteld te worden, die bij de stukken die betrekking hebben op de klacht gevoegd wordt.

3. Indien een klacht op informele wijze is afgedaan, stelt de direct leidinggevende van de betrokken medewerker hiervan een schriftelijke weergave op en stuurt deze aan klager en de betrokken medewerker en meldt dit bij het CKB.

4. Met in achtneming van het bepaalde in lid 2, kan een klacht te allen tijde, gedurende de gehele klachtenprocedure, op informele wijze worden afgedaan.

Artikel 7: hoorplicht

1. Bij de behandeling van klachten kan slechts worden afgezien van horen indien:

- de klacht informeel kan worden afgedaan;
- de klacht kennelijk ongegrond is;
- klager en de betrokken medewerker beiden niet gehoord wensen te worden.

2. Indien slechts één van beide partijen wenst af te zien van horen, wordt de andere partij gehoord. De partij die wenst af te zien van horen, wordt hiervan op de hoogte gebracht en in de gelegenheid gesteld alsnog in persoon, telefonisch of schriftelijk gehoord te worden.

Artikel 8: de samenstelling van de hoorcommissie bejegeningklachten

1. Er is een hoorcommissie bejegeningklachten, die belast is met de formele behandeling van de klacht.

2. De hoorcommissie bejegeningklachten zal bestaan uit een voorzitter, een secretaris en een lid. Voor elke directie zullen drie personen benoemd worden door de directeur, resp. door de hoofddirecteur, ter vervulling van de zetels van een vaste hoorcommissie bejegeningklachten. Voor elk van deze drie zetels zal tevens een vaste plaatsvervanger worden aangewezen door de directeur, resp. de hoofddirecteur, die te allen tijde op verzoek de functie waar hij plaatsvervanger voor is, kan vervullen. In overleg met de benoemend directeur zal per persoon een zittingstermijn bepaald worden.

3. De voorzitter van de hoorcommissie bejegeningklachten is in de directies een (adjunct) directeur.

4. De secretaris van de hoorcommissie bejegeningklachten is een medewerker die daartoe op grond van diens functie of kwalificaties geschikt wordt bevonden.

3

5. Het lid van de hoorcommissie bejegeningklachten is unit manager of afdelingshoofd.

6. Voor elk van de zetels dient de functie van de plaatsvervanger gelijk aan of vergelijkbaar met de functie van het vaste lid te zijn.

7. In het geval de klacht zich richt tegen een (adjunct)directeur van een directie, zal de hoorcommissie bejegeningklachten worden voorgezeten door de plaatsvervangend hoofddirecteur en zal het hoofd van BOH lid zijn.

Artikel 9: excepties

1. Indien de klacht gericht is tegen één van de (plaatsvervangende) leden van de hoorcommissie bejegeningklachten, zal het betreffende lid geen deel uitmaken van de hoorcommissie bejegeningklachten die deze klacht behandelt.
2. De direct leidinggevende van de betrokken medewerker zal geen deel uitmaken van de hoorcommissie bejegeningklachten.

Artikel 10: voorzitter en secretaris

1. De voorzitter van de hoorcommissie bejegeningklachten:
 - leidt de hoorzitting;
 - licht de klachtenprocedure toe;
 - legt het verloop van de hoorzitting uit;
 - bekrachtigt het verslag;
 - tekent namens de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie de door de hoorcommissie bejegeningklachten in gezamenlijkheid genomen beslissing op de klacht.
2. De secretaris van de hoorcommissie bejegeningklachten:
 - draagt zorg voor planning van de hoorzitting;
 - nodigt alle betrokkenen tijdig -minimaal twee weken van tevoren- uit om daarbij aanwezig te zijn;
 - verspreidt -minimaal één week van tevoren- de relevante stukken;
 - bereidt de hoorzitting voor de hoorcommissie bejegeningklachten voor;
 - draagt zorg voor de verslaglegging van de hoorzitting;
 - concipieert de beslissing van de hoorcommissie bejegeningklachten;
 - verzendt een afschrift van het verslag en de beslissing van de hoorcommissie bejegeningklachten aan klager of diens gemachtigde, de betrokken medewerker of diens gemachtigde en diens direct leidinggevende;
 - zorgt voor registratie van de klachtafdoening alsmede van de oorzaak van de klacht;
 - draagt er zorg voor dat een kopie van het verslag en de beslissing op de klacht bij de stukken die betrekking hebben op de klacht gevoegd worden.

Artikel 11: taken van de hoorcommissie bejegeningklachten

1. De hoorcommissie bejegeningklachten nodigt klager, de betrokken medewerker en eventuele getuigen uit voor een hoorzitting, waarin zij de gelegenheid krijgen door de voltallige commissie gehoord te worden. Indien betrokkenen niet in persoon gehoord wensen te worden, kan het horen telefonisch of schriftelijk geschieden. Het horen in persoon verdient de voorkeur.
2. Nadat betrokkenen door de hoorcommissie bejegeningklachten gehoord zijn, komt deze commissie in besloten gezamenlijk overleg tot een beslissing op de klacht, waarbij de inhoud van het dossier van klager wordt betrokken. De hoorcommissie bejegeningklachten beoordeelt hierbij of de IND -zoals deze vertegenwoordigd werd door de betrokken medewerker- zich op de juiste wijze gedragen heeft. De hoorcommissie bejegeningklachten beperkt zich hierbij tot een uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en tot het, bij gegronde klachten, voorzover mogelijk wegnemen van eventuele nadelige gevolgen voor klager die zijn voortgevloeid uit de gedraging die aanleiding gaf tot de klacht. De hoorcommissie bejegeningklachten beoordeelt niet of de betrokken medewerker zich -naar IND-normen op de juiste wijze gedragen heeft en stelt geen eventueel uit de bevindingen omtrent de klacht voortvloeiende maatregelen voor de betrokken medewerker vast. De gemotiveerde beslissing van de hoorcommissie bejegeningklachten wordt schriftelijk vastgelegd. De hoorcommissie bejegeningklachten brengt haar oordeel ter kennis van en kan aanbevelingen doen aan de directeur, resp. de hoofd directeur, die de hoorcommissie bejegeningklachten benoemd heeft.
3. Mocht tijdens de formele behandeling van de klacht blijken dat de klacht alsnog op informele wijze kan worden afgedaan, kan de hoorcommissie bejegeningklachten hiertoe overgaan. De bepalingen van artikel 6, tweede lid van dit protocol zijn in dat geval van toepassing.

Artikel 12: de hoorzitting

1. De hoorcommissie bejegeningklachten hoort ter beoordeling van een klacht in een besloten zitting klager, de betrokken medewerker en, indien zij dit nodig acht, getuigen in elkaars aanwezigheid, tenzij de klager of de betrokken medewerker verzoekt separaat gehoord te worden. Indien het horen separaat geschiedt, dienen klager en de betrokken medewerker in de gelegenheid gesteld te worden om op hetgeen ter zitting door de ander naar voren is gebracht (schriftelijk) te reageren.
2. Klager kan zich -op eigen kosten- bij laten staan door een gemachtigde tijdens de hoorzitting of, bij ontstentenis van een gemachtigde, door een derde.
3. De betrokken medewerker kan zich bij laten staan door een daartoe aangewezen adviseur van HRM of door een gemachtigde -op eigen kosten- tijdens de hoorzitting. Indien de betrokken medewerker zich niet door een gemachtigde of een daartoe aangewezen adviseur van HRM laat bijstaan, kan de betrokken medewerker een derde aanwezig laten zijn.
4. Hetgeen tijdens de zitting naar voren wordt gebracht, danwel in een telefonisch of schriftelijk gehoor, wordt vastgelegd in een beknopt en zakelijk verslag en is vertrouwelijk.

5. Indien niet redelijkerwijs mag worden verondersteld dat de betrokken partijen het Nederlands machtig zijn, zorgt de IND voor een tolk tijdens de zitting. De IND draagt de kosten van deze tolk.

Artikel 13: verschijningsplicht

Klager, noch getuigen zijn verplicht te verschijnen op de hoorzitting. Het verschijnen van de betrokken medewerker wordt noodzakelijk geacht. Het verdient uitdrukkelijk de voorkeur dat de overige betrokken partijen eveneens aanwezig zijn ten behoeve van de waarheidsvinding. Indien de betrokken partijen voldoende in de gelegenheid zijn gesteld (in persoon, telefonisch of schriftelijk) om door de hoorcommissie bejegeningklachten gehoord te worden en geen goede reden hebben om niet op de hoorzitting te verschijnen, zal de hoorcommissie bejegeningklachten op de klacht beslissen zonder de partij(en) die niet verschenen is (zijn), gehoord te hebben.

Artikel 14: getuigen

1. Het staat klager en de betrokken medewerker vrij om getuigen aan te melden bij de hoorcommissie bejegeningklachten. De hoorcommissie bejegeningklachten kan deze en andere getuigen, die zij wenst te horen, uitnodigen om te verschijnen op de hoorzitting. Getuigen kunnen bevestigd worden door de hoorcommissie bejegeningklachten en de overige ter zitting aanwezige partijen.

2. Indien de hoorcommissie bejegeningklachten beslist om een getuige op te roepen voor de hoorzitting, stelt zij klager en de betrokken medewerker hiervan voor de zitting op de hoogte.

Artikel 15: bronnen

In aanvulling op hetgeen in dit protocol bepaald is, is het bepaalde in het Algemeen Rijksambtenaren Reglement, de Algemene wet bestuursrecht, de circulaire 'interne behandeling van klachten' van het Ministerie van Justitie, de Vreemdelingencirculaire, werkinstructie 'klachtenprocedure bij de IND' en relevante aanbevelingen van de Nationale ombudsman van toepassing op de behandeling van klachten.

Artikel 16: klachtdossier

1. Ter bescherming van de privacy van de betrokken medewerker dienen alle documenten betreffende de klacht in een apart klachtdossier te worden opgeborgen. De dossiers van bejegeningklachten worden in een apart archief bewaard. Dit archief staat onder beheer van de voorzitter van de hoorcommissie bejegeningklachten. De voorzitter van de hoorcommissie bejegeningklachten bepaalt waar nodig in overleg met betrokkenen of hun gemachtigden wie er toegang heeft tot een dossier uit dit archief.

2. Indien de hoorcommissie bejegeningklachten besloten heeft naar aanleiding van een gegronde verklaarde klacht dat klager opnieuw gehoord wordt ten behoeve van zijn aanvraag of bezwaarschrift, wordt het rapport van het gehoor waar de klacht betrekking op had, verwijderd uit het dossier van klager.

Artikel 17: mogelijke vervolgstap klager

Indien klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan, kan hij daarover een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. Ook kan klager een verzoekschrift zenden aan de Commissie voor verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer. Klager dient op deze mogelijkheden gewezen te worden (voor standaardtekst: zie werkinstructie klachtenprocedure).