

2 Informatie voor de vreemdeling

De vreemdeling dient steeds zoveel mogelijk in een voor hem begrijpelijke taal te worden ingelicht omtrent de strekking van de door hem in te dienen aanvraag, de hem uit te reiken beschikking, de mogelijkheden die hem open staan om een rechtsmiddel aan te wenden en de termijnen waarbinnen dit moet gebeuren alsmede op vragen van meer algemene aard over verblijf in Nederland.

Als hulpmiddel hierbij zijn er folders in verschillende talen beschikbaar (zie 2.1).

Indien ondanks deze folders geen of onvoldoende contact met de vreemdeling kan worden verkregen, kan de hulp worden ingeroepen van een tolk die als voldoende bekwaam en objectief is te beschouwen (zie 2.4).

Overigens staat het ook de vreemdeling zelf vrij zich te verstaan met zijn diplomatieke of consulaire vertegenwoordiging hier te lande, met een tolk of met een **hulpverlenende instantie**; hij dient daartoe desgewenst in de gelegenheid te worden gesteld.

In **bepaalde** gevallen dient de vreemdeling met het oog op de behandeling van zijn aanvraag om toestemming tot verblijf een verklaring af te leggen.

Om te voorkomen dat bij de vreemdeling onduidelijkheid zou kunnen bestaan omtrent de inhoud of de strekking van deze verklaringen, zijn ook deze in verschillende talen opgesteld (zie 2.3).

2.1 Folders

De volgende meertalige folders zijn beschikbaar en geven de vreemdeling informatie over het verloop van de verschillende fasen van de toelatingsprocedure.

Bij de verschillende folders wordt aangegeven wanneer deze aan de vreemdeling moeten worden uitgereikt.

De tekst van een aantal van deze folders is opgenomen in deel D.

2.1.1 Folder betreffende de voornaamste bepalingen voor vreemdelingen met het oog op verblijf in Nederland

Deze folder (model 57) is uitgevoerd in tien talen: Nederlands, Frans, Duits, Engels, Italiaans, Spaans, Portugees, Grieks, Arabisch en Turks.

Deze folder wordt uitgereikt in de volgende gevallen:

- a. aan personen die daarom vragen of die inlichtingen vragen over de toelating van **vreemdelingen in Nederland**;
- b. aan vreemdelingen, die zich op asiel beroepen (zie B7/3.7);
- c. aan vreemdelingen van wie mag worden aangenomen dat kennisneming van de inhoud van de folder voor hen van belang kan zijn;
- d. aan vreemdelingen die uitgezet worden of aan wie geen (verder) verblijf in Nederland wordt toegestaan;
- e. in overige gevallen waarin de met de uitvoering van de vreemdelingenwetgeving belaste ambtenaar van oordeel is dat zulks nuttig of wenselijk kan zijn.

2.1.2 Folder over het mw-vereiste en het betalen van leges

Deze folder (model D50) is uitgevoerd in tien talen: Nederlands, Frans, Duits, Engels, Italiaans, Portugees, Grieks, Turks en Arabisch (2x).

Zie voor de uitreiking van deze folder A4/5 en 6.

2.1.3 Folder met betrekking tot de kennisgeving van een ongewenstverklaring ingevolge art. 21 Vw

Deze folder (model D 34) is uitgevoerd in tien talen: Nederlands, Frans, Duits, Engels, Spaans, Portugees, Arabisch, Grieks, Turks en Italiaans.

In deze folder wordt aangegeven op welke grond de vreemdeling ongewenst wordt verklaard en tevens vermeld dat de ongewenst verklaarde vreemdeling zich schuldig maakt aan overtreding van art. 197 Wetboek van Strafrecht, indien hij naar Nederland terugkeert.

Deze folder wordt uitgereikt tezamen met de beschikking tot een ongewenstverklaring; de folder wordt door de IND met de beschikking toegezonden.

2.1.4 Toelichting bij het bevel tot bewaring

Deze folder (model D45.2) is uitgevoerd in acht talen: Engels, Frans, Duits, Italiaans, Spaans, Turks, Arabisch en Chinees.

Door middel van deze folder wordt de vreemdeling meegedeeld op welke grond hij in bewaring is gesteld en dat hij **opheffing** van de bewaring kan vragen.

Aan deze folder is een perforatiestrook bevestigd waarop de vreemdeling de wens te kennen kan geven tot het raadplegen van een raadsman.

De folder wordt uitgereikt tezamen met het bevel tot bewaring (zie A7/3).

2.1.5 Folder rechtsmiddelen

Deze folder (model D51) is uitgevoerd in tien talen: Frans, Duits, Engels, Arabisch, Grieks, Italiaans, Spaans, Portugees, Turks en Nederlands.

In deze folder wordt aangegeven in welke gevallen de vreemdeling tegen een beschikking die hem is uitgereikt, een rechtsmiddel kan aanwenden en op welke wijze dit moet geschieden.

Deze folder wordt uitgereikt tezamen met de beschikking (zie A4/10).

2.1.6 Folders met informatie voor asielzoekers

- '*U vraagt asiel en dan*', oktober 1992, 20 pag. Deze folder is uitgevoerd in elf talen: Nederlands, Frans, Duits, Engels, Farsi, Servokroatisch, Chinees, Somalisch en Turks.

Zie voor de uitreiking van deze folder aan asielzoekers B7/3.7.

De tekst van deze folder is niet in deel D opgenomen.

- Videoband *Verzoek om asiel*, 1992, 14 minuten. Deze video is beschikbaar in veertien talen.

De folders en de videoband kunnen besteld worden bij de stafafdeling In- en Externe Betrekkingen van de Immigratie- en Naturalisatiedienst, telefoon 070 - 3 70 33 47.

2.1.7 Folder betreffende het stellen van zekerheid

Deze folder (model D27) is uitgevoerd in zeven talen: Nederlands, Frans, Duits, Engels, Spaans, Arabisch, Turks.

Deze folder wordt uitgereikt aan vreemdelingen die bij binnenkomst in Nederland een passagebiljet of garantiesom hebben gedeponneerd (zie A4/2.5.2.2).

2.1.8 Folder betreffende gezinshereniging

Deze folder, december 1991, 10 pag., is uitgevoerd in acht talen: Nederlands, Frans, Duits, Engels, Spaans, Turks, Arabisch en Portugees.

Deze folder kan besteld worden bij de stafafdeling In- en Externe Betrekkingen van de Immigratie- en Naturalisatiedienst, telefoon 070-3 70 33 47.

2.2 Mededeling bij vreemdelingendocument (model D32)

Door middel van deze mededeling worden de houders van een verblijfsdocument gewezen op hun rechten en plichten in het belang van het toezicht op vreemdelingen. De mededeling is uitgevoerd in acht talen: Nederlands, Frans, Duits, Engels, Spaans, Turks, Arabisch en Somalisch.

2.3 Verklaringen

De teksten van verklaringen zijn opgenomen in Deel D. Hier wordt volstaan met een toelichting op de verklaringen die in verschillende talen zijn uitgevoerd.

2.3.1 Antecedentenverklaring (model D18)

De antecedentenverklaring is uitgevoerd in twaalf talen: Nederlands, Frans, Duits, Engels, Italiaans, Grieks, Portugees, Turks, Arabisch, Chinees, Servo-Kroatisch en Hongaars.

Zie voor wat betreft de antecedentenverklaring verder A416.1.2.7.

2.3.2 Studieverklaring (model D60)

De studieverklaring is uitgevoerd in drie talen: Nederlands, Frans en Engels. Door ondertekening verklaart de buitenlandse student dat het hem bekend is dat hem slechts verblijf wordt toegestaan voor de aangegeven studie en dat hij bij voltooiing of tussentijdse beëindiging van de studie Nederland zal dienen te verlaten (zie B14).

2.3.3 Au pair-verklaring (model D68)

De au pair-verklaring is uitgevoerd in drie talen: Nederlands, Frans en Engels.

Door ondertekening verklaart de buitenlandse au pair dat het hem bekend is dat hem slechts verblijf wordt toegestaan als au pair en dat hij bij tussentijdse beëindiging van de au pair-relatie of na afloop van de au pair-periode het land moet verlaten (zie R 13).

2.3.4 Verklaring van geen bezwaar (model D69)

De verklaring is uitgevoerd in twaalf talen: Nederlands, Frans, Duits, Engels, Italiaans, Grieks, Portugees, Turks, Arabisch, Chinees, Servo-Kroatisch en Hongaars.

Door ondertekening geeft de vreemdeling toestemming tot het inwinnen van inlichtingen omtrent de gezondheidstoestand bij de behandelend arts (zie B16).

2.4 Tolken

Indien door moeilijkheden met de taal geen of onvoldoende contact met de vreemdeling mogelijk is, kan de hulp van een tolk worden ingeroepen, die als voldoende bekwaam en objectief kan worden beschouwd.

De inschakeling van een tolk kan bijvoorbeeld gewenst zijn:

- voor het verstrekken van inlichtingen aan een vreemdeling;
- bij de uitreiking van een beschikking of een ander officieel stuk aan een vreemdeling;
- bij het horen van een vreemdeling in het kader van de uitvoering van de Vreemdelingenwet.

In het laatstgenoemde geval verdient het in verband met de keuze van de tolk aanbeveling voorafgaand contact op te nemen met de IND (zie A2).

De noodzakelijke kosten verbonden aan inschakeling van een tolk, kunnen ten laste van de IND worden gebracht.

2.5 Klachtprocedure

2.5.1 Definitie en reikwijdte van de IND als verantwoordelijk bestuursorgaan

Een klacht wordt gedefinieerd als iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging van de IND in aansluiting bij art. 9.1 Awb.

Hierbij kan worden gedacht aan de behandelingsduur van aanvraagprocedures door de IND en bepaalde aspecten van de bejegening van vreemdelingen door functionarissen van de IND bij de uitoefening van hun werkzaamheden, inclusief visa en mvv-procedures voorzover ze onder het hoofd van de Visadienst bij de IND worden uitgevoerd en inclusief naturalisatieprocedures voorzover ze bij de IND worden uitgevoerd.

Op voet van art. 9:2 Awb 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 behoeve van het in goede banen leiden van de klachtenstroom van uitgegaan dat de bestuursorganen in hun gedragingen jegens vreemdelingen een zelfstandige verantwoordelijkheid dragen. In geval de gedraging is terug te voeren op een expliciete aanwijzing van de IND betreft het betreffende bestuursorgaan de IND bij de klachtafhandeling.

Dit heeft voor de aanschrijving van bestuursorganen de volgende consequenties:

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

Klachten over gedragingen van de ambassades in mw- en visumprocedures dienen te worden gericht aan het ministerie van Buitenlandse Zaken, directie Personenverkeer, migratie en Consulaire zaken, afdeling vreemdelingen- 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 Consulaire-juridische Zaken (DPC/CJ).

Klachten over gedragingen van vreemdelingendiensten dienen aldaar te worden ingediend. In gevallen van onduidelijkheid over de stand van zaken in een mvv- of vtv-aanvraag verdient het gelet op het feit dat mw- en vtv-procedures eerst bij de vreemdelingendienst 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.

2.5.2 Wijze van indiening

2.5.2.1 Inleiding

Zoals onder 2.5.1 is aangegeven, is de IND niet altijd de aangewezen instantie om een klacht over een functionaris te behandelen. Klachten over gedragingen van een IND-functionaris of door de IND ingezette tolken kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend.

Uitvoeringstechnisch gezien is tijdige herkenning van brieven die qua inhoud (onder meer) een klacht bevatten 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.

2.5.2.2 Mondelinge klachten

Mondelinge klachten over gedragingen van functionarissen in een concrete aangelegenheid bij de IND kunnen worden ingediend via de informatielijnen van de IND. De volgende telefoonnummers zijn hiervoor opengesteld:

- regio Zuid-West: 070-370 9669;
- regio Noord-West (inclusief AC Schiphol): 023-568 3408;
- regio Noord-Oost: 038-850 8600;
- regio Zuid-Oost (inclusief AC Rijsbergen): 073-6495 3421 314;
- regio Midden inclusief AC Zevenaar: 026-324 1600;
- hoofdkantoor (inclusief Bureau Visadienst voor wat betreft visa kort verblijf, Directie grensbewaking, toezicht en terugkeer, Directie beleid inclusief afdeling procesvertegenwoordiging en de infolijnen van de publieksvoorlichting van de afdeling communicatie): 070-370 9440.

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 door de IND-functionaris.

2.5.2.3 *Schriftelijke klachten*

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

- regio Zuid-West: Postbus 3213,2280 GE Rijswijk;
- regio Noord-West: Postbus 729,2130 AS Hoofddorp, faxnr. 023-5653741;
- regio Noord-Oost: Postbus 7026,8007 HA Zwolle, faxnr. 073-6496166;
- 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 door 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.

N.B. E-mailverkeer is in de zin van de Awb niet geaccepteerd als schriftelijk verkeer.

2.5.3 *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 gemachtig-

de, 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.

2.5.3.1 *De afhandelingsbrief*

Overeenkomstig toezeggingen aan de Nationale Ombudsman bevat een afhandelingsbrief van de IND gericht aan een klagende burger (in plaats van een (overheids)instituut) een aanhef (Geachte heer/mevrouw...) en een slot (Hoogachtend). De brief geeft aan of de gedraging behoorlijk is of niet behoorlijk is. Op grond hiervan oordeelt de IND of de klacht ongegrond of gegrond is.

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 KlachtenAdviesCommissie Tolken. De IND motiveert een eventuele afwijking van het advies in de klachtafhandeling en maakt het advies bekend aan de klager.

2.5.4 *Ten slotte*

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

