



Rapport

Rapport naar aanleiding van een klacht over de Nederlandse ambassade te Havanna.

Publicatiedatum: 7 oktober 2014

Rapportnummer: 2014/133

Klacht

Bevindingen

Algemeen

1. Verzoekers zwagers hebben de ambassade verschillende malen bezocht in verband met de visumaanvragen. De eerste visumaanvragen van de zwagers werden afgewezen. Vervolgens hebben zij nieuwe aanvragen ingediend. Deze aanvragen zijn wel toegewezen en de visa zijn aan de zwagers uitgereikt.

Visie verzoeker

2. Verzoeker stelt dat zijn ene zwager 150 kilometer naar de ambassade moet reizen en zijn andere zwager 900 kilometer. Volgens verzoeker hebben zijn zwagers wel zes of zeven keer naar de ambassade moeten reizen in verband met de visumaanvragen. Volgens verzoeker zijn de zwagers bij de ambassade geweest voor:

- het indienen van de eerste visumaanvragen;
- het inleveren van stukken voor deze aanvragen;
- het ontvangen van de weigeringsbeschikkingen;
- een interview;
- het indienen van de tweede visumaanvragen;
- het ophalen van de visa.

3. Volgens verzoeker konden de zwagers de visa niet direct meenemen toen zij de leges voor de aanvragen betaalden, omdat er niemand aanwezig was om de visa te tekenen. Hierdoor hebben zij een extra bezoek aan de ambassade moeten brengen voor het ophalen van de visa. Verzoeker stelt dat zijn zwagers kosten hebben gemaakt voor het reizen naar de ambassade. Verzoeker kan deze kosten niet onderbouwen. In bepaalde stukken die de Nationale ombudsman van verzoeker heeft ontvangen, stelt hij dat de zwagers voor het betalen van de leges voor de tweede visumaanvragen een apart bezoek hebben gebracht aan de ambassade. In andere stukken stelt

verzoeker dat de zwagers deze leges direct hebben betaald bij het indienen van de tweede aanvragen.

4. Verzoeker heeft ook aangegeven dat hij steeds nieuwe stukken moest inleveren in verband met de visumaanvragen. Volgens verzoeker had de ambassade hem om een loonstrook gevraagd. Verzoeker is zelfstandige en daarom had hij zijn belastingopgave van 2012 ingediend. Volgens verzoeker was dat twee jaar eerder bij een visumaanvraag voor zijn schoonouders voldoende. Nu voldeed de jaaropgave van 2012 niet en moest verzoeker een jaaropgave van 2013 indienen. Verzoeker stelt dat dit nog niet voldoende was en hij daarna nog een bankafschrift moest overleggen. Vervolgens heeft de ambassade ook nog om een uittreksel van de Kamer van Koophandel gevraagd. Verzoeker vindt dat de ambassade deze stukken in één keer had kunnen opvragen.

Visie minister van Buitenlandse Zaken

5. Volgens de minister hebben de zwagers in het kader van de eerste visumaanvragen de ambassade twee keer bezocht. Eén keer voor het indienen van de aanvragen en één keer voor het ophalen van hun paspoorten en de weigeringsbeschikkingen. De minister stelt dat de zwagers de ambassade vijf keer hebben bezocht in verband met de tweede visumaanvragen.

6. Nadat de eerste visumaanvragen waren afgewezen, heeft de ambassade verzoeker telefonisch gesproken. De ambassade liet verzoeker weten dat het zijn zwagers vrijstond om een nieuwe visumaanvraag in te dienen. Wanneer zij hiertoe zouden besluiten, dan zou de ambassade eerst een diepte-interview bij de zwagers afnemen. De minister wijst erop dat normaal gesproken pas een diepte-interview wordt afgenomen, nadat een (nieuwe) aanvraag is ingediend. De ambassade heeft met het eerst afnemen van een diepte-interview de zwagers nog een extra mogelijkheid geboden. Mocht het interview niet positief voor de zwagers uitvallen, dan hoefden zij geen tweede aanvraag in te dienen. De ambassade heeft hiermee verzoeker en zijn zwagers tegemoet willen komen.

7. Gelet op de benodigde voorbereiding en het gebrek aan capaciteit bij de ambassade, dient een afspraak te worden gemaakt voor het afnemen van een diepte-interview. De zwagers hebben zich echter zonder afspraak bij de ambassade gemeld voor het diepte-interview. De ambassade verzocht de zwagers om de volgende dag terug te komen. Volgens de minister heeft de ambassade onvoldoende duidelijk gecommuniceerd over de noodzaak van het maken van een afspraak voor het afnemen van de diepte-interviews. Nadat de interviews waren afgenomen, brachten de zwagers opnieuw een bezoek aan de ambassade voor het indienen van de tweede visumaanvragen. Volgens de minister bleek toen dat zij niet over voldoende geld beschikten om de leges te betalen. Uit compassie voor de zwagers heeft de ambassade vervolgens een uitzondering gemaakt; de zwagers mochten hun aanvragen indienen en de leges de volgende dag betalen. De minister is van mening dat het aantal bezoeken aan de ambassade in dit geval hoog is, maar hij merkt hierbij op dat één van de vijf bezoeken werd afgelegd omdat de zwagers niet voldoende geld bij zich hadden om de leges te voldoen. Een ander bezoek was tevergeefs, omdat zij geen afspraak hadden gemaakt voor de diepte-interviews. De zwagers hadden voor de tweede aanvraag sowieso drie keer een bezoek aan de ambassade moeten brengen (voor de aanvragen, de interviews en het ophalen van de visa).

8. De minister heeft aangegeven dat ten aanzien van de eerste visumaanvragen geen diepte-interviews zijn afgenomen, omdat de informatie waar de ambassade toen over beschikte voldoende was om de visumaanvragen te beoordelen. Een diepte-interview wordt afgenomen wanneer er meer informatie van de aanvrager nodig is en als de overgelegde stukken erop wijzen dat een diepte-interview bepalend kan zijn voor de beslissing op de visumaanvraag. Als een aanvrager zijn visumaanvraag goed heeft voorbereid en de aanvraag compleet is, dan hoeft de aanvrager volgens de minister slechts twee keer de ambassade te bezoeken (voor de aanvraag en het ophalen van het visum).

9. Ten aanzien van de klacht over het aanleveren van de stukken, merkt de minister op dat niet meer valt na te gaan of verzoeker verschillende malen nieuwe stukken heeft moeten indienen omdat hierover geen correspondentie in het dossier aanwezig is. Daarom kan de minister over die klacht geen eensluidend oordeel vellen. De overige klachten acht de minister niet gegrond. De minister realiseert zich dat de visumaanvragen in dit geval moeizaam zijn verlopen en daarom is hij bereid om naar betrokkenen een gebaar te maken. De minister denkt hierbij aan een bos bloemen.

E-mails

10. De Nationale ombudsman heeft van verzoeker verschillende e-mails ontvangen waaruit blijkt dat hij stukken heeft ingeleverd bij de ambassade. In één van de e-mails is vermeld dat verzoeker daarbij zijn bankafschrift, een jaaroverzicht van zijn aandelen en een uittreksel van de Kamer van Koophandel naar de ambassade stuurt. Uit een andere e-mail blijkt dat verzoeker na telefonisch overleg met een medewerker van de ambassade nogmaals zijn bankafschrift en het overzicht van zijn aandelen heeft opgestuurd. Ook blijkt uit de stukken dat verzoeker zijn voorlopige belastingaanslag per e-mail naar de ambassade heeft gestuurd.

Beoordeling

11. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat de zwagers zeven keer bij de ambassade zijn geweest in verband met de twee visumaanvragen. Op basis van het onderzoek heeft de Nationale ombudsman de indruk dat de communicatie tussen de ambassade en de zwagers/verzoeker niet (steeds) soepel is verlopen.

12. Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

13. Van de ambassade mocht worden verwacht dat zij de zwagers volledig, duidelijk en correct informeerde over onder andere de vereisten waar een visumaanvraag aan moet voldoen en de werkwijze van de ambassade. Ook mocht van de ambassade worden verwacht dat zij duidelijkheid gaf over wanneer de zwagers in persoon op de ambassade dienden te verschijnen. Aan de andere kant mocht van de zwagers worden verwacht dat zij de visumaanvragen zouden voorbereiden en zij informatie zouden inwinnen over de gang van zaken rond de visumaanvragen.

14. Het aantal bezoeken dat de zwagers aan de ambassade hebben gebracht in verband met de tweede visumaanvragen is hoog. De wijze waarop de communicatie is verlopen lijkt hierbij een

(grote) rol te hebben gespeeld. De minister heeft erkend dat de ambassade onvoldoende duidelijk heeft gecommuniceerd over de noodzaak van het maken van een afspraak voor het afnemen van een diepte-interview. De Nationale ombudsman vindt het niet onbegrijpelijk dat voor het afnemen van een diepte-interview een afspraak moet worden gemaakt gelet op de voorbereiding die het afnemen van een dergelijk interview vereist. Van de ambassade mag echter wel worden verwacht dat zij hierover uit zichzelf duidelijke informatie verschaft. Dat is in dit geval onvoldoende gebeurd. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat op dit punt het vereiste van goede informatieverstrekking is geschonden.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

15. Uit het onderzoek zijn verder onvoldoende concrete aanknopingspunten naar voren gekomen voor het oordeel dat de dienstverlening van de ambassade gebrekkig is geweest zoals verzoeker stelt.

16. Wat betreft de klacht over het steeds aanleveren van stukken, overweegt de Nationale ombudsman als volgt. Op dit punt is niet exact duidelijk geworden wat er is gebeurd. De minister heeft laten weten dat het dossier geen correspondentie bevat over het steeds aanleveren van stukken. Verzoeker heeft echter verschillende e-mails kunnen verstrekken waaruit blijkt dat hij diverse keren stukken heeft aangeleverd bij de ambassade. De Nationale ombudsman wijst op het belang van een goede registratie en goede dossiervorming bij de ambassade. Er dient immers in het kader van de behandeling van een aanvraag en/of een klacht te kunnen worden achterhaald welke informatie is opgevraagd bij een burger, wanneer dit is gebeurd, welke termijn hierbij is gesteld en welke informatie door de burger is verstrekt.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Havanna is gegrond wat betreft het informeren over de noodzaak een afspraak te maken voor een diepte-interview wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

De klacht is voor het overige niet gegrond.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het gebaar dat de minister naar betrokkenen wil maken.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman