



Rapport

Datum: 28 maart 2001

Rapportnummer: 2001/061

Klacht

Op 19 oktober 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer P. te Utrecht, met een klacht over een gedraging van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, die is ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister van Justitie gezamenlijk, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), zijn klacht van 18 augustus 1999 over informatieverstrekking en de bejegening door medewerkers van de Visadienst heeft behandeld. In dit verband klaagt hij erover dat de Visadienst in zijn reactie op de klacht niet inhoudelijk heeft gereageerd op zijn grieven, maar slechts informatie heeft verstrekt over de behandeling van het verzoek om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) aan zijn partner.

Voorts klaagt hij erover dat de Visadienst hem niet tussentijds uit eigen beweging heeft geïnformeerd over de behandeling van de mvv-aanvraag.

Ten slotte klaagt hij erover dat medewerkers van de informatielijn van de IND hem herhaaldelijk onvoldoende hebben geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van de mvv-aanvraag van zijn partner. De medewerkers van de informatielijn adviseerden hem telkens om over drie weken opnieuw telefonisch contact op te nemen, zonder hem specifieke informatie over de stand van zaken te geven.

Achtergrond

Art. 4:13 van de Awb luidt als volgt:

1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.
2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in art. 4:14 heeft gedaan.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Buitenlandse Zaken en 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.

Tijdens het onderzoek kregen de Minister, de Staatssecretaris en verzoeker de gelegenheid op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De Minister van Buitenlandse Zaken deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De Staatssecretaris en verzoeker gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 4 juli 1999 diende verzoeker bij de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Utrecht een aanvraag in om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) voor zijn Peruaanse vriendin. Op 12 juli 1999 adviseerde de vreemdelingendienst de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, die is ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), positief over de aanvraag. Op 23 augustus 1999 werd positief op de aanvraag beslist. Verzoekers vriendin is vervolgens op 16 oktober 1999 naar Nederland gekomen.

2. Bij brief van 18 augustus 1999 wendde verzoeker zich met een klacht tot de Visadienst. In deze brief deelde hij het volgende mee:

"...Op 4 juni 1999 heb ik een MVV procedure bij de Vreemdelingendienst te Utrecht gestart. Het betrof een duidelijke aanvraag, aangezien ik aan alle gestelde voorwaarden ruimschoots voldoe en geen belastend verleden heb. Ik stuur u nu deze brief, ik heb lang gewacht met het sturen omdat ik bang ben dat dit mijn verzoek alleen maar hindert, maar gisteren is het me allemaal te veel geworden na mijn gesprek met een medewerkster van het IND.

Het positief advies is op 12 juli door de Vreemdelingendienst doorgestuurd naar het IND. Hier begint voor mij het probleem. Ik heb van een beslissingsambtenaar van het IND begrepen dat indien een positief advies is afgegeven, het IND bij behandeling van de zaak

niet te veel tijd meer nodig heeft en dat op het moment van het afgeven van een registratie nummer binnen zeer korte tijd de toestemming naar de ambassade van het betreffende land kan worden afgegeven.

Het is voor mij moeilijk te begrijpen dat er helemaal geen informatie naar de klant wordt gestuurd, omtrent de ontvangst van het MVV verzoek. Het is daardoor tot het moment van behandeling onduidelijk of de aanvraag überhaupt is aangekomen. Vervolgens ben ik er steeds weer tegen aangelopen dat het IND niet of slecht bereikbaar is. De informatielijn wordt na 16:00 niet meer opgenomen en verder zou hij bereikbaar zijn tot 12:30, echter volgens de medewerkers is reeds tussen 12:00 en 13:30 de informatielijn gesloten in verband met de pauze. Verder ben ik heel vaak aan het bellen geweest en indien ik naar een vrij toestel word gerouteerd, wordt dit toestel niet opgenomen en sta ik weer achter in de belrij.

Op het moment dat ik een medewerker aan de telefoon krijg is iedere keer, ongeacht wanneer ik bel, het antwoord dat ik over 3 weken het beste weer kan bellen. Er wordt absoluut niets gedaan om mij te informeren. Sinds begin vorige week heb ik nu een registratienummer. Er was verteld dat eind vorige week of in de loop van deze week het advies naar de ambassade zou worden verstuurd. Kortom ik belde 17 augustus om te informeren of dit inmiddels gebeurd was. Vervolgens krijg ik weer een medewerkster die mij verteld dat ik het beste over 3 weken kan bellen. Ik hoop dat u begrijpt dat dit inmiddels iets te veel van het goede voor me is.

Er wordt steeds van mij verwacht dat ik begrip heb voor de druk die ligt op het IND door de vele aanvragen, dit heb ik ook tot op zekere hoogte. Alleen zou ik dan ook enig begrip willen hebben dat ik al heel lang op mijn vriendin moet wachten. Er wordt bij het IND gewerkt met mensen en het is belangrijk dat dit ook door de medewerkers beseft wordt. Ik heb vanaf het begin alles zo correct mogelijk willen regelen en ook in mijn toenadering van de medewerkers alles zo vriendelijk mogelijk willen doen. Het is alleen heel moeilijk verteerbaar dat ik begrip moet hebben dat mensen door vakantie, ATV, 36 uur roosters en enorme lange pauzes mijn aanvraag niet kunnen behandelen. 2 weken geleden hoorde ik van een medewerkster dat met 2 mensen de aanvragen moeten worden behandeld. Het lijkt me dan ook niet meer reëel dat de absentie door middel van goede roostering en vervangende medewerkers wordt opgevangen.

Nogmaals ik kan er begrip voor hebben indien ik het gevoel heb dat getracht wordt het probleem op te lossen, maar deze signalen heb ik totaal nog niet kunnen ontvangen. Daarnaast zou een redelijke informatie verstrekking ook een stuk begrip en helderheid kunnen scheppen. Echter iedere keer te horen krijgen dat het verstandig is over 3 weken weer te bellen scheidt geen begrip, als dit niet gepaard gaat met informatie. Zeker niet omdat het al zeer veel moeite kost iemand te spreken te krijgen.

17 augustus heb ik voor de laatste maal gesproken met een medewerkster, zij leek eerst behulpzaam maar kwam ook weer met de mededeling dat het druk is dat de aanvraag in behandeling is en dat ik over 3 weken weer het beste kan bellen. Toen ik voor het eerst sinds de procedure aangaf dat ik de behandeling van de aanvraag niet klantvriendelijk vind, reageerde ze heel verbaast. Ze wilde mijn klacht ook noteren, maar ik kreeg bepaald niet het gevoel dat deze klacht dan ook zou worden behandeld en als deze al wordt behandeld dat het alleen negatieve gevolgen voor mij kan hebben.

Tenslotte ik heb echt veel begrip voor een zorgvuldige procedure en ik kan mij ook voorstellen dat door de enorme drukte bij het IND de aanvraag langer duurt. Echter dan wil ik ook het gevoel hebben dat het IND de klanten serieus neemt en bovenal inziet dat er met mensen wordt gewerkt. Door deze hele behandeling is er bij mij persoonlijk echt iets geknapt, nooit heb ik iets concreets gevraagd, als een uitkering, altijd heb ik gewerkt en belasting betaald. Ik heb altijd een grote maatschappelijke betrokkenheid gehad. Maar nu ik zie hoe ik nu behandeld wordt is dit een grote teleurstelling.

Ik hoop dat u kunt begrijpen wat ik u schrijf en dat dit niet tegen mij gebruikt gaat worden, daarnaast hoop ik dat in het vervolg zorgvuldiger door het IND met mensen wordt omgegaan en dat tenslotte mijn vertrouwen in de overheid en het IND in het bijzonder kan worden hersteld..."

3. Bij brief van 30 augustus 1999 reageerde de Visadienst als volgt op de klacht:

"...U heeft op 18 augustus 1993 een klacht ingediend. Dienaangaande deel ik u mede dat ik op 24 augustus 1999 de Nederlandse Ambassade te Lima heb bericht dat er geen bezwaar bestaat tegen afgifte van een machtiging tot voorlopig verblijf aan (de vriendin van verzoeker; N.o.)..."

4. Vervolgens wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman omdat de Visadienst in de brief van 30 augustus 1999 niet was ingegaan op zijn klacht, zoals verwoord in de brief van 18 augustus 1999.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is hiervóór weergegeven, onder KLACHT en onder FEITEN, punt A.2.

C. Standpunt Staatssecretaris VAN JUSTITIE

1. De Staatssecretaris van Justitie deelde de Nationale ombudsman bij brief van 4 januari 2000 in reactie op de klacht het volgende mee:

"... De heer P. heeft op 3 juni 1999 ten behoeve van zijn partner (...) bij de korpschef van Utrecht een aanvraag ingediend om een machtiging tot voorlopig verblijf. Op 12 juli 1999

waren alle benodigde stukken door de heer P. bij de korpschef van Utrecht aangeleverd. Op die dag is door voornoemde korpschef een positief advies opgesteld omtrent afgifte van een machtiging tot voorlopig verblijf (model D-7). Dit advies is nog diezelfde dag doorgestuurd naar de Immigratie- en Naturalisatiedienst in Hoofddorp.

Op 18 augustus 1999 heeft de heer P. een schriftelijke klacht ingediend ten aanzien van de informatieverstrekking en bejegening door medewerkers van de Immigratie- en Naturalisatiedienst.

Vervolgens is op 23 augustus 1999 namens de Minister van Buitenlandse Zaken door de Immigratie- en Naturalisatiedienst op de aanvraag een positieve beslissing genomen. Diezelfde dag is de heer P. per brief op de hoogte gesteld van deze positieve beslissing.

Als reactie op de klacht is de heer P. op 30 augustus 1999 per brief bericht dat er geen bezwaar bestaat tegen de afgifte van een machtiging tot voorlopig verblijf. Hiermee werd de klacht als afgedaan beschouwd.

(...)

Het was meer zorgvuldig geweest als in de brief van 30 augustus 1999 inhoudelijk was gereageerd op de grieven ten aanzien van de informatieverstrekking en bejegening door medewerkers van de Immigratie- en Naturalisatiedienst. De aandacht was teveel gericht op de tijdige afdoening van de aanvraag. Ik zal er in het vervolg op letten dat op dergelijke klachten inhoudelijk wordt gereageerd. Ten aanzien van dit onderdeel acht ik de klacht gegrond.

(...)

Wat de wachttijden van de informatielijn en de informatievoorziening van de medewerkers betreft het volgende. De informatielijn is geopend op werkdagen van 9.00 uur tot 12 uur en van 13.30 uur tot 16.30 uur. Als er buiten deze tijdstippen naar de informatielijn wordt gebeld, dan wordt de beller door middel van een bandje geïnformeerd over deze openingstijden. Het is overigens niet zo dat de betrokken medewerkers van 12 uur tot 13.30 uur pauze hebben. De pauze duurt slechts 30 minuten. Het resterende uur dat de informatielijn is gesloten wordt benut voor het verrichten van andere werkzaamheden.

Er is enige tijd geleden een nieuwe telefooncentrale in gebruik genomen die helaas enige tijd technische mankementen vertoonde. Hierdoor is het mogelijk dat, toen de heer P. naar de informatielijn belde, hij langer in de wachtstand werd gezet dan normaal gesproken het geval is. Thans zijn deze technische problemen verholpen. Met betrekking tot dit onderdeel acht ik de klacht gegrond.

Met betrekking tot de informatievoorziening kan worden opgemerkt dat het voor de medewerkers van de informatielijn, gelet op de grote hoeveelheid zaken, ondoenlijk is om

exact aan te geven wanneer een aanvraag zal worden afgedaan. De termijn van drie weken dient te worden gezien als een periode waarbinnen hoogstwaarschijnlijk geen beslissing te verwachten valt. Tevens ligt hierin de boodschap besloten dat het dus weinig zin heeft om binnen die termijn opnieuw te bellen. Wellicht is dit aan de heer P. niet voldoende duidelijk gemaakt. (...) Ik zal erop toezien dat de betrokken medewerkers dit in voorkomende gevallen zullen doen. Ten aanzien van dit onderdeel acht ik de klacht gegrond.

Ten slotte merk ik nog op dat ik mij niet kan vinden in de bewering dat de medewerkers van de IND niet betrokken zouden zijn bij de belanghebbenden. Zij zijn dit wel degelijk, zij het dat de communicatie tussen de medewerkers van de IND en de belanghebbenden in een aantal gevallen, die hierboven reeds is genoemd, verder kan worden verbeterd..."

2. De Staatssecretaris merkte voorts onder meer nog op dat ten tijde van de onderzochte gedraging geen tussenberichten werden verzonden. Hij wees er in dit verband op dat op verzoekers aanvraag was beslist binnen de wettelijke termijn.

D. STANDPUNT MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN

De Minister van Buitenlandse Zaken deelde de Nationale ombudsman bij brief van 11 januari 2000 het volgende mee:

"...Uit de formulering van de klacht blijkt dat deze betrekking heeft op de wijze waarop de Visadienst, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), een klacht van de heer P. heeft behandeld. Daarnaast klaagt de heer P. over het feit dat de Visadienst hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de stand van zaken van zijn aanvraag voor een Machtiging tot Voorlopig Verblijf ten behoeve van zijn partner.

Gelet op de formulering van de klacht en gezien het feit dat U deze klacht tevens heeft voorgelegd aan de Staatssecretaris van Justitie, moge ik U voor wat betreft mijn reactie op onderhavige klacht verwijzen naar de reactie van de Staatssecretaris van Justitie..."

E. WEDERHOOR VERZOEKER

Verzoeker gaf bij brief van 2 februari 2000 het volgende commentaar op de reacties van de Staatssecretaris van Justitie en de Minister van Buitenlandse Zaken:

"...Hierbij stuur ik u mijn reactie in verband met mijn klacht omtrent de behandeling door het IND. Zoals ik u eerder heb geschreven gaat mijn klacht niet over het niet afgeven van een vergunning voor mijn vriendin.

Mijn bezwaar betreft de wijze het IND met zijn klanten communiceert.

Om de procedure niet in gevaar te brengen heb ik ook gewacht met het indienen van een klacht tot ik wist dat er een positief advies voor de vergunning Machtiging tot Voorlopig Verblijf was afgegeven. Ik had schriftelijk al een bevestiging hiervan ontvangen. Ik wil benadrukken dat mijn klacht niet bedoeld was om mijn procedure te versnellen of welk eigen belang dan ook.

Mijn klacht heb ik ingediend, om het IND bewust te laten zijn dat er een aantal zaken duidelijk voor verbetering vatbaar zijn. Ik hoop dat in de toekomst namelijk de behandeling voor klanten sterk verbeterd zal zijn. Ik heb daartoe mijn ervaringen opgeschreven en hiervan hebt u een kopie ontvangen. Ik ben daarom teleurgesteld in de reactie van het IND aan u waarin zij wederom stellen dat met het informeren van mij over het positief advies, in hun optiek de klacht was afgehandeld..."

Beoordeling

A. Met betrekking tot de behandeling van de klacht van 18 augustus 1999

1. Het behoort tot de elementaire beginselen van een adequate klachtbehandeling dat in de afdoening van een klacht wordt ingegaan op alle klachtonderdelen.

Verzoeker heeft op 18 augustus 1999 een klacht ingediend bij de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, die is ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND).

De Visadienst reageerde bij brief van 30 augustus 1999 op de klacht. Verzoeker klaagt er bij de Nationale ombudsman in de eerste plaats over dat de Visadienst in die brief niet inhoudelijk heeft gereageerd op zijn grieven, die betrekking hadden op bejegening en informatieverstrekking in het kader van de behandeling van zijn verzoek om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) voor zijn vriendin.

In de reactie gaf de Visadienst alleen informatie over de afhandeling van de mvv-aanvraag. Verzoekers grieven over de informatieverstrekking en de bejegening werden niet behandeld.

3. In zijn reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman gaf de Staatssecretaris van Justitie aan dat bij de beantwoording van de brief van 18 augustus 1999 de aandacht teveel gericht was geweest op de tijdige afdoening van de aanvraag. Zoals ook de Staatssecretaris erkende, had moeten worden ingegaan op de inhoud van de klacht. Nu dit niet is gebeurd, is niet voldaan aan het beginsel dat moet worden gereageerd op alle klachtonderdelen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

B. Met betrekking tot het tussentijds informeren

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de Visadienst hem niet tussentijds heeft geïnformeerd over de stand van zaken in de behandeling van de aanvraag.

2 Als een bestuursorgaan niet op een aanvraag kan beslissen binnen de wettelijke termijn behoort de betrokkene voldoende tijdig in kennis te worden gesteld van de termijnoverschrijding. In dit bericht dient de reden van de ontstane vertraging te worden vermeld en dient een nieuwe termijn te worden genoemd waarbinnen de afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden.

3. Ingevolge artikel 4:13 van de Algemene wet bestuursrecht is de beslistermijn op een mvv-aanvraag in elk geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven (zie achtergrond). Verzoeker wendde zich op 18 augustus 1999, ruim zes weken nadat hij zijn aanvraag op 4 juli 1999 had ingediend bij de vreemdelingendienst, met zijn klacht tot de Visadienst. De in artikel 4:13 opgenomen termijn van acht weken was op dat moment nog niet verstreken. De Visadienst was dan ook nog niet verplicht om een tussenbericht te sturen. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

C. Met betrekking tot de informatie die is verstrekt door de informatielijn

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat medewerkers van de informatielijn van de IND hem herhaaldelijk hebben geadviseerd om na drie weken opnieuw telefonisch contact op te nemen, zonder hem te informeren over de stand van zaken in de behandeling van de aanvraag.

2. In zijn reactie heeft de Staatssecretaris uiteengezet dat de termijn van drie weken dient te worden gezien als een periode waarbinnen hoogstwaarschijnlijk geen beslissing te verwachten valt, zodat het weinig zin heeft om binnen die periode terug te bellen. De Staatssecretaris ging er echter van uit dat dit verzoeker onvoldoende duidelijk was gemaakt, en achtte de klacht op dit onderdeel gegrond.

3. Gelet op de reactie van de Staatssecretaris is aannemelijk dat de betrokken medewerkers van de informatielijn verzoeker niet hebben meegedeeld dat de behandeltermijn van de aanvraag nog niet was verstreken, en hem niet hebben meegedeeld wanneer hij een beslissing kon verwachten. In zoverre is verzoeker onvoldoende informatie verstrekt over de stand van zaken.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het

Ministerie van Justitie (IND), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister van Justitie gezamenlijk, is gegrond met betrekking tot de reactie op de klacht en de telefonische informatieverstrekking, en is niet gegrond wat betreft het tussentijds informeren.