



Rapport

Datum: 25 oktober 2002
Rapportnummer: 2002/334

Klacht

1. Verzoekers klagen er over dat de Minister van Buitenlandse Zaken dan wel de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat (Marokko), tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendden, hun klacht van 10 oktober 2000 niet heeft behandeld, ondanks de rappelbrief van hun gemachtigde van 4 december 2000.

2. Voorts klagen verzoekers er over dat de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat:

- pas op 23 oktober 2000 de machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) heeft afgegeven aan verzoeker ondanks dat reeds op 4 september 2000 door de Minister van Buitenlandse Zaken was besloten daartegen geen bezwaar te maken;

- uitsluitend na een schriftelijke uitnodiging wenste over te gaan tot afgifte van een mvv aan verzoeker;

- in de periode tussen 4 september 2000 en 23 oktober 2000 heeft geweigerd verzoekers te informeren omtrent de datum waarop aan verzoeker een uitnodiging om de mvv af te komen halen, was of zou worden verzonden;

- verzoeker op 17 oktober 2000 heeft ondervraagd, nadat hij zich met een schriftelijke uitnodiging om de mvv af te halen had gemeld;

- verzoeker op 19 oktober 2000 heeft laten terugkomen om te horen of al dan niet een mvv aan hem zou worden afgegeven;

- hem op 23 oktober 2000 heeft onderhouden over zijn geluk om een mvv te krijgen vooraleer de mvv daadwerkelijk af te geven;

- niet heeft gereageerd op correspondentie van hun gemachtigde, te weten e-mailberichten van 22 september 2000 en 2 oktober 2000 en een brief van 2 oktober 2000.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Bij brief van 4 september 2000 deelde de Minister van Buitenlandse Zaken aan verzoekster mee dat hij geen bezwaar had tegen afgifte van een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) aan haar echtgenoot, verzoeker. Bij e-mailberichten van 22 september 2000 en 2 oktober 2000 alsook bij brief van 2 oktober 2000 aan de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko) verzocht de gemachtigde van verzoekers de ambassade op korte termijn over te gaan tot afgifte van de mvv aan verzoeker.

2. Toen de e-mailberichten en brief onbeantwoord bleven en aan verzoeker nog geen mvv was afgegeven, dienden verzoekers hierover bij brief van 10 oktober 2000 van hun gemachtigde een klacht in bij de Minister van Buitenlandse Zaken. De ontvangst van deze klacht werd bij brief van 19 oktober 2000 bevestigd. Hierbij werd tevens meegedeeld dat de brief was doorgezonden naar de Nederlandse ambassade te Rabat die voor de beantwoording daarvan zorg zou dragen.

3. Omdat de gemachtigde van verzoeker op 4 december 2000 nog geen inhoudelijke reactie op de klacht van 10 oktober 2000 had ontvangen, verzond hij die dag een rappelbrief naar de Minister van Buitenlandse Zaken.

4. Verzoekers klagen er in de eerste plaats over dat de Minister van Buitenlandse Zaken dan wel de Nederlandse ambassade te Rabat hun klacht van 10 oktober 2000 niet heeft behandeld.

5. In reactie op deze klacht deelde de Minister mee dat de brief van 10 oktober 2000 op 19 oktober 2000 naar de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat was doorgezonden met het verzoek voor de behandeling van deze klacht zorg te dragen overeenkomstig de klachtinstructie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken (zie Achtergrond onder 4.). De brief van 4 december 2000 van de gemachtigde was op 11 december 2000 doorgezonden naar de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat.

6. De Minister achtte de klacht op dit punt gegrond. Voorts merkte hij op dat het op de weg van de ambassade had gelegen om de klacht in behandeling te nemen en daarop te reageren. Verder deelde hij mee dat, nadat de mvv op 23 oktober 2000 aan verzoeker was verstrekt, de ambassade had gemeend dat daarmee tegemoet was gekomen aan de wens van verzoekers en dat de over deze mvv-aanvraag ingediende klacht geen nadere reactie behoeft. Daarnaast merkte hij op dat hij er begrip voor kon opbrengen dat de ambassade er, gelet op de grote drukte in die periode, de prioriteit aan had gegeven aan de afhandeling van de mvv-aanvraag boven het beantwoorden van correspondentie daarover.

7. Ingevolge artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond onder 1.) vervalt de verplichting tot het verder toepassen van hoofdstuk 9 Awb (zie Achtergrond onder 1.) zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

8. De brief van 10 oktober 2000 van de gemachtigde van verzoekers bevatte vier klachtonderdelen, waarvan er één betrekking had op het achterwege blijven van een reactie op eerdere correspondentie. Reeds hierom kon de ambassade er niet vanuit gaan dat met de feitelijke afgifte van een mvv aan verzoeker naar tevredenheid van verzoekers tegemoet was gekomen aan hun klacht en dat daarom verdere behandeling van de klacht achterwege kon blijven. Dit klemt te meer nu na de afgifte van de mvv op 23 oktober 2000 de gemachtigde bij brief van 4 december 2000 te kennen heeft gegeven prijs te stellen op

een inhoudelijke behandeling van zijn klacht.

9. De Minister van Buitenlandse Zaken deelde mee dat het op de weg van de Nederlandse ambassade te Rabat had gelegen om de klacht van verzoekers in behandeling te nemen en daarop te reageren. In dit verband wordt opgemerkt dat het op de weg van de Minister, als verantwoordelijk bestuursorgaan, had gelegen om erop toe te zien dat de klacht van verzoekers overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb en de interne klachtenregeling van het Ministerie zou worden behandeld. Dat in de interne klachtinstructie is bepaald dat iedere Post de klachten behandelt die over hem zijn ingediend, doet hieraan niet af.

10. Voor zover de Minister van Buitenlandse Zaken meedeelde dat hij, gegeven de grote werkdrukke waarmee de Nederlandse ambassade te Rabat in die periode te maken had, er begrip voor kon opbrengen dat de ambassade ervoor had gekozen prioriteit te geven aan de afhandeling van de mvv-aanvraag boven het beantwoorden van correspondentie daarover, wordt opgemerkt dat het bestaan van werkvoorraden weliswaar een verklaring kan vormen voor het achterwege blijven van de behandeling van een klacht, maar zeker geen rechtvaardiging voor het niet voldoen aan een door de Algemene wet bestuursrecht opgelegde verplichting.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de handelingen door de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat (Marokko)

a. Met betrekking tot de datum waarop de mvv werd afgegeven

1. Verzoekers klagen erover dat de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat pas op 23 oktober 2000 een mvv aan verzoeker heeft afgegeven, ondanks dat de Minister van Buitenlandse Zaken al op 4 september 2000 had besloten geen bezwaar te maken tegen afgifte van een mvv.

2. Voorop staat dat de afgifte van de mvv heeft plaatsgevonden binnen de in de Vreemdelingencirculaire genoemde redelijke termijn van drie maanden (zie Achtergrond onder 2.) na indiening van het ambtshalve verzoek om advies over een in het buitenland in te dienen aanvraag om afgifte van een mvv. Dit verzoek om ambtshalve advies werd ingediend op 24 juli 2000 ingediend en de mvv werd afgegeven op 23 oktober 2000.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

3. De Nationale ombudsman wijst echter ten overvloede op het volgende.

De Minister van Buitenlandse Zaken stelt in zijn reactie van 11 juli 2001 dat de ambassade de verklaring van geen bezwaar van 4 september 2000 op 13 september 2000 heeft ontvangen en dat verzoeker vervolgens op 20 september 2000 is uitgenodigd om te

verschijnen bij de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat. Bij brief van 25 april 2002 deelde de Minister mee dat hij ervan uit gaat dat de uitnodiging inderdaad op 20 september 2000 is verzonden omdat op de kopie van deze brief geen andersluidende datum is gestempeld, hetgeen de gewoonte zou zijn bij verzending van brieven die later dan de datering worden verzonden.

4. Verzoekers bestrijden de verklaring van de Minister op dit punt nadrukkelijk en stellen dat een medewerkerster van de ambassade verzoekster op 11 oktober 2000 heeft toegezegd dat de brief van 20 september 2000 zou worden ondertekend en stellen dat verzoeker de desbetreffende uitnodiging pas op 16 oktober 2000 heeft ontvangen. Ter onderbouwing van hun stellingen hebben zij een kopie toegezonden van een envelop van de Nederlandse ambassade die door middel van een poststempel van de Marokkaanse postzaken is gedateerd op 12 oktober 2000.

5. Gelet hierop is het aannemelijk dat de uitnodiging van 20 september 2000 pas op 12 oktober 2000 naar verzoeker is verzonden. Hierdoor is de afgifte van de mvv drie weken vertraagd.

b. Met betrekking tot de schriftelijke uitnodiging

1. Verzoekers klagen erover dat de Nederlandse ambassade te Rabat uitsluitend tot uitreiking van de mvv aan verzoeker wilde overgaan nadat hij een schriftelijke uitnodiging van de ambassade had ontvangen.

2. In zijn reactie van 11 juli 2001 deelde de Minister hierover mee dat de ambassade medio 2000 een afsprakensysteem had ingesteld waarbij aanvragers van onder andere een mvv na een schriftelijke uitnodiging werden toegelaten tot de ambassade om te lange rijen wachtenden voor de poort van de ambassade, en daardoor ook klachten, te voorkomen. Tevens werd door middel van dit afsprakensysteem voorkomen dat mensen onverrichter zake naar huis moesten terugkeren.

3. Gelet op de door de Minister genoemde redenen komt het gebruik van een afsprakensysteem waarbij de vreemdeling alleen met een schriftelijke uitnodiging toegang krijgt tot de ambassade op zich niet onredelijk voor, mits de ambassade er zorg voor draagt dat een afspraak wordt geagendeerd en een overeenkomstige uitnodiging wordt verstrekt kort nadat daartoe aanleiding is ontstaan.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

c. Met betrekking tot de informatieverstrekking

1. Verzoekers klagen er verder over dat de Nederlandse ambassade te Rabat in de periode tussen 4 september 2000 en 23 oktober 2000 heeft geweigerd hen te informeren over de datum waarop aan verzoeker een uitnodiging om de mvv af te komen halen, was

of zou worden verzonden. Verzoekers kennen de namen niet van de personen die hen telefonisch te woord hebben gestaan, omdat deze medewerkers in hun contacten met verzoekers van de ambassade hun namen niet noemden.

2. In zijn reactie van 11 juli 2001 deelde de Minister mee dat de ambassade pas op 13 september 2000 de verklaring van geen bezwaar tegen afgifte van een mvv aan verzoeker had ontvangen en dat de ambassade daarom voor die tijd daarover geen informatie kon verstrekken. Voorts merkte de Minister op dat uit het dossier van verzoeker niet blijkt dat verzoekers telefonisch om informatie hebben gevraagd, met uitzondering van een telefoongesprek van 10 oktober 2000 met verzoekster waarin haar was meegedeeld dat de uitnodiging was verzonden.

3. Gelet op de omstandigheid dat verzoekers niet weten op welke data en met welke medewerkers van de ambassade zij telefonisch hebben gesproken, alsook gelet op de omstandigheid dat in het dossier van verzoeker ter ambassade geen aantekeningen zijn teruggevonden waaruit blijkt dat dergelijke gesprekken hebben plaatsgevonden, zal over dit onderdeel van de gedraging geen oordeel worden gegeven.

d. Met betrekking tot de ondervraging op 17 oktober 2000

1. Verzoekers klagen er voorts over dat een medewerker van de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat verzoeker op 17 oktober 2000 heeft ondervraagd, nadat hij zich met een schriftelijke uitnodiging om de mvv af te halen had gemeld. Verzoeker kent de naam van deze medewerker niet.

2. In contacten tussen burgers en de overheid dienen in beginsel de namen van alle betrokkenen over en weer bekend te zijn. Het is alleen bij wijze van uitzondering toelaatbaar te achten dat de betrokken ambtenaar zijn of haar naam niet kenbaar maakt aan de desbetreffende burger, bijvoorbeeld in geval van gerechtvaardigde vrees voor repercussies van de zijde van de burger. Voorwaarde daarbij is dat de identiteit van de betrokken ambtenaar - achteraf - is na te gaan. Dit laatste is van belang voor het geval van eventuele klachten over de ambtenaar.

3. De Minister deelde in zijn reactie van 11 juli 2001 mee dat aan de hand van de informatie in het dossier van verzoeker niet meer was na te gaan welke ambassademedewerker het intakegesprek met verzoeker heeft gevoerd, zodat hij geen uitspraak kan doen over de inhoud van dat gesprek. Bij brief van 11 oktober 2001 deelde de Minister desgevraagd mee dat verzoeker te woord is gestaan door een lid van een team baliemedewerkers, dat in wisselende samenstelling werkt en bestaat uit vijf tot zeven leden. Slechts indien naar de mening van een baliemedewerker daartoe aanleiding bestaat, maakt deze baliemedewerker een aantekening over een aspect van het gesprek in het elektronische dossier van de desbetreffende visum- of mvv-aanvrager. Deze baliemedewerker vermeldt daarbij echter niet zijn naam. Dit geeft aanleiding tot het doen

van een aanbeveling.

4. De Minister deelde in zijn reactie van 11 juli 2001 en nadere reactie van 11 oktober 2001 verder mee dat de behandelend baliemedewerker een intakegesprek houdt met de mvv-aanvrager, ten einde de identiteit van de aanvrager vast te stellen. Het door de aanvrager getoonde paspoort zou hierbij als uitgangspunt dienen. De Minister stelt zich op het standpunt dat de baliemedewerker nadere vragen mag stellen over een eerder illegaal verblijf in Nederland of de burgerlijke staat van de aanvrager, als tijdens het gesprek of uit de aangeboden informatie daarvan blijkt.

Volgens de Minister is deze werkwijze gebaseerd op de taakverdeling tussen enerzijds de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), en de vreemdelingendienst, en anderzijds de Nederlandse consulaire vertegenwoordigingen bij mvv-aanvragen. Het intake-gesprek zou het eerste en enige onderzoek zijn dat naar de aanvrager zelf in het kader van de mvv-aanvraag zou worden ingesteld. Ingevolge het toen geldende beleid uit hoofdstuk A4/5.1 van de Vreemdelingencirculaire 1994 (zie Achtergrond onder 2.) vormt eerder illegaal verblijf in Nederland een mogelijke reden om een mvv aan een aanvrager te weigeren. Daarom zou het ook op de weg van de ambassade hebben gelegen om verzoeker in het voorkomende geval naar een eventueel, eerder illegaal verblijf in Nederland te vragen.

5. In zijn reactie van 11 juli 2001 deelt de Minister mee de klacht van verzoekers over dit punt ongegrond te achten.

6. De Minister kan hierin niet worden gevolgd. Immers, de Minister heeft meegedeeld dat hij niet kan nagaan wat de inhoud van het gesprek tussen verzoeker en de baliemedewerker is geweest en dat hij evenmin kan nagaan welke baliemedewerker verzoeker op 17 oktober 2000 te woord heeft gestaan. Aangezien de Minister gelet op deze mededelingen geen relevante gegevens ter beschikking hebben gestaan om de (on)gegrondheid van de klacht te beoordelen, had hij zich ten aanzien van dit klachtonderdeel van een oordeel dienen te onthouden.

7. Gelet op hetgeen onder d.6. is overwogen, onthoudt de Nationale ombudsman zich ten aanzien van dit klachtonderdeel van een oordeel.

8. De Nationale ombudsman wijst ten overvloede op het volgende.

Uit de verklaring van 4 september 2000 blijkt dat de echtgenote van verzoeker de Nederlandse nationaliteit heeft. Dit betekent onder meer dat, gelet op het bepaalde in paragraaf B1/1.2.5 Vreemdelingencirculaire 1994 (zie Achtergrond, onder 2.), een enkele constatering van illegaal verblijf in Nederland niet aan de verlening van een verblijfsvergunning met als doel "verblijf bij Nederlandse echtgenote" in de weg staat. Het bepaalde in paragraaf A4/5.1 Vreemdelingencirculaire 1994 doet daaraan niet af.

e. Met betrekking tot het terug laten komen op 19 oktober 2000

1. Verzoekers klagen erover dat de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat verzoeker op 19 oktober 2000 heeft laten terugkomen, enkel om te horen of al dan niet een mvv aan hem zou worden afgegeven.

2. De Minister deelde in zijn reactie van 11 juli 2001 hierover mee dat uit de informatie die de Nederlandse vertegenwoordiging over de mvv-aanvraag van verzoeker heeft, niet kon worden achterhaald of verzoeker op 19 oktober 2000 op de ambassade is geweest. Evenmin kon worden achterhaald of verzoeker was gevraagd die dag terug te komen. De Minister achtte het niet uitgesloten dat een lid van het ambassadepersoneel verzoeker op 17 oktober 2000 heeft meegedeeld dat de beslissing op zijn aanvraag op 19 oktober 2000 gereed zou zijn en dat hij die dag zou kunnen informeren naar die beslissing.

De Minister achtte de klacht van verzoekers op dit punt ongegrond.

3. Voor zover de Minister de klacht van verzoekers op dit punt ongegrond acht, kan hij hierin, gelet op hetgeen hiervoor onder **d.6.** is overwogen, niet worden gevolgd.

4. Gelet op de overweging onder **e.3.**, onthoudt de Nationale ombudsman zich ten aanzien van dit klachtonderdeel van een oordeel.

f. Met betrekking tot het onderhoud bij de afgifte van de mvv op 23 oktober 2000

1. Verzoekers klagen erover dat een medewerker van de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat hem op 23 oktober 2000 heeft onderhouden over zijn geluk een mvv te krijgen, voordat hij de mvv daadwerkelijk afgaf. Verzoeker kent de naam van de desbetreffende medewerker niet.

2. Blijkens zijn reactie van 11 juli 2001 heeft de Minister niet de desbetreffende medewerker van de ambassade kunnen traceren en daardoor evenmin inzicht kunnen verkrijgen omtrent de strekking van het gesprek dat toen heeft plaatsgevonden tussen verzoeker en dat lid van het ambassadepersoneel. De Minister meent echter wel dat het mogelijk is geweest dat verzoeker is meegedeeld dat hij geluk heeft gehad dat zijn mvv-aanvraag, gelet op de werkvoorraden, zo snel was behandeld.

3. Ondanks dat het de Minister niet is gelukt de benodigde gegevens te achterhalen om de klacht van verzoekers op dit punt te onderzoeken, acht de Minister de klacht ongegrond. Voor zover de Minister de klacht van verzoekers op dit punt ongegrond acht, kan hij hierin, gelet op hetgeen hiervoor onder **d.6.** is overwogen, niet worden gevolgd.

4. Gelet op de overweging onder **f.3.**, onthoudt de Nationale ombudsman zich ten aanzien van dit klachtonderdeel van een oordeel.

g. Met betrekking tot het reageren op correspondentie van de gemachtigde

1. Verzoekers klagen er tenslotte over dat de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat niet heeft gereageerd op e-mailberichten van 22 september 2000 en 2 oktober 2000 van hun gemachtigde en ook niet heeft gereageerd op een brief van 2 oktober 2000 van hun gemachtigde.

2. De Minister liet in zijn brief van 11 juli 2001 weten dat de genoemde e-mailberichten en de brief inderdaad niet waren beantwoord. Hij schreef dit onder meer toe aan de omstandigheid dat indertijd slechts één computer geschikt was voor de ontvangst van e-mailberichten. Dit had als gevolg dat alle e-mailberichten voor alle onderdelen van de ambassade via deze computer ontvangen werden. Daardoor had het kunnen gebeuren dat de uitgeprinte e-mailberichten niet op de juiste plek aankwamen en zoekraakten.

Hij voegde daaraan toe dat hij er, gelet op de toenmalige grote werkvoorraden, begrip voor kon opbrengen dat de Nederlandse vertegenwoordiging ervoor had gekozen om prioriteit te verlenen aan de afhandeling van de mvv-aanvraag boven het reageren op correspondentie daarover. De Minister achtte de klacht van verzoekers gegrond.

3. Van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat het de interne bezorging van de ingekomen post deugdelijk organiseert. Of deze post al dan niet elektronisch werd bezorgd, is niet relevant.

4. Voorts mag van een bestuursorgaan worden verwacht dat het binnen een redelijke termijn inhoudelijk en adequaat reageert op correspondentie. De grote werkvoorraden vormen weliswaar een verklaring voor het achterwege blijven van de behandeling van de post, maar vormt daarvoor zeker geen rechtvaardiging.

5. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, is gegrond voor zover verzoekers klagen over de behandeling van hun klacht, de datum waarop de mvv aan verzoeker werd afgegeven en de behandeling van de correspondentie van hun gemachtigde. De klacht over de onderzochte gedraging is niet gegrond voor zover verzoekers er over klagen dat verzoeker in het bezit diende te zijn van een schriftelijke uitnodiging. De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel voor zover verzoekers klagen over de informatieverstrekking door de Nederlandse ambassade en de gebeurtenissen van 17 en 23 oktober 2000.

AANBEVELING

De Minister van Buitenlandse Zaken wordt in overweging gegeven te bevorderen dat ambtenaren van de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko), de inhoud van de door hen gevoerde zakelijke gesprekken met indieners van aanvragen tot afgifte van een machtiging tot voorlopig verblijf of ander visum schriftelijk vastleggen, op zodanige wijze dat de aantekening tenminste de datum van het gesprek, de namen van alle gespreksdeelnemers en een zakelijke weergave van het verloop van het gesprek bevat, en voorts dat de aantekening wordt bewaard zolang daarmee een redelijk doel kan zijn gediend.

Onderzoek

Op 4 januari 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer E. en mevrouw A. te Amsterdam, ingediend door de heer mr. W. de Vries, advocaat te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko).

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

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Buitenlandse Zaken verzocht op de klacht te reageren. Tevens werd de Minister van Buitenlandse Zaken een aantal specifieke vragen gesteld. De reactie van de Minister gaf aanleiding hem een aantal nadere vragen voor te leggen. Na ontvangst van zijn reactie daarop werden verzoekers in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Vervolgens zijn zowel aan verzoekers als aan de Minister van Buitenlandse Zaken nadere vragen gesteld en is de Minister nogmaals in de gelegenheid gesteld te reageren op nadere informatie van verzoekers.

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

Verzoekers berichtten dat het verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van de Minister van Buitenlandse Zaken gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Bevindingen

A. feiten

1. Op 24 juli 2000 diende verzoekster bij de chef van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland een verzoek in om ambtshalve advies over een door haar echtgenoot, verzoeker, bij de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko) in te dienen

aanvraag om afgifte van een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) met als doel “verblijf bij echtgenote”.

2. De Minister van Buitenlandse Zaken verklaarde op 4 september 2000 geen bezwaar te maken tegen afgifte van een dergelijke mvv aan verzoeker. In een brief van dezelfde datum deelt de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) verzoekster het volgende mee:

“De betrokken Nederlandse Vertegenwoordiging in Rabat (Marokko) is door mij per brief van heden geïnstrueerd. Indien betrokkene binnen vier weken na datum dagtekening van deze brief geen oproep heeft ontvangen, kan betrokkene (telefonisch) contact opnemen met de bovenstaande Nederlandse Vertegenwoordiging. (...)

Ik wijs u erop dat de verzending en afhandeling van de stukken enige weken in beslag kan nemen.”

3. Op 22 september 2000 zond de gemachtigde van verzoekers een e-mail aan de Nederlandse ambassade te Rabat, waarin hij de ambassade het volgende voorlegt:

“...Ik (heb; N.o.) (verzoeker; N.o.) en zijn echtgenote, (verzoekster; N.o.), bijgestaan in een aanvraag voor een machtiging tot voorlopig verblijf ten behoeve van (verzoeker; N.o.). Inmiddels is hierop begin september 2000 een positieve beslissing genomen door de Visadienst te Hoofddorp. (Verzoeker; N.o.) en (verzoekster; N.o.) hebben verscheidene malen contact met de Nederlandse vertegenwoordiging opgenomen teneinde te bewerkstelligen dat aan (verzoeker; N.o.) een machtiging tot voorlopig verblijf wordt verleend, door middel van het plaatsen van de daartoe bestemde sticker in zijn paspoort. Tot nu toe heeft dat niet het beoogde resultaat gehad. (Verzoeker; N.o.) is ook naar Rabat gereisd om de Nederlandse vertegenwoordiging te bezoeken. Hij werd echter niet binnengelaten.

Mag ik u verzoeken te bewerkstelligen dat op korte termijn een machtiging tot voorlopig verblijf wordt verleend aan (verzoeker; N.o.). Volledigheidshalve vermeld ik nog dat het dossier van (verzoeker; N.o.) bij de Visadienst is geregistreerd onder het nummer (...).”

4. Vervolgens zond de gemachtigde van verzoekers op 2 oktober 2000 een brief aan de Nederlandse ambassade te Rabat waarin hij onder andere schreef:

“Ik heb (verzoeker; N.o.) en zijn echtgenote, (verzoekster; N.o.), bijgestaan in een aanvraag voor een machtiging tot voorlopig verblijf ten behoeve van (verzoeker; N.o.). De aanvraag is 24 juli 2000 ingediend bij de Dienst Vreemdelingenpolitie te Amsterdam. Op 4 september 2000 heeft de Visadienst de aanvraag ingewilligd. De aanvraag is met voorrang behandeld door zowel de Vreemdelingenpolitie te Amsterdam en de Visadienst in Hoofddorp vanwege de gezondheidstoestand van (verzoekster; N.o.). Daartoe zijn verklaringen van de behandelend specialist aan de Vreemdelingenpolitie en de Visadienst

toegezonden. Een kopie van de beschikking van 4 september 2000 van de Minister van Buitenlandse Zaken is bijgevoegd.

(Verzoeker; N.o.) en (verzoekster; N.o.) hebben verscheidene malen contact opgenomen met de Nederlandse vertegenwoordiging teneinde te bewerkstelligen dat aan (verzoeker; N.o.) een machtiging tot voorlopig verblijf wordt verleend, door middel van het plaatsen van de daartoe bestemde sticker in het paspoort van (verzoeker; N.o.). Tot op heden heeft dat niet geleid tot het beoogde resultaat.

Op vrijdag 22 september 2000 heb ik mij per e-mail tot u gewend en verzocht om uitvoering van de beschikking van 4 september 2000. Een kopie van dit bericht is bijgevoegd. Daarop heb ik geen reactie van u mogen ontvangen.

In de beschikking van 4 september 2000 is aangegeven dat ingeval de betrokkene binnen vier weken na dagtekening van de beschikking geen oproep heeft ontvangen, deze contact kan opnemen met uw vertegenwoordiging. Deze termijn is inmiddels verstreken. Uit de vermelding van deze termijn in de beschikking van de Minister van Buitenlandse Zaken volgt, dat binnen die termijn een machtiging tot voorlopig verblijf afgegeven dient te worden.

Mag ik u verzoeken per omgaande (verzoeker; N.o.) op te roepen en hem in het bezit te stellen van een machtiging tot voorlopig verblijf, zodat hij snel naar Nederland kan reizen om zijn vrouw bij te staan.

In afwachting van uw reactie.”

5. Daarnaast richtte de gemachtigde zich op 2 oktober 2000 ook per e-mail tot de Nederlandse ambassade te Rabat. De tekst van dit e-mailbericht is nagenoeg identiek aan de tekst van de brief van 2 oktober 2000 van de gemachtigde aan de Nederlandse ambassade te Rabat.

6. Op 10 oktober 2000 zond de gemachtigde van verzoekers een brief naar het Ministerie van Buitenlandse Zaken waarin hij onder andere schreef:

“Namens (verzoeker; N.o.), (...), thans verblijvende in Marokko, (...), en diens echtgenote, (verzoekster; N.o.), wend ik mij tot u in verband met een klacht als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 1.; N.o.) over de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat.

Ik heb (verzoeker; N.o.) en zijn echtgenote, (verzoekster; N.o.), bijgestaan in een aanvraag voor een machtiging tot voorlopig verblijf ten behoeve van (verzoeker; N.o.). De aanvraag is 24 juli 2000 ingediend bij de Dienst Vreemdelingenpolitie te Amsterdam. Op 4 september 2000 heeft de Visadienst de aanvraag ingewilligd. De aanvraag is met voorrang behandeld door zowel de Vreemdelingenpolitie te Amsterdam en de Visadienst (...)

vanwege de gezondheidstoestand van (verzoekster; N.o.). Daartoe zijn verklaringen van de behandelend specialist aan de Vreemdelingenpolitie en de Visadienst toegezonden. Een kopie van de beschikking van 4 september 2000 van de Minister van Buitenlandse Zaken is bijgevoegd.

(Verzoeker; N.o.) en (verzoekster; N.o.) hebben verscheidene malen contact opgenomen met de Nederlandse vertegenwoordiging teneinde te bewerkstelligen dat aan (verzoeker; N.o.) een machtiging tot voorlopig verblijf wordt verleend, door middel van het plaatsen van de daartoe bestemde sticker in het paspoort van (verzoeker; N.o.). Tot op heden heeft dat niet geleid tot het beoogde resultaat.

Op vrijdag 22 september 2000 heb ik mij per e-mail tot de Nederlandse vertegenwoordiging gewend en verzocht om uitvoering van de beschikking van 4 september 2000. Een kopie van dit bericht is bijgevoegd. Daarop heb ik geen reactie ontvangen.

In de beschikking van 4 september 2000 is aangegeven dat ingeval de betrokkene binnen vier weken na dagtekening van de beschikking geen oproep heeft ontvangen, deze contact kan opnemen met uw vertegenwoordiging. Deze termijn is inmiddels verstreken. Uit de vermelding van deze termijn in de beschikking van de Minister van Buitenlandse Zaken volgt, dat binnen die termijn een machtiging tot voorlopig verblijf afgegeven dient te worden.

Op 2 oktober 2000 heb ik mij opnieuw tot de Nederlandse vertegenwoordiging in Rabat gewend, per post, per telefax en per e-mail. Deze brieven zijn eveneens in kopie bijgevoegd. Hierop is elke reactie uitgebleven.

Vanmorgen heb ik getracht de Nederlandse vertegenwoordiging telefonisch te bereiken via de 4 telefoonnummers die vermeld staan op uw web-site. Alle nummers waren, ondanks herhaalde pogingen in gesprek.

(Verzoekster; N.o.) heeft op een eerder (tijdstip; N.o.) wel verbinding gekregen met de Nederlandse vertegenwoordiging. Haar is gezegd dat er een brief zou zijn gezonden naar haar echtgenoot in Marokko, waarmee hij toegang krijgt tot de ambassade voor het laten plaatsen van een mvv-sticker in zijn paspoort. Een dergelijke brief heeft (verzoeker; N.o.) tot op heden niet ontvangen. Zonder een dergelijke brief komt hij ook de ambassade niet binnen.

Degene die (verzoekster; N.o.) telefonisch te woord heeft gestaan, wilde haar ook niet zeggen op welke datum de brief aan (verzoeker; N.o.) is gezonden.

De klacht van (verzoeker; N.o.) en (verzoekster; N.o.) bestaat uit vier onderdelen:

1. Het niet binnen de door de Minister van Buitenlandse Zaken zelf gestelde termijn van vier weken doen afgeven van een machtiging tot voorlopig verblijf aan (verzoeker; N.o.).
2. Het niet reageren op correspondentie van de gemachtigde van (verzoeker; N.o.) en (verzoekster; N.o.).
3. De weigering om (verzoekster; N.o.) mee te delen wanneer een brief is gezonden aan haar echtgenoot waarmee hij zich tot de Nederlandse vertegenwoordiging kan wenden voor afgifte van de mvv-sticker.
4. Het nalaten een praktische oplossing te bewerkstelligen voor het doen uitreiken van de mvv-sticker. Een praktische oplossing kan zijn dat met (verzoeker; N.o.) een datum en tijdstip wordt afgesproken waarop hij zich meldt bij de Nederlandse vertegenwoordiging en de receptie te instrueren (verzoeker; N.o.) toe te laten ook al beschikt niet over de gebruikelijke oproep.

Ik verzoek u de klacht van (verzoeker; N.o.) en (verzoekster; N.o.) in behandeling te nemen en te bewerkstelligen dat per omgaande een machtiging tot voorlopig verblijf wordt uitgereikt aan (verzoeker; N.o.).”

7. Bij brief van 19 oktober 2000 bevestigde het plaatsvervangend hoofd van de afdeling Vreemdelingen- en Visumzaken van het Ministerie van Buitenlandse Zaken de ontvangst van de brief van 10 oktober 2000 van de gemachtigde van verzoekers. Het plaatsvervangend hoofd deelde tevens mee dat deze brief was doorgezonden naar de Nederlandse ambassade te Rabat, die voor de beantwoording van de brief van 10 oktober 2000 zorg zou dragen.

8. Vervolgens schreef de gemachtigde van verzoekers op 4 december 2000 een brief aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Hierin schreef hij onder meer:

“Namens (verzoekers; N.o.), (...), is op 10 oktober 2000 per post en per telefax een klacht als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht ingediend over de Nederlandse vertegenwoordiging te Rabat.

(...)

Inmiddels is de termijn in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 1.; N.o.) verstreken. Ik verzoek u te bewerkstelligen dat binnen twee weken na dagtekening van deze brief de klacht wordt afgehandeld.”

B. Standpunt verzoekerS

1. Het standpunt van verzoekers staat samengevat weergegeven onder Klacht.

2. Bij brief van 14 februari 2001 deelden verzoekers mee dat zij de namen van de medewerkers die hen telefonisch te woord hebben gestaan niet kennen.

3. Op 8 februari 2002 deelde de gemachtigde van verzoekers telefonisch mee dat verzoeker de namen van de ambassademedewerkers die hem op 17 en 19 oktober 2000 te woord hebben gestaan, niet kent.

C. Standpunt Minister van Buitenlandse Zaken

1. Bij brief van 11 juli 2001 reageerde de Minister van Buitenlandse Zaken als volgt op de klacht van verzoekers:

“...Het eerste gedeelte van de klacht betreft het uitblijven van een reactie op de brieven d.d. 10 oktober en 4 december 2000 aan het ministerie van Buitenlandse Zaken. In deze brieven werd geklaagd over de wijze waarop de mvv-aanvraag van verzoeker door de ambassade werd behandeld en over het uitblijven van een reactie van de ambassade op schriftelijk en mondeling gestelde vragen daarover van de zijde van verzoekers en de gemachtigde.

(...)

Na ontvangst op het ministerie van de brief van de gemachtigde van verzoekers d.d. 10 oktober 2000 is deze brief met een begeleidend memorandum op 19 oktober 2000 naar de ambassade te Rabat gestuurd (...). In het memorandum werd de ambassade verzocht voor beantwoording van de klacht zorg te dragen.

Na ontvangst op het ministerie van de rappelbrief van de gemachtigde van verzoekers d.d. 4 december 2000 is deze brief op 13 december 2000 met een begeleidend memorandum naar de ambassade gestuurd (...), waarin opnieuw werd verzocht de klacht te beantwoorden.

Het ministerie heeft na ontvangst van voornoemde brieven niet zelf voor een schriftelijke reactie daarop gezorgd. Zoals uit de begeleidende memoranda valt op te maken, werd afhandeling van de klacht overgelaten aan de ambassade, met verwijzing naar de vigerende BZ-klachtinstructie (zie Achtergrond, onder 4.; N.o.). Het betreft hier een interne klachtinstructie die in mei 2000 in het Mededelingenblad van het ministerie van Buitenlandse Zaken is gepubliceerd en verspreid.

De ambassade heeft nagelaten een schriftelijke reactie te geven op de klachtbrieven. Hierop wordt in het onderstaande nader ingegaan.

Alvorens in te gaan op het tweede onderdeel van de klacht wordt hieronder het verloop van de mvv-aanvraag van verzoeker bij de ambassade weergegeven op basis van de aldaar beschikbare informatie.

De door de Visadiensdienst verleende machtiging tot afgifte van de mvv ten behoeve van verzoeker, gedateerd 4 september 2000 en verzonden op 5 september 2000 (...) werd op 13 september 2000 door de ambassade te Rabat ontvangen. De ambassade stuurde vervolgens op 20 september 2000 een uitnodiging aan verzoeker om bij de ambassade langs te komen voor de afgifte van de mvv (...).

Verzoeker heeft zich op 17 oktober 2000 op de ambassade vervoegd en zijn mvv-aanvraag is diezelfde dag in behandeling genomen. Van een bezoek aan de ambassade op 19 oktober 2000 is geen aantekening gemaakt in het dossier van verzoeker. Wel is een aantekening gevonden waaruit blijkt dat de ambassade de mvv-aanvraag op 19 oktober 2000 heeft beoordeeld en akkoord bevonden. De mvv is op 23 oktober 2000 aan verzoeker verstrekt.

In reactie op het (...) tweede klachtonderdeel, over de duur van behandeling van de mvv-aanvraag, wordt hierover het volgende opgemerkt. De periode gelegen tussen de datum waarop de ambassade de mvv-machtiging ontving (13 september 2000) en de datum waarop de uitnodiging aan verzoeker is verzonden (20 september 2000) bedraagt 7 dagen. In die periode is er niets concreets met die machtiging gebeurd, behalve dan dat hij, na de gebruikelijke handelingen met betrekking tot postontvangst en -registratie te hebben doorlopen, op afhandeling wachtte. De periode gelegen tussen de datum waarop verzoeker zijn mvv-aanvraag indiende (17 oktober 2000) en de datum waarop de mvv aan hem is afgegeven (23 oktober 2000) bedraagt 6 dagen. De gehele procedure heeft geduurd van 13 september tot 23 oktober 2000, derhalve vijfeneenhalve week. Deze termijn is niet als onredelijk lang te beschouwen.

Overigens heeft de verzending van de oproep aan verzoeker (op 20 september 2000) plaatsgevonden binnen vier weken na dagtekening van de machtiging tot afgifte van de mvv (4 september 2000) conform de daarover gedane toezegging door de Visadiensdienst in de brief d.d. 4 september 2000 aan verzoekster.

In reactie op het (...) tweede klachtonderdeel, over de schriftelijke uitnodiging aan verzoeker, wordt het volgende opgemerkt.

De ambassade te Rabat hanteerde een afsprakensysteem waarbij aanvragers van een visum of een mvv op basis van een schriftelijke uitnodiging bij de ambassade konden komen om hun aanvraag in te dienen of de beslissing op hun aanvraag in ontvangst te nemen. Bij die uitnodiging werden bovendien de voor de afspraak benodigde documenten vermeld. Dit systeem is medio 2000 ingesteld vanwege onaanvaardbaar lange rijen wachtenden buiten de poort van de ambassade, die leidden tot klachten. Bovendien werd hiermee voorkomen dat aanvragers -na uren in de rij te hebben gestaan- onverrichter zake huiswaarts moesten keren, bijvoorbeeld omdat hun aanvraag incompleet was of omdat de beslissing daarop nog niet was genomen.

Door instelling van dit afsprakensysteem kon de portier aan de hand van de getoonde schriftelijke uitnodiging zien dat de persoon die zich aandiende inderdaad werd verwacht. Om die reden werd ook verzoeker gevraagd zich bij de ambassade te vervoegen nadat hij de aan hem toegezonden schriftelijke uitnodiging had ontvangen.

In reactie op het (...) tweede klachtonderdeel, over de weigering van de ambassade om in de periode tussen 4 september en 23 oktober 2000 verzoekers te informeren over de datum waarop een uitnodiging aan verzoeker was of zou worden verzonden, wordt het volgende opgemerkt.

Tot 13 september 2000 kon de ambassade verzoekers geen informatie verschaffen aangezien de mvv-machtiging op de ambassade nog niet bekend was. Er is geen aantekening in het dossier van verzoeker terug te vinden over verzoeken om informatie van de kant van verzoekers. Uit de brief van verzoekers gemachtigde aan het ministerie van Buitenlandse Zaken d.d. 10 oktober 2000 kan worden opgemaakt dat verzoekster (...) in die periode telefonisch contact met de ambassade heeft gehad. In dat telefoongesprek zou haar zijn medegedeeld dat er een brief met een uitnodiging naar verzoeker onderweg was, zonder haar de datum van verzending van die brief mede te delen. Het is gebruikelijk voor medewerkers van het Benelux Visumkantoor te Rabat om op telefonische vragen van aanvragers of derden het computerscherm met gegevens over aanvragen te raadplegen. Per aanvraag worden daarin korte aantekeningen bijgehouden van procedures. Echter, niet van iedere stap in de procedure wordt aantekening bijgehouden, om welke reden het goed mogelijk is dat de precieze datum van verzending van poststukken niet zichtbaar was. Vanwege het grote aantal telefoontjes -zeker in de betreffende periode waarin achterstand in visum- en mvv-zaken bestond- zal de ambassademedewerker die met beantwoording daarvan was belast niet voor iedere vraag het desbetreffende dossier erbij hebben kunnen halen. De betreffende medewerker heeft bij de beantwoording van de vraag van verzoekster (kennelijk) gemeend te kunnen volstaan met de mededeling dat de uitnodiging naar verzoeker was verzonden. Dit komt mij niet onredelijk voor.

In reactie op het (...) tweede klachtonderdeel, over het feit dat verzoeker ter gelegenheid van zijn bezoek aan de ambassade op 17 oktober 2000 zou zijn ondervraagd, wordt het volgende opgemerkt.

Bij indiening van de mvv-aanvraag wordt door de behandelend baliemedewerker een intakegesprek gehouden met de aanvrager. Het eerste doel van dat gesprek betreft de vaststelling van de identiteit van de aanvrager, waarbij het door de aanvrager getoonde paspoort als uitgangspunt dient. Indien tijdens dat gesprek of uit informatie - bijvoorbeeld uit het paspoort - duidelijk wordt dat een aanvrager eerder zonder rechtmatige titel in Nederland heeft verbleven, kan en mag de ambassade daarover nadere vragen stellen. Aan de hand van de informatie in het dossier van verzoeker is niet meer na te gaan welke ambassademedewerker het intakegesprek met verzoeker heeft gevoerd en derhalve kan geen uitspraak worden gedaan over de inhoud van dat gesprek.

In reactie op het (...) tweede klachtonderdeel, over het feit dat verzoeker zou zijn verzocht op 19 oktober 2000 terug te komen om te horen of al dan niet een mvv aan hem zou worden verstrekt, wordt het volgende opgemerkt.

Zoals eerder in deze brief reeds is opgemerkt kan uit de informatie die de ambassade over de mvv-aanvraag van verzoeker heeft, niet worden achterhaald of verzoeker op 19 oktober 2000 op de ambassade is geweest en derhalve ook niet of de ambassade hem had gevraagd die dag terug te komen. In het kader van de noodzakelijke scheiding van functies en verantwoordelijkheden geschiedt de eerste beoordeling van aanvragen voor een visum of een mvv door een consulaire medewerker die niet bevoegd is te beslissen op die aanvraag. Nadat de tot beslissing bevoegde medewerker de nadere beoordeling heeft voltooid en een beslissing heeft genomen, worden de positieve beslissingen apart gelegd. Voor een consulaire afdeling met grote hoeveelheden aanvragen -zoals die te Rabat- neemt die procedure één tot enkele dagen in beslag. In het licht van het voorgaande is het niet uitgesloten dat de ambassade op 17 oktober 2000 aan verzoeker heeft medegedeeld dat de beslissing op zijn aanvraag op 19 oktober gereed zou zijn en dat hij op die dag zou kunnen informeren hoe die beslissing luidde. Een dergelijke procedure komt mij niet onredelijk voor.

In reactie op het (...) tweede klachtonderdeel, over het feit dat verzoeker op 23 oktober 2000 door de ambassade zou zijn onderhouden over zijn geluk om een mvv te krijgen vooraleer de mvv daadwerkelijk af te geven, wordt het volgende opgemerkt.

Uit de informatie in het mvv-dossier van verzoeker op de ambassade blijkt niet van een dergelijk onderhoud. Evenmin is te achterhalen welke medewerker de mvv op 23 oktober 2000 aan verzoeker heeft verstrekt. Wel meent de ambassade dat op 23 oktober 2000 mogelijk aan verzoeker is medegedeeld dat hij geluk had dat de procedure binnen korte tijd was afgerond. De ambassade had in die periode problemen met de verwerking van de mvv- en visumaanvragen, waardoor achterstanden waren ontstaan en waarover veel klachten werden ontvangen, die vervolgens weer aandacht en tijd vergden. De afhandeling van veel mvv-aanvragen verliep dan ook trager dan gewenst. De afhandeling van de mvv-aanvraag van verzoeker daarentegen was binnen zes weken na ontvangst van de mvv-machtiging afgerond en vormde daarop een positieve uitzondering.

In reactie op het (...) tweede klachtonderdeel, over het uitblijven van reacties op correspondentie van de gemachtigde van verzoekers, te weten e-mailberichten van 22 september en 2 oktober 2000 en een brief van 2 oktober 2000, wordt het volgende opgemerkt.

In de betreffende periode was slechts één computer op de ambassade geschikt voor ontvangst van e-mailberichten. Op die computer werden derhalve alle e-mailberichten ontvangen, ook die voor andere onderdelen van de ambassade. Hierdoor kon het gebeuren dat de uitgeprinte e-mailberichten niet altijd te bestemder plekke aankwamen en

zoekraakten.

Het e-mailbericht van 22 september 2000 was wel ontvangen, doch is ten onrechte onbeantwoord gebleven. Het e-mailbericht van 2 oktober 2000 is niet in het dossier gevonden en daarvan moet worden aangenomen dat het is zoekgeraakt. De brief van 2 oktober 2000 is ten onrechte onbeantwoord gebleven.

Over het uitblijven van een reactie op het e-mailbericht van 22 september 2000 en de brief van 2 oktober 2000, alsmede op de klachtbrieven van 10 oktober en 4 december 2000, waarover in het eerste klachtonderdeel wordt gesproken, wordt nog het volgende opgemerkt. Het had op de weg van de ambassade gelegen die klachtbrieven in behandeling te nemen en van een schriftelijke reactie te voorzien. Vanwege de al eerder genoemde grote werkdruk diende de ambassade prioriteiten te stellen. In de mvv-procedure van verzoeker heeft dat ertoe geleid dat de afhandeling van de mvv-aanvraag van verzoeker voorrang heeft gekregen boven de beantwoording van daarover ontvangen correspondentie. Nadat de mvv op 23 oktober 2000 was verstrekt, meende de ambassade dat hiermee was tegemoetgekomen aan de wens van verzoeker en dat de over deze mvv-aanvraag ingediende klachten geen nadere reactie behoeften.

Gelet op het bovenstaande acht ik de klacht over het uitblijven van een reactie op de brieven van de gemachtigde van verzoekers en op de door hem verstuurd e-mailberichten gegrond, waarbij ik aanteken dat ik in de gegeven omstandigheden begrip kan opbrengen voor de keuze van de ambassade om prioriteit te geven aan de afhandeling van de mvv-aanvraag boven het beantwoorden van correspondentie daarover. De overige klachtonderdelen acht ik ongegrond...”

2. De Minister van Buitenlandse Zaken zond enkele bijlagen mee bij zijn reactie. Eén van deze bijlagen is een kopie van de verklaring van 4 september 2001 waarin de Minister van Buitenlandse Zaken verklaart geen bezwaar te hebben een machtiging tot voorlopig verblijf af te geven aan verzoeker. In deze verklaring wordt onder meer het volgende vermeld:

“Gevraagd verblijfsdoel : G.V. BIJ ECHTGENOOT, LOONARBEID

BIJ NEDSE (verzoekster; N.o.)

(...)

- betrokkene levert geen gevaar op voor de openbare rust, de openbare (orde en; N.o.) de nationale veiligheid;”

d. NADERE Reactie Minister van Buitenlandse Zaken

1. Bij brief van 11 oktober 2001 beantwoordde de Minister een aantal vragen die waren gerezen naar aanleiding van zijn reactie van 11 juli 2001. Hij reageerde hierop als volgt:

“...Een medewerker van de ambassade mag in het onderhoud met een vreemdeling ter gelegenheid van diens mvv-aanvraag vragen stellen over de inhoud van ieder van de door hem of haar over te leggen documenten. In eerste instantie is het onderhoud met de aanvrager gericht op vaststelling van diens identiteit. Daarnaast kunnen andere onderwerpen, zoals bijvoorbeeld de burgerlijke staat van de aanvrager of diens eerdere verblijf in Nederland ter sprake komen.

Deze werkwijze is gebaseerd op de taakverdeling tussen enerzijds Visadienst en Vreemdelingendienst en anderzijds de Nederlandse consulaire vertegenwoordigingen bij mvv-aanvragen. In het onderzoek voorafgaand aan de afgifte van de machtiging tot afgifte van een mvv heeft de Visadienst of Vreemdelingendienst immers alleen de referent in Nederland kunnen betrekken. Het eerste en enige onderzoek naar de aanvrager in het kader van de mvv-aanvraag wordt gedaan door de betreffende consulaire vertegenwoordiging in het land van herkomst of van bestendig verblijf van de aanvrager. In dat onderzoek staan de consulaire vertegenwoordiging slechts beperkte bronnen ten dienste, namelijk het paspoort en eventuele overgelegde geboorte- of huwelijksakten. Het mondelinge onderhoud met de aanvrager moet dan ook worden gezien als noodzakelijk aanvullend onderzoek naar mogelijke feiten en omstandigheden die mvv-verlening in de weg kunnen staan en op basis waarvan eventueel nader advies aan de Visadienst wordt gevraagd.

(...)

Illegaal verblijf gedurende het onderzoek dat voorafgaat aan de machtiging tot afgifte van de mvv is een grond voor afwijzing van de mvv op grond van hoofdstuk A 4.5.1. van de destijds vigerende Vreemdelingencirculaire 1994 (zie Achtergrond onder 2.; N.o.). In de huidige Vreemdelingencirculaire 2000 staat deze weigeringsgrond vermeld in hoofdstuk B 1.1.2. (zie Achtergrond onder 3.; N.o.).

Of in andere gevallen eerder illegaal verblijf, al dan niet in samenhang met andere feiten en omstandigheden, een weigeringsgrond voor een mvv oplevert is ter beoordeling van de Visadienst. Vast staat dat een illegaal in Nederland verbleven hebbende vreemdeling zich aan de verplichtingen voortvloeiend uit de regels van vreemdelingentoezicht heeft onttrokken, hetgeen strafbaar is gesteld. Een consulaire vertegenwoordiging dient de Visadienst om nader advies te vragen indien er ter gelegenheid van de indiening van de mvv-aanvraag mogelijk relevante feiten en/of omstandigheden bekend worden die in het voorafgaand onderzoek naar de referent niet bekend waren of hadden kunnen zijn.

(...)

Aanvragers van een visum of mvv worden op het Benelux Visumkantoor te Rabat te woord gestaan door een van de baliemedewerkers. Er werkt een team van lokale baliemedewerkers dat in wisselende samenstelling de 5 tot 7 publieksbalies bezet. Indien

een bezoek van een visum- of mvv-aanvrager relevante bevindingen oplevert, worden deze door de baliemedewerker elektronisch in de computer verwerkt. Daarbij wordt niet de naam van de betreffende medewerker vermeld. Het is om die reden niet mogelijk te achterhalen welke van de medewerkers op 17 en 23 oktober 2000 verzoeker te woord heeft gestaan.

(...)

Voor de behandeling van mvv-aanvragen waarvoor voorafgaande machtiging van de Visadienst is ontvangen is een stappenplan ontworpen dat in een stroomschema is verrat.

(...)

Voorts is een zogenaamde helpdesk bij de Visadienst ingesteld. Deze helpdesk voorziet er in dat consulaire medewerkers van het Benelux Visumkantoor te Rabat met vragen om advies of om heroverweging bij een beperkt aantal Visadienstmedewerkers terecht kunnen. Op hun vragen wordt vervolgens binnen zeer korte tijd antwoord gegeven.

Voor de behandeling van aanvragen van visa voor kort verblijf is een nieuw afsprakensysteem ontworpen dat beter toegerust is op de grote toestroom van visumaanvragers in Rabat en dat tevens voldoet aan de eisen die in de Algemene wet bestuursrecht zijn gesteld. (...)

Voorts zijn er nieuwe richtlijnen ontworpen voor aanvragers van visa voor kort verblijf en van mvv's waarin de aanvraagprocedures gedetailleerd staan beschreven.

(...)

In het ter ambassade berustende dossier m.b.t. de mvv-aanvraag van verzoeker is geen kopie van een schriftelijke uitnodiging voor 23 oktober 2000 gevonden. Dat betekent dat verzoeker mondeling zal zijn geïnformeerd over de datum waarop hij zijn mvv kon komen afhalen. Of hem deze informatie door de telefoon of aan de balie is verstrekt is niet bekend, aangezien hierover geen aantekening is getraceerd..."

e. reactie verzoekers

Verzoekers reageerden bij brief van 19 november 2001 als volgt op de reactie van de Minister op hun klacht en de door hem verstrekte overige informatie:

"...

1. Op (...) wordt gesteld dat (verzoeker; N.o.) bij brief van 20 september 2000 is uitgenodigd voor de afhandeling van de beslissing van 4 september 2000, waarbij aan (verzoeker; N.o.) een machtiging tot voorlopig verblijf is verleend.

Deze brief is niet op 20 september 2000 verzonden, maar eerst op een tijdstip op of na 11 oktober 2000. Die dag had (verzoekster; N.o.) telefonisch contact met de Nederlandse vertegenwoordiging. Haar werd door de medewerkster die (verzoekster; N.o.) telefonisch te woord stond meegedeeld dat ze zou bewerkstelligen dat de brief van 20 september 2000 zou worden verzonden. De verzending was achterwege gebleven vanwege de omstandigheid dat de brief nog ondertekend diende te worden, zo werd (verzoekster; N.o.) meegedeeld.

(Verzoeker; N.o.) ontving de op 20 september 2000 gedateerde brief op 16 oktober 2000 en vervoegde zich de volgende dag bij de ambassade.

2. In het e-mail bericht van 2 oktober 2001 en de brief van 2 oktober 2001 aan de Nederlandse vertegenwoordiging is aangegeven dat de Dienst Vreemdelingenpolitie en de Visadienst met voorrang de aanvraag voor een machtiging tot voorlopig verblijf hebben behandeld. Dat moge blijken uit het tijdsverloop tussen de indiening van de aanvraag op 24 juli 2000 en het positieve advies van de Vreemdelingenpolitie op 23 augustus 2000 (...). Vervolgens neemt de Visadienst een positieve beslissing op 4 september 2001 (lees: 4 september 2000; N.o.).

Het had op de weg van de Nederlandse vertegenwoordiging gelegen om evenals de Dienst Vreemdelingenpolitie en de Visadienst de beslissing met spoed te verwerken. Dat is niet gebeurd. De verzending van de op 20 september 2000 gedateerde brief op of na 11 oktober 2000 ligt ruim na de op 4 september 2001 (lees: 4 september 2000; N.o.) aangevangen termijn van 4 weken, zoals vermeld in de beschikking van 4 september 2000.

(...).

3. Op (...) wordt gesteld dat bij de indiening van de mvv-aanvraag de behandelend baliemedewerker nadere vragen kan en mag stellen als de vreemdeling eerder zonder rechtmatige titel in Nederland heeft verbleven.

De zin van dergelijke vragen ontgaat klagers. Illegaal verblijf in Nederland kan geen grondslag vormen voor de weigering van een machtiging tot voorlopig verblijf. Deze omstandigheid was overigens bekend bij de Vreemdelingenpolitie te Amsterdam.

(...)

4. Op (...) wordt de gang van zaken geschetst met betrekking tot de afhandeling van beslissingen die door de Visadienst zijn genomen. Daaruit komt naar voren dat naast de vaststelling van de identiteit van betrokkene het werk van de Visadienst nog eens geheel of gedeeltelijk wordt overgedaan. De vraag dringt zich op of de Nederlandse vertegenwoordiging in Rabat daarbij nog wel een taak heeft, nu er immers een beschikking ligt waarbij aan betrokkene een machtiging tot voorlopig verblijf wordt verleend. Als de

vertegenwoordiging het zo druk heeft, is het niet te begrijpen dat men het werk van de Visadienst nog eens dunnetjes overdoet.

Dat valt des te meer op omdat de indruk bestaat dat Nederlandse vertegenwoordigingen in andere staten daartoe niet overgaan en zich beperken tot de vaststelling van de identiteit van de vreemdeling.

5. Op (...) wordt vermeld dat het mogelijk is dat aan (verzoeker; N.o.) is meegedeeld dat hij geluk heeft gehad dat de procedure binnen korte tijd was afgerond.

Dat is (verzoeker; N.o.) niet meegedeeld. Hij is op 23 oktober 2000 onderhouden over de omstandigheid dat hij geluk heeft dat hij een machtiging tot voorlopig verblijf heeft gekregen, omdat hij een kind jonger dan 5 jaar oud heeft. Daarover is hij uitvoerig onderhouden door de betreffende medewerker.

Uit het schrijven van de Minister van Buitenlandse Zaken blijkt dat die dag enkel de feitelijke afgifte van de beslissing van 4 september 2000. Daarmee valt niet te verklaren dat de betreffende medewerker ruim de tijd nam (verzoeker; N.o.) te onderhouden. (Verzoeker; N.o.) heeft een en ander als een 'preek' ervaren. Vanuit een oogpunt van efficiënte tijdsbesteding was er geen enkele grond voor deze handelwijze.

Met betrekking tot de brief van 11 oktober 2001 van de Minister van Buitenlandse Zaken wordt het volgende opgemerkt .

6. Hiervoor is onder 3. reeds ingegaan op het gestelde in het antwoord op vraag 1a.

Daaraan kan nog worden toegevoegd dat niet bekend is waar de vermelde taakverdeling is vastgelegd. De stelling dat de Vreemdelingendienst en de Visadienst zich alleen kunnen richten op de referent is feitelijk onjuist. De Vreemdelingendienst en de Visadienst toetsen aan alle voorwaarden voor toelating van vreemdelingen. Daarbij verlangt men originele bescheiden inzake de vreemdeling zoals geboorteakten, huwelijksakten, verklaringen van ongehuwd, rechterlijke uitspraken inzake echtscheiding, enz. Deze documenten dienen in een groot aantal gevallen ook gelegaliseerd te zijn of voorzien te zijn van een Apostille.

(...)

7. Met betrekking tot het antwoord op (...) geldt dat eerder illegaal verblijf in Nederland geen weigeringsgrond is voor een machtiging tot voorlopig verblijf. De verwijzing naar onderdeel A4/5.1 van de Vreemdelingencirculaire 1994 (zie Achtergrond onder 2.; N.o.) en onderdeel B1/1.1.2 van de Vreemdelingencirculaire 2000 (zie Achtergrond onder 3.; N.o.) is niet steekhoudend. Daarin kan geen weigeringsgrond voor een machtiging tot voorlopig verblijf gevonden worden die gelegen is in eerder illegaal verblijf.

(...)

8. Met betrekking tot het antwoord op (...) wordt het volgende opgemerkt. De omstandigheid dat niet geregistreerd wordt wie welke handelingen verricht en niet vermeld wordt wie bepaalde bevindingen opneemt in het elektronisch systeem, roept verbazing op.

De andere partners in de keten die tot toelating leidt (Vreemdelingendienst en Visadienst/Immigratie- en Naturalisatiedienst) gebruiken elektronische systemen, die vastleggen welke medewerker met een dossier bezig is en tevens aangegeven welke handelingen deze medewerkers verrichten. Daardoor is controle mogelijk. Die mogelijkheid ontbreekt ten onrechte in het blijkbaar op de Nederlandse vertegenwoordiging in Rabat gehanteerde systeem...”

F. Nadere reactie verzoekerS

1. Bij brief van 11 maart 2002 deelde de gemachtigde van verzoeker desgevraagd het volgende mee:

“...(Verzoeker; N.o.) liet mij vandaag weten dat hij op 17 oktober 2000 naar de ambassade is gegaan. Toen heeft hij gesproken met een medewerker die hem vertelde dat hij niet kon beslissen over de aanvraag van (verzoeker; N.o.). De medewerker zei tegen (verzoeker; N.o.) dat hij twee dagen later terug moest komen om de beslissing te vernemen. Dat heeft (verzoeker; N.o.) op 19 oktober 2000 gedaan...”

2. Op 22 maart 2002 zond de gemachtigde van verzoeker een kopie van een envelop, te Rabat (Marokko) gestempeld op 12 oktober 2000. De gemachtigde schreef onder andere:

“In aansluiting op mijn brief van 11 maart 2002 (...) zend ik u een kopie van de envelop waarmee de brief van de Nederlandse ambassade in Marokko aan (verzoeker; N.o.) is toegezonden, waarin hij wordt opgeroepen zich te vervoegen bij de ambassade. De brief zelf heeft (verzoeker; N.o.) niet meer. Deze is ingenomen bij zijn bezoek aan de Nederlandse ambassade.”

G. VERDERE NADERE REACTIE MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN

1. Bij brief van 25 april 2002 reageerde de Minister van Buitenlandse Zaken onder meer als volgt op de aan hem gestelde vragen:

“Uit informatie van de Nederlandse ambassade in Rabat (...) is mij het volgende gebleken. Brieven, beschikkingen en overige correspondentie van het Benelux Visumkantoor worden volgens een vaste procedure afgehandeld. Deze procedure omvat, in chronologische volgorde, de volgende stappen: beslissen, registreren, standaardbrief uitprinten, autoriseren, verzenden en archiveren. De exacte gang van zaken rond de verzending van voornoemde brief is niet meer te achterhalen. Het moet waarschijnlijk worden geacht dat, op het moment dat (verzoekster; N.o.) op 11 oktober 2001 telefonisch contact had met de Nederlandse ambassade, de brief reeds was verzonden maar nog niet gearchiveerd en dat

haar om deze reden geen informatie kon worden verstrekt.

Ten aanzien van het systeem van datering van brieven dat door de Nederlandse ambassade in Rabat wordt gehanteerd zij het volgende opgemerkt. Een brief wordt door de ambassade voorzien van een datumstempel wanneer de datum van verzending een andere is dan de datum van de brief. Voornoemde brief van 20 september 2000 is niet voorzien van een datumstempel, waaruit geconcludeerd moet worden dat de datum van de brief en de verzenddatum overeenkwamen.

(...)

De Nederlandse ambassade in Rabat heeft het goedkeuringsbericht van de Visadienst, gedateerd 4 september 2000, ontvangen op 13 september 2000. Dit goedkeuringsbericht ging niet vergezeld van een verzoek van de Visadienst aan de ambassade om de aanvraag met spoed te behandelen. Onder punt 18 van het positieve advies van de Visadienst, waaronder ruimte is weergegeven voor nadere aandachtspunten, is dit ook niet aangegeven.

(...)

Over visumaanvragen wordt door de ambassade, na raadpleging van het Visum Informatie Systeem (VIS) informatie verstrekt aan belanghebbenden. Van deze informatieverstrekking wordt in de regel geen administratie bijgehouden dan wel aantekening gemaakt in het dossier. Van telefoongesprekken over incidentele procedurele kwesties wordt wel aantekening gemaakt in het dossier als dit voor de afdoening van belang wordt geacht. In het dossier van verzoeker is van een dergelijke aantekening geen sprake.

(...)

Ten aanzien van het door u gevraagde bewijs dat de Nederlandse ambassade de brief van 20 september 2000 daadwerkelijk op die datum heeft verzonden verwijs ik u naar hetgeen ik als onderdeel van het antwoord op vraag 1. met betrekking tot de verzenddatum van deze brief heb gesteld.”

2. De Minister zond als bijlage bij deze brief onder meer een kopie van de uitnodiging van 20 september 2000, geadresseerd aan verzoeker. Deze brief is niet door middel van een stempel van een latere datum voorzien.

3. In reactie op een aantal nadere vragen schreef de Minister van Buitenlandse Zaken onder meer:

“Ten aanzien van de nadere toelichting over het bezoek van (verzoeker; N.o.) aan de Nederlandse ambassade op 17 oktober 2000 en de mededeling die betrokkene zou zijn gedaan door een medewerker van de Nederlandse ambassade kan ik u melden dat niets

kan worden toegevoegd aan hetgeen hierover in de brieven van 11 juli 2001 en 11 oktober 2001 van het Ministerie van Buitenlandse Zaken aan u is gemeld.

Ten aanzien van de kopie van de lege enveloppe van de Nederlandse ambassade in Rabat met daarop een datumstempel van de Marokkaanse postbrieven van 12 oktober 2000 kan ik u melden dat niets kan worden toegevoegd aan hetgeen reeds over de verzending van de brief van 20 september 2000 aan (verzoeker; N.o.) is gemeld in de brieven van 11 juli 2001 en 25 april 2002 van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is het interne klachtrecht geregeld. Het hoofdstuk bevat onder andere de volgende bepalingen:

Artikel 9:1

“1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.”

Artikel 9:5

“Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.”

Artikel 9:6

“Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.”

Artikel 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

Art. 9:12

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”

2. Vreemdelingencirculaire 1994

A4/5.1 Inleiding

“De machtiging tot voorlopig verblijf is in art. 1 Vreemdelingenwet als volgt omschreven:

het door een Nederlandse diplomatieke of consulaire vertegenwoordiging in het buitenland na voorafgaande machtiging van Onze Minister van Buitenlandse zaken afgegeven visum voor een verblijf van langer dan drie maanden.

Een vreemdeling die zich naar Nederland wil begeven voor een verblijf van langer dan drie maanden moet in beginsel in het bezit zijn van een paspoort voorzien van een geldige machtiging tot voorlopig verblijf, welke hij heeft aangevraagd bij en welke hem verstrekt is door de Nederlandse diplomatieke of consulaire vertegenwoordiging in het land van zijn herkomst of het land van zijn bestendig verblijf.

De mvv is een nationaal visum. De bevoegdheid tot afgifte van een mvv ligt evenals visa voor kort verblijf (...) bij de Minister van Buitenlandse Zaken. De Minister van Buitenlandse Zaken heeft het mede gezien de omstandigheid dat de mvv voorafgaat aan de verlening van een verblijfstitel ingevolge de artt. 9-10 Vw, raadzaam geacht instructies inzake de mvv te doen op opnemen in de Vreemdelingencirculaire. Voor de uitvoering van deze instructies moeten immers dezelfde ambtenaren worden geïnstrueerd die belast zijn met de uitvoering van de Vreemdelingenwet. Als uitvloeisel hiervan heeft de Minister van Buitenlandse Zaken in een groot aantal gevallen van zijn bevoegdheid mandaat verleend aan het Hoofd van de Visadienst. Als Hoofd van de Visadienst is aangewezen het Hoofd van de IND.

(...)

De mvv kan worden afgegeven door een Nederlandse diplomatieke of consulaire vertegenwoordiging in het buitenland na voorafgaande machtiging van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

(...)

Een mvv-aanvraag wordt afgewezen indien de vreemdeling in Nederland in plaats van in het buitenland de uitkomst van het onderzoek afwacht ter voorkoming van het omzeilen van het mvv-vereiste.

Een machtiging tot voorlopig verblijf kan niet in Nederland worden aangevraagd.

De aanvraag om een mvv wordt getoetst aan de voorwaarden die worden gesteld met het oog op het verlenen van een vergunning tot verblijf in Nederland. De verplichting om voor de komst naar Nederland een mvv aan te vragen, stelt de overheid in staat te onderzoeken of de vreemdeling aan alle voor toelating gestelde vereisten voldoet, zonder daarbij door diens aanwezigheid hier te lande voor een voldongen feit te worden geplaatst.”

B1/ 1.2 Algemene vereisten voor toelating van de echtgeno(o)t(e)

“De algemene vereisten zijn:

(...)

- geen gevaar voor de openbare rust, de openbare orde of de nationale veiligheid (zie 1.2.5).”

B1/1.2.5 Geen gevaar voor de openbare rust, de openbare orde of de nationale veiligheid

“Elke onvoorwaardelijk opgelegde gevangenisstraf of vrijheidsbenemende maatregel wegens een misdrijf kan een grond opleveren om een eerste verblijf te weigeren.

Dit geldt ook indien het een straf of maatregel betreft die nog niet onherroepelijk is.

(...)

Een op grond van art. 21 Vw ongewenst verklaarde vreemdeling komt - ook al voldoet hij aan de voorwaarden - niet voor een vergunning tot verblijf in aanmerking (...).

(...)

Afwijking van het vereiste van geen gevaar voor de openbare rust, de openbare orde of de nationale veiligheid.

In afwijking van het bovenstaande geldt voor de echtgeno(o)t(e) van:

1. een Nederlander;
2. een als vluchteling toegelaten vreemdeling;
3. een houder van een vergunning tot verblijf als asielgerechtigde, dat toelating slechts kan worden geweigerd indien ten aanzien van het gezinslid om wiens toelating wordt gevraagd,

sprake is van:

- een onherroepelijke veroordeling tot een langdurige gevangenisstraf wegens een ernstig misdrijf, of
- een onherroepelijke vrijheidsontnemende maatregel wegens een ernstig misdrijf, of
- een gevangenisstraf wegens misdrijf in geval van meerdere veroordelingen of meerdere vrijheidsontnemende maatregelen wegens misdrijf, dan wel
- gevaar voor de nationale veiligheid, of
- aanwijzingen dat betrokkene misdrijven of handelingen heeft gepleegd als genoemd in artikel 1F Vluchtelingenverdrag, dan wel
- een eerdere weigering van toelating op grond van artikel 15, tweede lid, Vreemdelingenwet.

Ook buitenlandse strafvonnissen tellen mee (...).”

3. Vreemdelingencirculaire 2000

B 1.1.2 De procedure

“De aanvraag tot het verlenen van een machtiging tot voorlopig verblijf wordt ingediend bij de Nederlandse diplomatieke of consulaire vertegenwoordiging in het land van herkomst of bestendig verblijf. De vreemdeling wacht de uitkomst van de aanvraag tot het verlenen van een machtiging tot voorlopig verblijf af in het land van herkomst of bestendig verblijf.

Een machtiging tot voorlopig verblijf kan dan ook niet door de vreemdeling in Nederland worden aangevraagd.

Ter voorkoming van het omzeilen van het vereiste te beschikken over een geldige machtiging tot voorlopig verblijf wordt een aanvraag tot het verlenen van een machtiging tot voorlopig verblijf afgewezen indien de vreemdeling zich in Nederland bevindt.”

4. Interne klachtinstructie Ministerie van Buitenlandse Zaken

“Wijze van afhandeling

Uitgangspunt van de Awb is dat een klacht zorgvuldig behandeld wordt.

(...)

Instructie

1. Iedere directie en iedere Post behandelt de klachten die over hem worden ingediend. Een klacht over een individuele medewerker van een directie of een Post geldt ook als een klacht over directie of Post.

(...)

3. kopie van een schriftelijke klacht wordt toegezonden aan DJZ/BR.

4. De klacht moet binnen zes weken na ontvangst zijn afgehandeld. Deze termijn kan verlengd worden met vier weken. Van deze verlenging moet de klager schriftelijk op de hoogte gesteld worden.

(...)

7. De klager wordt binnen de gestelde termijn schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden. Het schriftelijke antwoord op de klacht wordt ondertekend *namens de Minister*, conform de mandaatregeling.”