



Rapport

Datum: 5 september 2003
Rapportnummer: 2003/299

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), zijn klacht die op 9 augustus 2002 door de Nationale ombudsman was doorgestuurd, heeft behandeld. In dit verband klaagt verzoeker erover dat de IND in zijn brief van 20 september 2002 geen passende maatregel in het vooruitzicht heeft gesteld, terwijl de klacht gegrond is verklaard. Met name klaagt hij erover dat zes weken nadat de klacht werd doorgezonden werd toegezegd dat binnen een termijn van zes weken op het bezwaarschrift zou worden beslist, terwijl gebruikelijk na gegrondverklaring van de klacht binnen vier weken op een bezwaarschrift wordt beslist.

Beoordeling

1. Het is een vereiste van adequate klachtbehandeling dat het betrokken bestuursorgaan naar aanleiding van een gegronde klacht maatregelen treft die, gelet op de aard van de gedragingen waarover is geklaagd, passend zijn.

Wanneer de klacht, zoals in dit geval, de lange duur van de behandeling van een aanvraag of een bezwaarschrift betreft waarop nog niet is beslist, dient de gegrondverklaring ervan in beginsel aanleiding te zijn tot het nemen van een beslissing of, wanneer dit niet direct mogelijk is, tot het voortvarend voortzetten van de behandeling.

2. Ingevolge werkinstructie 200 van 30 juni 1999 van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) is een klacht over de lange duur van de behandeling van een aanvraag of een bezwaarschrift waarvan de wettelijke beslistermijn is verstreken, kennelijk gegrond omdat de IND tekortschiet in voortvarendheid en actieve informatieverstrekking. In de brief waarmee de klacht wordt afgehandeld moet de klager, waar mogelijk met redengeving, worden meegedeeld dat er sprake is van vertraging, en moet zicht worden gegeven op de termijn waarbinnen de beslissing valt te verwachten of wanneer een voortgangsbericht is te verwachten, waarbij een maximale termijn van drie maanden wordt gehanteerd.

3. In het kader van de beoordeling of een interventie al dan niet is geslaagd, heeft de Nationale ombudsman eind 1999 overleg gevoerd met de IND. Daarin werd besproken dat de Nationale ombudsman genoegen neemt met een toezegging van de IND dat binnen een maand de eerstvolgende stap in de procedure zal worden gezet, dan wel een beslissing zal worden genomen.

De IND- werkinstructie 200 van 30 juni 1999 is inmiddels overigens per 1 november 2002 vervangen door IND- werkinstructie 273. Ingevolge deze werkinstructie dient de vervolgactie na gegrondverklaring van een klacht over niet tijdig beslissen plaats te vinden binnen vier weken, te rekenen vanaf de afdoening van de klacht. In de bijzondere situatie dat geen enkele vervolgstap binnen vier weken kan worden genomen, wordt de oorzaak

hiervan duidelijk aan de klager kenbaar gemaakt en toegezegd dat wanneer die oorzaak vervalt, binnen vier weken een vervolgactie wordt genomen (zie achtergrond, onder 2).

4. In dit geval liet de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie in reactie op de klacht weten dat het binnen de IND gebruikelijk is om binnen vier weken na gegrondverklaring van een klacht over de behandelduur, een substantiële vervolgstap te zetten dan wel een beslissing te nemen. De minister verwees daarbij naar de afspraken die de IND daaromtrent met de Nationale ombudsman had gemaakt. Nu in dit geval weliswaar een passende maatregel in het vooruitzicht was gesteld, doch de termijn waarbinnen die maatregel uitgevoerd diende te worden zonder nadere motivering met twee weken was verlengd, achtte de minister deze termijn te lang. Daarmee achtte de minister de klacht gegrond. De minister van Buitenlandse Zaken sloot zich bij dit standpunt aan.

5. Op het moment van afdoening van verzoekers klacht was de beslistermijn op het bezwaarschrift van 14 mei 2002 verstreken. De klacht was, zoals de minister van Buitenlandse Zaken in de afdoeningbrief van 20 september 2002 en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie en de minister van Buitenlandse Zaken in reactie op de onderhavige klacht aangaven, gegrond. Hieruit volgt dat er een passende maatregel getroffen diende te worden. Deze maatregel had er in dit geval uit moeten bestaan dat binnen vier weken op het bezwaarschrift zou worden beslist dan wel dat er binnen vier weken een vervolgstap in de bezwaarprocedure zou worden genomen. Nu er geen sprake was van een bijzondere situatie waardoor de vervolgstap niet binnen vier weken kon plaatsvinden, althans dit niet aan verzoeker kenbaar was gemaakt, kan de toezegging om binnen uiterlijk zes weken op het bezwaarschrift te beslissen niet worden beschouwd als een passende maatregel.

Daarmee was er geen sprake van adequate klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie gezamenlijk, is gegrond.

Onderzoek

Op 24 juli 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Gouda, met een klacht over de lange duur van de behandeling door de Visadienst van het bezwaarschrift tegen de weigering om een machtiging tot voorlopig verblijf te verlenen ten

behoefte van zijn echtgenote, mevrouw G. Op 9 augustus 2002 heeft de Nationale ombudsman de klacht in het kader van het kenbaarheidsvereiste doorgestuurd naar de Visadienst. Naar aanleiding van de reactie van de Visadienst op de klacht, diende verzoeker op 23 september 2002 opnieuw een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Op 10 oktober 2002 nam een medewerker van de Nationale ombudsman telefonisch contact op met de Visadienst met de vraag of binnen vier weken op het bezwaarschrift kon worden beslist. Deze vraag werd in negatieve zin beantwoord. Dit vormde voor de Nationale ombudsman aanleiding om het onderzoek schriftelijk voort te zetten.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie gezamenlijk, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie en de minister voor Buitenlandse Zaken deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker had om toelating van zijn Marokkaanse echtgenote verzocht. Nadat de minister van Buitenlandse Zaken bij beslissing van 17 april 2002 een machtiging tot voorlopig verblijf aan zijn echtgenote had geweigerd, diende hij op 14 mei 2002 via zijn advocaat een bezwaarschrift in tegen deze beslissing.
2. Op 15 juli 2002 klaagde verzoeker bij de Nationale ombudsman over de lange duur van de behandeling van het bezwaarschrift. Op 9 augustus 2002 stuurde de Nationale ombudsman de klacht in het kader van het kenbaarheidsvereiste door naar de Visadienst.
3. Op 20 september 2002 liet de Visadienst in reactie op de klacht weten dat de termijn waarbinnen een beslissing moest worden genomen op het bezwaarschrift inmiddels was verstreken en dat de klacht, gelet hierop, gegrond was. De Visadienst zegde toe,

behoudens onvoorziene omstandigheden, dat uiterlijk binnen zes weken op het bezwaarschrift zou worden beslist.

4. Verzoeker liet op 23 september aan de Nationale ombudsman weten dat hij niet tevreden was met de reactie van de Visadienst op de klacht.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

C. Standpunt Minister voor vreemdelingenzaken en integratie

In zijn reactie op de klacht deelde de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie bij brief van 22 januari 2003 onder meer het volgende mee:

“In reactie op de klacht bericht ik u als volgt. Het is binnen de IND gebruikelijk om binnen vier weken na gegrondverklaring van een klacht over de behandelduur, conform de afspraken die de IND daaromtrent met u heeft gemaakt, een substantiële vervolgstap te zetten danwel een beslissing te nemen. In onderhavige zaak is deze termijn zonder nadere motivering met twee weken verlengd. Hoewel dus wel een passende maatregel in het vooruitzicht is gesteld, was de termijn waarbinnen die maatregel diende te worden uitgevoerd te lang. Ik acht de klacht dan ook gegrond.

Inmiddels is bij brief van 31 oktober 2002 aan (verzoeker; N.o.) meegedeeld dat er geen bezwaar bestaat tegen afgifte van een mvv (machtiging tot voorlopig verblijf; N.o.) aan betrokkene.”

d. Standpunt Minister van Buitenlandse Zaken

In zijn reactie op de klacht deelde de minister van Buitenlandse Zaken bij brief van 30 januari 2003 onder meer het volgende mee:

“Uit de klacht zelf en uit de door u in aanvulling daarop gestelde vragen blijkt dat de klacht uitsluitend betrekking heeft op gedragingen van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het Ministerie van Justitie.

In de reactie van de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie d.d. 23 januari 2003 is ingegaan op de gedragingen van de Visadienst, naar welke reactie ik u in deze gaarne wil verwijzen.”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:10:

“1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

(...)

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen.”

2. Klachtenregeling IND

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht in werking getreden. De bepalingen van dit hoofdstuk hebben betrekking op de interne behandeling van klachten door bestuursorganen. In hoofdstuk A.7 van de Vreemdelingencirculaire 2000 zijn de bepalingen van hoofdstuk 9 verder uitgewerkt in de klachtenregeling van de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND).

In werkinstructie 200 van 30 juni 1999 zijn nadere aanwijzingen gegeven voor het uitvoeren van de interne klachtbehandeling bij de IND.

In de werkinstructie is onder punt 4, voor zover van belang voor de behandeling van de onderhavige klacht, het volgende opgenomen:

“ De werkwijze na ontvangst van een schriftelijk ingekomen klacht.

(...)

d. Klachten tegen de niet tijdige beslissing:

In geval de wettelijke beslistermijn is verstreken en de betrokkene niet op de hoogte is gebracht van de vertraging, is de klacht kennelijk gegrond omdat de IND tekortschiet in voortvarendheid en actieve informatieverstrekking. In dit geval wordt de klager aangegeven dat er sprake is van vertraging met waar mogelijk redengeving. Er wordt zicht gegeven op de termijn waarbinnen de beslissing te verwachten valt of bericht wanneer een voortgangsbericht te verwachten is, waarbij een maximale termijn van drie maanden wordt gehanteerd. Gelet op het kennelijke karakter van het oordeel blijft horen achterwege.”

Per 1 november 2002 is werkinstructie 200 van 30 juni 1999 vervangen door werkinstructie 273. In deze werkinstructie van de IND is onder punt 13 onder meer opgenomen:

“Klachten over niet tijdig beslissen

Een klacht over niet tijdig beslissen is in beginsel gegrond indien de wettelijke beslistermijn inderdaad is overschreden zonder dat een beslissing is genomen. Vaak zal dit reeds op voorhand duidelijk zijn en is de klacht kennelijk gegrond.

(...)

Bij een (kennelijk) gegronde klacht over het niet tijdig beslissen dient, naast gegrondverklaring van de klacht, ook steeds een substantiële vervolgactie aan de klager toegezegd te worden. De termijn waarbinnen deze vervolgactie dient plaats te vinden is nooit langer dan vier weken, te rekenen vanaf de afdoening van de klacht.

(...)

In de bijzondere situatie dat geen enkele vervolgactie binnen vier weken kan worden genomen, wordt de oorzaak hiervan duidelijk aan de klager kenbaar gemaakt en toegezegd dat wanneer die oorzaak vervalt, binnen vier weken een vervolgactie wordt genomen.”

(...)