



Rapport

Datum: 14 mei 2004

Rapportnummer: 2004/169

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), haar klacht van 23 augustus 2002 heeft afgehandeld over de weigering van de Visadienst om nader uitstel te verlenen voor het overleggen van nadere gegevens met betrekking tot de aanvraag tot verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf.

Beoordeling

1. Verzoeksters gemachtigde diende op 2 mei 2002 per fax een aanvraag in om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) bij de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), met een afschrift naar de Nederlandse ambassade te Sofia (Bulgarije). Verzoekster, van Bulgaarse nationaliteit, deed deze aanvraag omdat zij zich als zelfstandig ondernemer in Nederland wilde vestigen. De Visadienst verzocht bij brief van 5 augustus 2002 aan de gemachtigde van verzoekster om met betrekking tot de aanvraag binnen veertien dagen nadere gegevens op te sturen. Verzoeksters gemachtigde vroeg de Visadienst op 15 augustus 2003 om uitstel te verlenen voor het indienen van de gevraagde stukken. Bij brief van 22 augustus 2002 wees de Visadienst dit verzoek af omdat de enkele mededeling van de gemachtigde dat hij nog geen reactie van verzoekster in Bulgarije had ontvangen te onbepaald was om als reden voor uitstel te dienen.

2. Verzoekster diende via haar gemachtigde op 23 augustus 2002 een klacht in bij de Visadienst over de weigering om uitstel te verlenen voor het indienen van nadere gegevens over de aanvraag van de machtiging tot voorlopig verblijf. Haar gemachtigde merkte in de klachtbrief op dat in andere vergelijkbare zaken van hem door de Visadienst wél uitstel was verleend. Bij brief van 26 augustus 2002 verklaarde de minister van Buitenlandse Zaken de klacht ongegrond waarbij hij herhaalde dat er geen goede reden was gegeven voor het verlenen van uitstel. De opmerking dat er in andere vergelijkbare procedures wél uitstel was verleend leidde, omdat dit niet nader was gemotiveerd, niet tot een ander oordeel. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie gaf in zijn reactie van 11 februari 2003 op de klacht aan van mening te zijn dat het verzoek om uitstel was geweigerd conform het vigerende beleid. De stelling van gemachtigde dat in andere soortgelijke zaken wel uitstel was verleend kon wegens het ontbreken van een nadere onderbouwing niet op juistheid worden getoetst.

3. In Hoofdstuk B1/4.2.1. van de Vreemdelingscirculaire 2000 (zie Achtergrond, onder 2.) wordt in het kader van de procedure voor behandeling van aanvragen op basis van de Vreemdelingenwet 2000 de aanvrager een termijn van twee weken gegund om een gebrekkige aanvraag te herstellen. Slechts indien hiervoor een bijzonder goede reden wordt aangevoerd wordt verlenging van deze termijn toegestaan. De

Vreemdelingencirculaire geeft op dit punt een uitwerking van artikel 4:5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 1.)

Blijkens de reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie ziet hoofdstuk B1/4.2.1 op de behandeling van aanvragen om een verblijfsvergunning, maar is een en ander ook van toepassing op aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf.

4. Verzoekster klaagt over de wijze waarop de Visadienst haar klacht van 20 augustus 2002 over het niet verlenen van nader uitstel heeft behandeld. In de klachtafhandeling liet de Visadienst verzoekster weten dat door haar geen goede reden voor het verlenen van uitstel was gegeven en dat haar gemachtigde dit ook in de klachtbrief niet had gedaan. De verwijzing naar andere soortgelijke zaken waarin wel uitstel was verleend was te onbepaald om tot een ander oordeel te komen.

5. De Visadienst heeft het verzoek om uitstel terecht afgewezen. Immers op grond van het in de Vreemdelingencirculaire vastgelegde beleid (zie Achtergrond, onder 2.) wordt alleen wanneer hier een bijzonder goede reden voor wordt aangevoerd verlenging van de termijn toegestaan. De mededeling van verzoeksters gemachtigde dat hij nog geen contact had gehad met verzoekster valt niet als zodanig aan te merken. Ook de mededeling van verzoekers gemachtigde in de klachtbrief dat hij in andere soortgelijke zaken wel uitstel had gekregen, kan nu deze stelling nader was onderbouwd, niet worden opgevat als een bijzonder goede reden voor uitstel.

6. Het had echter op de weg gelegen van de Visadienst verzoekster te laten weten aan welk criterium haar verzoek om uitstel was getoetst. Nu de Visadienst in de brief waarin hij het verzoek om uitstel afwees geen nadere uitleg heeft gegeven over het toetsingskader was deze afwijzing van het verzoek om uitstel onvoldoende gemotiveerd.

Van een overheidsorgaan mag worden verwacht dat deze ook op een naar zijn mening onvoldoende gemotiveerd verzoek een gemotiveerde beslissing geeft en daarbij aangeeft aan welk criterium het verzoek is getoetst. Dit geldt ook voor een klacht. Indien het bestuursorgaan van oordeel is dat een klacht niet goed is gemotiveerd, dient het oordeel in de klachtafdoeningsbrief niettemin wel voldoende te zijn gemotiveerd. Wanneer het niet mogelijk is omdat het bestuursorgaan daartoe over onvoldoende informatie beschikt, dient aanvullend onderzoek te worden verricht.

7. Daarbij is ook van belang dat verzoekster niet is gehoord op haar klacht. De Visadienst hoort de klacht overeenkomstig de daaraan door de Algemene wet bestuursrecht gestelde eisen te behandelen.

In artikel 9:10, eerste en tweede lid van de Awb (zie Achtergrond, onder 1.) is onder andere bepaald dat het bestuursorgaan de klager in de gelegenheid stelt te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager heeft verklaard geen

gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

8. Verzoekster heeft niet afgezien van haar recht te worden gehoord. Evenmin was er sprake van kennelijke ongegrondheid van de klacht. De Visadienst heeft in de afdoeningsbrief niet aangegeven dat de klacht kennelijk ongegrond werd geacht. De klacht kon ook niet in redelijkheid worden aangemerkt als kennelijk ongegrond. Immers, in de afwijzing van het verzoek om uitstel noch in de klachtafhandelingsbrief heeft de Visadienst aangegeven wanneer sprake is van een gegronde reden voor het verlenen van uitstel. Door de klacht van verzoekster dat haar verzoek om uitstel onvoldoende gemotiveerd is afgewezen, aan te merken als ongegrond zonder haar in de gelegenheid te stellen te worden gehoord overeenkomstig artikel 9:10 Awb, heeft de Visadienst onjuist gehandeld. Tijdens de hoorzitting had de Visadienst kunnen toelichten aan welke criteria het verzoek om uitstel wordt getoetst. Verzoekster had op haar beurt kunnen toelichten in welke vergelijkbare zaak de Visadienst eerder wèl uitstel had verleend.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 27 augustus 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M.G.I. uit Bulgarije, met een klacht over een gedraging van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatie-dienst (IND).

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

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

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

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

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

Verzoeksters gemachtigde gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeksters gemachtigde diende op 2 mei 2002 per fax namens verzoekster een aanvraag in om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) bij de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Hij zond een afschrift van de aanvraag naar de Nederlandse ambassade te Sofia (Bulgarije). Verzoekster deed deze aanvraag omdat zij zich als zelfstandig ondernemer in Nederland wilde vestigen.

2. Bij brief van 5 augustus 2002 verzocht de Visadienst verzoekers gemachtigde om binnen veertien dagen aanvullende informatie te verschaffen met betrekking tot het bij de aanvraag overgelegde ondernemingsplan. In dit geval ontbraken er in het ondernemingsplan gegevens zoals de bedrijfsnaam, de startdatum, de vestigingsdatum, het bankrekeningnummer, een afschrift van het huurcontract, het vestigingsadres, de openingsbalans, bescheiden waaruit blijkt dat er voldoende middelen van bestaan beschikbaar zijn, het adres van het administratiekantoor dat de financiële boekhouding gaat verzorgen, het inschrijvingsbewijs bij de Kamer van Koophandel en de polis van de inkomensdervingverzekering.

3. Bij brief van 15 augustus 2002 verzocht verzoeksters gemachtigde de Visadienst om uitstel te verlenen voor toezending van de gevraagde gegevens, aangezien hij nog geen reactie van verzoekster, die in Bulgarije verbleef, had ontvangen.

4. Bij brief van 22 augustus 2002 liet de Visadienst in reactie hierop weten dat de termijn voor het overleggen van de gevraagde gegevens niet werd verlengd. De enkele mededeling van de gemachtigde dat hij van verzoekster nog geen reactie had ontvangen was te onbepaald om als reden voor uitstel te dienen.

5. Op 23 augustus 2002 diende verzoeksters gemachtigde een klacht in bij de Visadienst:

"...Met verwijzing naar uw faxbericht van 22 augustus 2002 j.l. in opgemelde kwestie, waarin u mededeelt geen uitstel te verlenen voor het overleggen van de door u gevraagde

stukken, dien ik hierbij een klacht in.

Uw faxbericht acht ik onredelijk, aangezien in andere mvv-procedures van dezelfde aard wel uitstel is verleend..."

6. In reactie op deze klacht liet de minister van Buitenlandse Zaken bij brief van 26 augustus 2002 weten de klacht ongegrond te achten:

"Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw brief van 23 augustus 2002. In uw brief beklagt u zich over de omstandigheid dat betrokkene geen uitstel wordt verleend voor het overleggen van stukken.

In mijn brief van 22 augustus 2002 heb ik u meegedeeld dat door u geen gegronde reden is gegeven voor het verlenen van uitstel voor het overleggen van de gevraagde stukken. De enkele opmerking in uw brief dat in andere mvv-procedures van dezelfde aard wel uitstel is verleend leidt, mede vanwege de omstandigheid dat een en ander niet nader is gemotiveerd, niet tot een ander oordeel.

Uw klacht acht ik derhalve ongegrond."

7. Verzoekster heeft geen stukken overgelegd met betrekking tot de door de Visadienst nader gestelde vragen over het ondernemingsplan. De minister van Buitenlandse Zaken wees op 23 augustus 2002 de aanvraag van verzoekster om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf af.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoekster staat hierboven samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt minister voor vreemdelingenzaken en integratie.

Bij brief van 11 februari 2003 reageerde de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie onder meer als volgt op de klacht van verzoekster:

"U heeft mij (...) verzocht de volgende vragen te beantwoorden:

1. Bestaat er bij de Visadienst een bepaald beleid ten aanzien van de afdoening van verzoeken om verlenging van de termijn voor het overleggen van nadere gegevens in de aanvraagfase?
2. Is het mogelijk dat de gemachtigde van verzoekster in een soortgelijke eerdere situatie wel het uitstel kreeg voor overleggen van stukken?
3. Mocht er geen beleid bestaan ten aanzien van de behandeling van verzoeken om uitstel acht de Minister het dan wenselijk dat er op dit punt meer duidelijkheid komt?

Voor een goed begrip van de zaak, begin ik met een korte schets van het feitencomplex.

Op 7 mei 2002 heeft (verzoekster; N.o) op de Nederlandse ambassade te Sofia een aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) ingediend. Beoogd werd verblijf in Nederland als zelfstandige prostituee. Bij brief van 5 augustus 2002 heeft de Visadienst de gemachtigde van betrokkene, de heer mr. R. van Asperen, verzocht om binnen twee weken na dagtekening van de brief in kopie diverse stukken toe te zenden die nodig waren om de aanvraag te kunnen beoordelen.

Bij brief van 15 augustus 2002 heeft de gemachtigde verzocht om uitstel voor het overleggen van de gevraagde gegevens, aangezien hij nog geen reactie van (verzoekster; N.o.) had ontvangen. Bij brief van 22 augustus 2002 heeft de Visadienst aan de gemachtigde meegedeeld dat zijn verzoek is geweigerd, aangezien de enkele mededeling dat hij nog geen reactie van zijn cliënte heeft ontvangen te onbepaald is om als reden voor uitstel te dienen. Bij beschikking van 23 augustus 2002 is de mvv-aanvraag vervolgens afgewezen. Tegen deze beschikking is géén bezwaarschrift ingediend.

Bij brief van 23 augustus 2002 heeft de gemachtigde bij de Visadienst geklaagd over de weigering om uitstel te verlenen voor het toezenden van nadere stukken. In andere - vergelijkbare mvv-procedures zou namelijk wél uitstel zijn verleend. Gelet hierop heeft hij alsnog om uitstel verzocht. Bij brief van 26 augustus 2002 heeft de Visadienst de klacht ongegrond verklaard, waarbij opnieuw is aangegeven dat geen goede reden is genoemd voor het verlenen van uitstel voor het overleggen van de gevraagde stukken. De (enkele) opmerking in de klachtbrief dat in andere -vergelijkbare mvv-procedures wél uitstel is verleend leidt, mede omdat één en ander niet nader is gemotiveerd, niet tot een ander oordeel.

Vervolgens beantwoord ik de door u gestelde vragen.

Ad 1.

Conform BI/4.2.1 Vreemdelingencirculaire 2000 wordt de aanvrager of zijn gemachtigde een redelijke termijn gegund om een gebrekkige aanvraag te herstellen. Hierbij wordt een termijn van twee weken als redelijk beschouwd. Verlenging van deze termijn wordt slechts toegestaan indien hiervoor een bijzonder goede reden wordt aangevoerd. Ook bij de behandeling van bezwaarschriften wordt een dergelijke handelwijze gehanteerd. De Vreemdelingencirculaire geeft op dit punt een uitwerking van de Algemene wet bestuursrecht.

Hoewel BI/4.2.1 Vreemdelingencirculaire 2000 ziet op de behandeling van aanvragen om een verblijfsvergunning, is een en ander tevens van toepassing op aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf. Ook maakt het niet uit of de behandeling van de aanvraag bij de korpschef of de IND ligt. Zoals opgemerkt vormen de regels voor het herstellen van

een geconstateerd verzuim immers een uitwerking van de Algemene wet bestuursrecht.

De termijn van twee weken wordt slechts verlengd indien een bijzonder goede reden wordt aangevoerd. Niet iedere reden is derhalve voldoende. Dit vloeit voort uit het feit dat een termijn van twee weken in het algemeen als redelijk wordt aangemerkt. Een al te gemakkelijk toegestane verlenging impliceert dat de termijn onredelijk is.

Ad 2.

De gemachtigde heeft zijn stelling dat in andere soortgelijke gevallen wél uitstel is verleend niet onderbouwd. Zijn stelling kan dan ook niet op juistheid worden getoetst. In principe worden alle aanvragen op de hiervoor aangegeven wijze behandeld.

Ad 3.

Gelet op het vorenstaande behoeft deze vraag geen beantwoording.

Alles overziend valt niet in te zien in welk opzicht de Visadienst onjuist heeft gehandeld bij de afwijzing van het uitstel. Zowel in formele als in materiële zin is de juiste weg bewandeld.

Zo is eerst schriftelijk de mogelijkheid geboden het geconstateerde verzuim binnen twee weken te herstellen. Het verzoek om uitstel is vervolgens schriftelijk en gemotiveerd afgewezen, waarna een afwijzing van de aanvraag volgde. De daaropvolgende klacht is eveneens schriftelijk behandeld en gemotiveerd ongegrond verklaard.

Het uitstel is geweigerd conform het vigerende beleid. Het uitblijven van een reactie van (verzoekster; N.o) valt namelijk niet aan te merken als een bijzonder goede reden.

Overigens wekt het bevreemding dat de gemachtigde wél een klacht heeft ingediend tegen het niet geven van verlenging van de hersteltermijn, maar geen bezwaarschrift heeft ingediend tegen de afwijzende beschikking van 23 augustus 2002. De geëigende door de wet geopende weg voor heroverweging is immers de bezwaarschriftenprocedure.

Gelet op het vorenstaande acht ik de klacht ongegrond..."

D. Reactie minister van Buitenlandse Zaken

De minister van Buitenlandse Zaken verwees in zijn brief van 20 maart 2003 naar de reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie van 11 februari 2003.

E. Reactie verzoekster

1. Bij brief van 5 mei 2003 reageerde verzoeksters gemachtigde op met name de reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie onder meer als volgt:

"1. Vooropgesteld wordt dat de aanvraag op 2 mei 2002 is ingediend en dat het verzoek om nadere informatie dateert van 5 augustus 2002, zodat de beslistermijn van drie maanden is overschreden. Daarnaast wordt in de brief van 5 augustus 2002 gevraagd om informatie die reeds bij de aanvraag is ingediend, bijvoorbeeld een uittreksel uit het handelsregister, maar dat terzijde.

Daarnaast wordt informatie gevraagd, zoals een huurovereenkomst, vestiging van de verhuurder van de bedrijfsruimte en polis inkomensdervingverzekering, waarvan direct duidelijk is dat iemand die in Bulgarije verblijft, dat niet binnen de gestelde termijn kan regelen. In zoverre is er geen sprake van een redelijke termijn van twee weken.

2. In de zaak van C. werd in het kader van het uitblijven van een beslissing op de aanvraag van 21 juni 2002, verzonden 24 juni 2002, nadere informatie gevraagd en om dezelfde reden uitstel gevraagd, welk uitstel is verleend, (zie onder E.2.; N.o) zodat wel degelijk eerder uitstel is verkregen. Er is mij niet gevraagd een en ander te onderbouwen.

Het feit dat geen bezwaarschrift is ingediend, ligt aan het feit dat cliënte daartoe geen opdracht heeft gegeven en staat geheel los van de klachtprocedure. Overigens wordt door de minister in de bezwaarschriftprocedure het standpunt ingenomen dat niet tijdig verstrekte informatie niet kan leiden tot heroverweging (hetgeen ik overigens in strijd acht met het gelijkheidbeginsel nu de minister wel in bezwaar verzuimen kan herstellen).

Het gaat mij om het feit dat er blijkbaar geen onderscheid wordt gemaakt tussen het aanleveren van informatie in een verblijfsvergunningsprocedure, waarbij betrokkenen in Nederland verbleven en de mvv-procedure waarbij vanuit het buitenland informatie wordt verlangd, die betrekking heeft op de situatie in Nederland."

2. Bij deze brief waren drie bijlagen gevoegd uit de zaak C. Het betrof een door de gemachtigde namens een cliënte ingediende klachtprocedure over de lange duur van de behandeling van een aanvraag om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf. De Visadienst verzocht de gemachtigde binnen veertien dagen nadere gegevens te verstrekken met betrekking tot de aanvraag. Verzoeksters gemachtigde verzocht uitstel omdat hij de aangegeven termijn voor het indienen van de stukken niet zou halen onder meer in verband met zijn afwezigheid wegens vakantie. De Visadienst verleende het gevraagde uitstel.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 4:5

"1 Indien de aanvrager niet heeft voldaan aan enig wettelijk voorschrift voor het in behandeling nemen van de aanvraag of indien de verstrekte gegevens en bescheiden onvoldoende zijn voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking, kan het bestuursorgaan besluiten de aanvraag niet te behandelen, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn de aanvraag aan te vullen.

2 Indien de aanvraag of een van de daarbij behorende gegevens of bescheiden in een vreemde taal is gesteld en een vertaling daarvan voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking noodzakelijk is, kan het bestuursorgaan besluiten de aanvraag niet te behandelen, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn de aanvraag met een vertaling aan te vullen.

3 Indien de aanvraag of een van de daarbij behorende gegevens of bescheiden omvangrijk of ingewikkeld is en een samenvatting voor de beoordeling van de aanvraag of voor de voorbereiding van de beschikking noodzakelijk is, kan het bestuursorgaan besluiten de aanvraag niet te behandelen, mits de aanvrager de gelegenheid heeft gehad binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn de aanvraag met een samenvatting aan te vullen.

4 Een besluit om de aanvraag niet te behandelen wordt aan de aanvrager bekendgemaakt binnen vier weken nadat de aanvraag is aangevuld of nadat de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken."

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 9:10

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

Artikel 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 2000

A 7.1

"Definitie en reikwijdte

(...)

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht in werking getreden. Dit bevat regels voor de interne behandeling van klachten door bestuursorganen. Klachten dienen in eerste instantie door bestuursorganen zelf te worden afgedaan. Is klager ontevreden over de afhandeling van zijn klacht, dan kan hij die daarna voorleggen aan de Nationale Ombudsman als externe klachtbehandelaar.

De klacht moet gaan over de wijze waarop het bestuursorgaan zich jegens klager of een ander heeft gedragen. Meestal zal het daarbij gaan om handelingen van feitelijke of privaatrechtelijke aard. Het kan echter ook om een nalaten gaan. De klacht behoeft zich niet te beperken tot de rechtmatigheid van de gewraakte gedraging. Beoordeeld moet worden of een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, zich jegens een klager behoorlijk heeft gedragen hetgeen een ruimere toetsing inhoudt.

Een klacht wordt gedefinieerd als iedere uiting van ongenoegen over alle aspecten van gedragingen van het bestuursorgaan, of van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, in aansluiting bij artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht..

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

Eindverantwoordelijk bestuursorgaan voor de uitvoering van de Vreemdelingenwet is de Staatssecretaris van Justitie. Voor de behandeling van mvv en visa is de Minister van Buitenlandse Zaken eindverantwoordelijk. De klachtafdoening vindt namens deze bestuursorganen plaats."

A7/3.7

"...De afhandelingsbrief

(...)

De brief geeft aan of de gedraging behoorlijk is of niet behoorlijk is. Op grond hiervan oordeelt de IND namens de Staatssecretaris van Justitie of de klacht ongegrond of gegrond is..."

B 1/4.2.1.

"Herstel verzuim.

(...)

Indien niet wordt voldaan aan de vereisten voor het in behandeling nemen van de aanvraag - bijvoorbeeld omdat de leges niet zijn voldaan, de aanvraag niet is ondertekend of niet de nodige gegevens bevat - wordt de aanvrager een redelijke termijn gegeven om dat verzuim te herstellen. De redelijke termijn is niet bedoeld om de vreemdeling de gelegenheid te bieden alsnog aan bepaalde inhoudelijke voorwaarden te gaan voldoen.

In het algemeen is een termijn van twee weken redelijk.

(...)

Indien het gebrek niet wordt hersteld, kan de aanvraag buiten behandeling worden gelaten (artikel 4:5 Algemene wet bestuursrecht). Indien hiertoe wordt besloten, dient de aanvrager binnen vier weken na ommekomst van de gegunde termijn dan wel nadat de aanvrager heeft gereageerd, hiervan bij beschikking in kennis te worden gesteld. Na ommekomst van de hiergenoemde termijn van vier weken dient de aanvraag in behandeling te worden genomen. Het bedoelde, niet herstelde gebrek wordt dan een afwijzingsgrond.

(...)

Verlenging

De termijn die gegeven wordt om de aanvraag aan te vullen kan in beginsel worden verlengd. Daarvoor zullen uiteraard bijzonder goede redenen aanwezig moeten zijn. Indien de reeds gegeven termijn redelijk is geweest en de aanvraag toch niet is aangevuld, zal er

in het algemeen echter geen aanleiding bestaan om die termijn te verlengen..."

B 5/8.5.2

"Het ondernemingsplan

(...)

Als beleidsregel wordt verlangd dat uit het ondernemingsplan in ieder geval het volgende blijkt:

Persoonlijke gegevens

Hieronder vallen de personalia van de vreemdeling, maar ook zijn gezins- en inkomenssituatie, financiële verplichtingen, opleidingen (onderbouwd met behaalde diploma's) en beroepservaring;

Bedrijfsgegevens

Een samenvatting van het plan, de branche waarin de vreemdeling gaat opereren en het bedrijf dat hij gaat oprichten. Tevens dient informatie te worden verschaft over de startdatum, de vestigingsplaats, enzovoort;

Juridische zaken

Hierbij dient aandacht te worden besteed aan zaken als de rechtsvorm van de onderneming, de handelsnaam, aanwezigheid van eventuele vestigings- en overige vergunningen, de aansprakelijkheden, de verzekeringen en de leveringsvoorwaarden;

Commercieel plan

Hierbij dient een omschrijving te worden gegeven van het type product of dienst, van de markt waarop de vreemdeling actief wil worden, wat de doelgroep is van de beoogde ondernemingsactiviteit (de afnemers), welke concurrenten er zijn, wat hun sterke en zwakke punten zijn en wat de bijzondere kenmerken van de vreemdeling dan wel van diens producten of diensten zijn. Tevens dient te worden ingegaan op de wijze waarop de vreemdeling de markt gaat bewerken (presentatie naar buiten, promotiemiddelen, wijze van adverteren, enzovoort). Eén en ander wordt zo mogelijk onderbouwd met contracten met of referenties van afnemers, afzetprognoses en dergelijke);

Managementplan

Hierbij wordt een omschrijving gegeven van de omvang van het benodigde personeel, de wijze van werven en de beoogde organisatie;

Financieel plan

Dit bevat onder andere een investeringsbegroting, een financieringsplan en een aflossingsplan (zo mogelijk onderbouwd met bankcontracten), een exploitatiebegroting en een liquiditeitsprognose."