



Rapport

Datum: 27 mei 2004

Rapportnummer: 2004/189

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Nederlandse ambassade te Marokko de door de echtgenote van verzoeker op 11 oktober 2002 ingediende aanvraag om verlening van een visum kort verblijf ten onrechte heeft behandeld als een aanvraag om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv).

Tevens klaagt verzoeker erover dat de Nederlandse ambassade bij de behandeling van zijn klacht van 27 november 2002 onvoldoende is ingegaan op hetgeen hij in de klachtbrief naar voren had gebracht.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de behandeling van de aanvraag om verlening van een visum kort verblijf als een aanvraag om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf

1. Op 11 oktober 2002 diende de echtgenote van verzoeker bij de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko) een aanvraag in om verlening van een visum voor kort verblijf. Zij vulde het daartoe bestemde visumaanvraagformulier in het Frans in en gaf daarop aan dat zij voor drie maanden in Nederland wilde verblijven in verband met familiebezoek. Zij gaf de vader van haar echtgenoot op als referent. Een kopie van zijn paspoort en zijn salarisgegevens voegde zij bij de aanvraag. Op 27 november 2002 volgde een onderhoud op de ambassade over deze aanvraag en werd haar meegedeeld dat de aanvraag zou worden doorgestuurd naar de Visadienst in Nederland voor verdere beoordeling.

2. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Nederlandse ambassade te Rabat de op 11 oktober 2002 door zijn echtgenote ingediende aanvraag voor verlening van een visum kort verblijf ten onrechte heeft behandeld als een aanvraag voor verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf.

3. Voor de aanvraag voor een Schengen-visum dient de vreemdeling het voorgeschreven (Schengen) visumaanvraagformulier in te vullen en persoonlijk in te dienen bij de Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging in het land waar hij of zij verblijft. Om het visum te verkrijgen moet de vreemdeling aan bepaalde voorwaarden voldoen. Hij dient te beschikken over een geldig paspoort en over voldoende middelen van bestaan, daarnaast mag hij geen gevaar opleveren voor de openbare rust, de openbare orde of de nationale veiligheid. Het visum kort verblijf geeft de mogelijkheid om gedurende hoogstens drie maanden in het betreffende land waarvoor het visum is gevraagd te verblijven (zie Achtergrond, onder **2.**). Indien men verblijf beoogt van langer dan drie maanden dan dient men te beschikken over een machtiging tot voorlopig verblijf (zie Achtergrond, onder **3.**). Voor de aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf gelden andere voorwaarden. Het formulier dat voorgeschreven is bij de aanvraag om een machtiging tot voorlopig

verblijf verschilt van dat van het aanvraagformulier voor een visum voor kort verblijf en is veel uitgebreider.

4. Bij de voorbereiding van een besluit verzamelt het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen op grond van artikel 3:2 Awb (zie Achtergrond, onder 1.).

5. In reactie op de klacht heeft de minister van Buitenlandse Zaken bij brief van 18 april 2003 laten weten dat de echtgenote van verzoeker op het visumaanvraagformulier als doel voor de aanvraag had aangegeven "regroupement familial". Indien dit de reden voor verblijf is betreft het altijd een aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf. De minister was van mening dat de ambassade op basis van de persoonlijke omstandigheden van verzoeker en zijn echtgenote en op basis van alle voor de aanvraag voor verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf overgelegde documenten in redelijkheid ervan uit mocht gaan dat het om een aanvraag voor verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf ging.

6. Gebleken is dat de Nederlandse ambassade bij de behandeling van de visumaanvraag zich geheel heeft laten leiden door het aangegeven verblijfsdoel, te weten "regroupement familial" ofwel gezinshereniging. Op de overige informatie op het aanvraagformulier en de overgelegde documenten heeft de ambassade geen acht geslagen. Bij bestudering van het gehele formulier, dat speciaal is voorgeschreven voor de aanvraag voor een visum kort verblijf, had de behandelend ambtenaar moeten zien dat het hier ging om een aanvraag voor een visum kort verblijf. Het visum werd immers gevraagd voor een periode van drie maanden.

7. Ook heeft de ambassade geen acht geslagen op de overige informatie die nadien nog door verzoeker is verstrekt met betrekking tot de visumaanvraag. Zowel in zijn klachtbrief van 27 november 2002 als in de brief van 14 december 2002 en in de aanvulling op deze brief van 16 december 2002 heeft verzoeker steeds weer aangegeven dat het hier ging om een aanvraag voor een visum kort verblijf. Ook in het telefoongesprek van 9 december 2002 liet verzoeker dit de ambassade weten. Ondanks al deze informatie bleef de ambassade echter uitgaan van de eigen interpretatie dat het hier zou gaan om een aanvraag voor een machtiging tot voorlopig verblijf.

8. Ten onrechte heeft de ambassade de visumaanvraag zonder overleg met betrokkenen als een aanvraag voor een machtiging tot voorlopig verblijf doorgezonden naar de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Indien de ambassade van mening was dat verzoekers echtgenote met haar aanvraag gezinshereniging beoogde en ten onrechte een visum voor kort verblijf had aangevraagd dan had de ambassade betrokkene uitleg moeten geven over het verschil tussen een visum kort verblijf en een machtiging tot voorlopig verblijf. Daarbij had de ambassade moeten aangeven dat voor gezinshereniging een machtiging

voorlopig verblijf is vereist omdat men in dat geval verblijf van langer dan drie maanden beoogt. Vervolgens had de ambassade verzoekers echtgenote voor de keuze moeten stellen om ofwel de aanvraag te handhaven (eventueel met aanpassing van het beoogde verblijfsdoel), ofwel de aanvraag in te trekken en een aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf in te dienen.

Van een zorgvuldige behandeling van de visumaanvraag voor verzoekers echtgenote door de Nederlandse ambassade te Rabat is al met al dan ook geen sprake geweest.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klachtafhandeling

1. Op 27 november 2002 diende verzoeker een klacht in bij de Nederlandse ambassade te Rabat omdat hij vreesde dat de termijn voor behandeling van de door zijn echtgenote ingediende aanvraag om een visum kort verblijf zou worden overschreden. Zijn echtgenote had op 11 oktober 2002 de visumaanvraag ingediend bij de Nederlandse ambassade te Rabat en was op 27 november 2002 uitgenodigd voor een gesprek. Tijdens dit gesprek werd haar meegedeeld dat de aanvraag diezelfde dag zou worden doorgestuurd naar de Visadienst in Nederland voor verdere beoordeling. In zijn klachtbrief gaf verzoeker aan op de hoogte te zijn van de wettelijke behandelingstermijn van een visum voor kort verblijf van acht weken (zie Achtergrond onder 1.). Van deze termijn waren op moment van het indienen van de klacht al bijna zeven weken verstreken.

2. In reactie op de klacht van verzoeker liet het hoofd van de visumafdeling van de Nederlandse ambassade bij e-mailbericht van 9 december 2002 weten dat de behandeltermijn voor een aanvraag om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf drie maanden bedraagt en dat deze termijn nog niet was verstreken. Verzoeker werd op de mogelijkheid gewezen de aanvraag om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf in te trekken en een aanvraag om verlening van een visum kort verblijf in te dienen. Daarmee werd de klacht als afgedaan beschouwd.

3. In reactie op dit bericht van 9 december 2002 van de ambassade nam verzoeker diezelfde dag nog telefonisch contact op met de visumafdeling van de Nederlandse ambassade te Rabat om nogmaals uit te leggen dat zijn echtgenote met de visumaanvraag voor 11 oktober 2002 een visum kort verblijf beoogde aan te vragen en niet een machtiging tot voorlopig verblijf. Hem werd toegezegd dat de fout zou worden hersteld zodra zijn echtgenote per fax had bevestigd dat zij een visum kort verblijf wenste.

4. Verzoeker klaagt erover dat de Nederlandse ambassade bij de behandeling van zijn klacht van 27 november 2002 onvoldoende is ingegaan op hetgeen hij in de klachtbrief naar voren heeft gebracht.

5. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn (zie Achtergrond, onder 1.) Een zorgvuldige behandeling brengt met zich mee dat bij de beoordeling van de klacht alle stukken uit de procedure waarover wordt geklaagd worden geraadpleegd. In geval van een klacht over een diplomatieke post in het buitenland is naast hoofdstuk 9 van de Awb, ook de interne klachtenregeling van het ministerie van Buitenlandse Zaken van toepassing (zie Achtergrond, onder 4.). Een klacht kan slechts als informeel afgedaan worden beschouwd als duidelijk is dat de klager tevreden is met de wijze waarop het bestuursorgaan aan diens klacht tegemoet is gekomen. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

6. Tijdens het onderzoek liet de minister omtrent de klachtafhandeling weten dat de ambassade te Rabat bij verschillende gelegenheden had gepoogd de klacht van verzoeker afdoende te behandelen. Op 9 december 2002 en 18 december 2002 was gereageerd op de brieven van verzoeker van 27 november 2002 en 14 december 2002. In zijn brief van 14 december 2002 had verzoeker aangegeven dat zijn brief van 27 november 2002 als niet verstuurd kon worden beschouwd. Hieruit was geconcludeerd dat zijn klacht in voldoende mate was behandeld.

7. De minister kan in deze reactie niet worden gevolgd. Allereerst niet voor zover de minister stelt dat de ambassade bij verschillende gelegenheden heeft gepoogd de klacht afdoende te behandelen. Uit het onderzoek komt naar voren dat de ambassade, hoewel verzoeker zowel in zijn klachtbrief van 27 november 2002 als in zijn brieven van 14 en 16 december 2002 duidelijk heeft aangegeven dat het hier ging om een aanvraag om een visum kort verblijf, bij de klachtbehandeling (net als bij de behandeling van de aanvraag) uit bleef gaan van een aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf. Nu de ambassade tot driemaal toe essentiële informatie uit de brieven van verzoeker heeft genegeerd is van zorgvuldige behandeling van de klacht geen sprake geweest. Bij zorgvuldige behandeling van de klacht had de ambassade aan de hand van het dossier moeten nagaan met welk doel een aanvraag was ingediend. Het was aan de hand van het dossier zonder meer duidelijk geworden dat het om een visumaanvraag voor kort verblijf ging.

8. Ook kan de minister niet worden gevolgd in zijn stelling dat de klacht naar de tevredenheid was afgedaan. Verzoeker had in zijn brief van 14 december 2002 weliswaar aangegeven dat de klachtbrief van 27 november 2002 als niet geschreven mocht worden beschouwd omdat hij er op vertrouwde dat de telefonische toezegging van een medewerker van de ambassade op 9 december 2002 om de aanvraag voor het visum kort verblijf alsnog te behandelen zou worden nagekomen. Dit bleek niet zo te zijn. Op 18 december 2002 had de ambassade de aanvraag om de machtiging tot voorlopig verblijf bij de Visumdienst geannuleerd en verzoeker restte niets anders dan een nieuwe visumaanvraag in te dienen. Onder deze omstandigheden mocht er niet van worden

uitgegaan dat naar tevredenheid aan de klacht tegemoet was gekomen, zodat deze overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb verder had moeten worden afgehandeld.

9. Deze verdere klachtafhandeling houdt onder meer in dat klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Vervolgens dient een oordeel over de klacht te worden uitgesproken (zie Achtergrond, onder 1.). Nu dit niet is gebeurd en de ambassade verzoeker naar aanleiding van zijn brief van 27 november 2002 enkel heeft gewezen op de mogelijkheid om zijn verzoek om een machtiging tot voorlopig verblijf in te trekken en een aanvraag in te dienen om verlening van een visum kort verblijf heeft de ambassade niet juist op de klacht gereageerd. Juist in dit geval had door het horen van de klager de onduidelijkheid over de aard van de aanvraag kunnen worden opgehelderd.

Al met al is geen sprake van een zorgvuldige klachtafhandeling door de ambassade.

De onderzochte gedraging is op dit op punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Rabat, die wordt aangemerkt als een gedraging van minister van Buitenlandse Zaken, is gegrond.

Onderzoek

Op 22 december 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Nederlandse ambassade te 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 en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de minister en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reactie van de minister van Buitenlandse Zaken gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 11 oktober 2002 diende de Marokkaanse echtgenote van verzoeker bij de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko) een aanvraag in voor een visum omdat zij haar familie in Nederland wilde bezoeken. Zij vulde daartoe het daar voor bestemde visumaanvraagformulier in het Frans in en stuurde dit formulier met bijlagen naar de ambassade. Eind oktober 2002 informeerde verzoeker telefonisch bij de ambassade of alle voor de visumaanvraag benodigde documenten in orde waren. De ambassade bevestigde dit.

2. Bij brief van 18 oktober 2002 kreeg verzoekers echtgenote bericht dat zij zich op 27 november 2002 diende te melden bij de ambassade. Op 27 november 2002 werd haar door een ambtenaar van de ambassade meegedeeld dat de aanvraag zou worden doorgestuurd naar de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), in Nederland voor verdere beoordeling.

3. Omdat verzoeker vreesde dat de wettelijke termijn voor behandeling van de aanvraag voor het visum kort verblijf niet zou worden gehaald diende hij op 27 november 2002 per e-mail de volgende klacht in bij de ambassade:

“...Mijn echtgenote (verzoekers echtgenote; N.o.) heeft een aanvraag kort verblijf op 11-10-2002 ingediend bij het consulaat te Rabat, Marokko.

Ruim twee weken daarna kreeg mijn echtgenote een uitnodigingsbrief van het consulaat dat zij zich op 27-11-2002 diende te melden bij de consulaire post te Rabat, Marokko.

Ik heb ook verscheidene keren het consulaat gebeld en kreeg te horen dat de afgegeven documenten in orde waren.

Tussen het moment van het ontvangen van de uitnodigingsbrief en het daadwerkelijke visum gesprek duurde ruim een maand. (Wat abnormaal lang is, dit tussen haakjes)

Na ruim een maand te hebben moeten wachten na het ontvangen van de uitnodigingsbrief moest mijn echtgenote een lange reis ondergaan om zich bij de consulaire post te melden. Tijdens het gesprek bij de consulaire post werd mijn echtgenote na circa 5 minuten meegedeeld dat de visumaanvraag zal worden doorgestuurd naar de Visadienst in Nederland, dit terwijl alle documenten in orde waren. Volgens de consulaire medewerker is

dit een standaard procedure.

Dat de documenten in orde waren werd mij al reeds tijdens een telefonisch onderhoud met de consulaire post meegedeeld, zo'n 5 weken terug gerekend vanaf 27 november 2002.

Ik heb een klacht over bovenstaande behandeling van de visumaanvraag:

Indien al reeds vaststond dat de uiteindelijke beslissing door de Visadienst in Nederland zal worden genomen, waarom werd het dossier niet eerder verstuurd naar de Visadienst in Nederland. Waarom moest mijn echtgenote ruim een maand wachten en een lange reis ondernemen om dit te horen te krijgen.

Indien het dossier al reeds eerder naar de Visadienst was gestuurd, dan kon ik en de referent, in dit geval mijn vader, al veel eerder extra informatie of zekerheid welke de Visadienst altijd verlangt hebben verschaft. Hierdoor zou de visa-aanvraag termijn aanzienlijk worden verkort.

De telefonische bevestiging door de consulaire medewerker dat alle documenten in orde waren, was een signaal van vertrouwen naar mij toe. (vertrouwingsleer)

Als gevolg van de huidige manier van zaken waarop de visa-aanvraag is behandeld, ben ik bang dat de termijn van de nu gevolgde procedure de wettelijke termijn van 8 weken zal overschrijden. (Art. 4:13 Awb)

De in de informatieve documenten vermelde termijn van 3 maanden voor het in behandeling nemen van een visa-aanvraag afgegeven door de consulaire post is in strijd met de wet, hiervoor bestaat geen rechtvaardigingsgrond. De wet is wat dit betreft glashelder. Zie hierbij ook de website van het ministerie van buitenlandse zaken waar de termijn van 2 maanden staat genoemd voor de behandeling van een visa verzoek..."

4. Per e-mailbericht van 9 december 2002 reageerde het hoofd van de visumafdeling van de Nederlandse ambassade te Rabat als volgt:

"...Ik bevestig de ontvangst van uw brief per e-mail d.d. 27 november 2002 omtrent de MVV aanvraag voor (verzoekers echtgenote; N.o.) en waarin U klaagt over de lange duur tussen het indienen van de aanvraag, de dag van uitnodiging en de datum van verzending aan de visadienst. Om een compleet antwoord op Uw brief te geven zal ik in het kort de procedure weergeven.

Er zijn twee manieren om een MVV aanvraag in te dienen;

A. Een MVV aanvraag kan bij de visumafdeling van deze ambassade te Rabat worden ingediend.

B. U, als referent, kunt in Nederland een MW adviesprocedure opstarten. Inlichtingen omtrent beide procedures kunnen bij zowel de Vreemdelingenpolitie als de Immigratie en Naturalisatiedienst worden ingewonnen.

In het onderhavige geval heeft (verzoekers echtgenote; N.o.) ervoor gekozen om alhier een MVV aanvraag in te dienen. De IND is de instantie die een beslissing op de aanvraag neemt. Conform Schengen regelgeving dient iedere aanvrager zijn aanvraag in persoon te doen en mondeling in een interview toe te lichten. Hierbij wordt tevens aan de hand van zijn/haar paspoort de identiteit vastgesteld.

Met persoonlijke omstandigheden, zoals lang reizen, kan helaas geen rekening worden gehouden.

Dat uw echtgenote ruim een maand moest wachten na het indienen van haar aanvraag heeft te maken met de grote aantallen visumaanvragen die hier dagelijks afgehandeld worden.

1. Visumaanvragers worden schriftelijk uitgenodigd om op de aangegeven datum aan de ambassade te verschijnen. In drukke periodes kunnen wachttijden voor afspraken oplopen tot 6 weken.

2. Het telefoongesprek dat u heeft gevoerd met een medewerker van deze afdeling kunt u blijven beschouwen als een signaal van vertrouwen, immers het dossier is in behandeling genomen en de aanvraag is voorgelegd aan de IND.

3. De MVV aanvraag is door (verzoekers echtgenote; N.o.) ingediend op 17 oktober 2002. De aanvraag is, na het interview, op 27 november 2002 voorgelegd aan de IND. De AWB geeft een termijn van 8 weken met een verzuimperiode van een redelijke termijn die volgens de Vreemdelingencirculaire m.b.t. MVV aanvragen 4 weken bedraagt. De uiterste datum om een beslissing op de aanvraag te nemen is derhalve 17 januari 2003.

4. De beslissing op de aangevraagde MVV dient in het land van herkomst te worden afgewacht.

5. Indien de betrokkene deze MVV aanvraag intrekt en een visum kort verblijf wil aanvragen kan hij/zij hiertoe elke donderdag of vrijdag de benodigde formulieren en informatie ophalen.

Overigens deel ik u mede dat ten tijde van de aanvraag (verzoekers echtgenote; N.o.) per brief, in kennis is gesteld van de voorlegging van de aanvraag alsmede dat de aanvraag 3 maanden in beslag zou kunnen nemen...”

5. Naar aanleiding van dit e-mail bericht nam verzoeker op 9 december 2002 telefonisch contact op met de ambassade om uit te leggen dat het de bedoeling was een visum kort

verblijf aan te vragen en niet een machtiging tot voorlopig verblijf. Hij gaf nogmaals aan dat zijn echtgenote een aanvraag had ingediend voor een visum kort verblijf. Hij verzocht de ambassade de fout te herstellen.

6. Op 11 december 2002 stuurde de echtgenote van verzoeker vervolgens een fax naar de ambassade met de volgende tekst:

"...Ik (verzoekers echtgenote; N.o.) bevestig hierbij, dat ik een Visa Kort Verblijf (Visa court séjour) voor de duur van 3 maanden heb aangevraagd bij het dossiernummer (...) en geen aanvraag voor een MVV.

Ik hoop dat deze fout zo spoedig mogelijk wordt hersteld. Bij voorbaat mijn dank..."

7. Op 14 december 2002 reageerde verzoeker ook nog per brief op het bericht van de ambassade van 9 december 2002 en wel als volgt:

"Ik bevestig hierbij de ontvangst van uw brief per e-mail d.d. 9 december 2002 als reactie op mijn klacht omtrent de behandeling van de visa aanvraag korte termijn voor mijn echtgenote (verzoekers echtgenote; N.o.) van 27 november 2002.

In uw brief geeft u aan dat ik als referent in Nederland of mijn echtgenote een MVV aanvraag procedure kan starten.

Ik wil u graag op de volgende punten wijzen:

Bij vraag 17 op de "Visa aanvraagformulier" bij het dossiernummer (...) kunt u opmaken dat (...), mijn vader, als referent optreedt bij de visa aanvraag, en niet ik als echtgenoot van (verzoekers echtgenote; N.o.).

In dit desbetreffende geval kan nooit sprake zijn van gezinshereniging (MVV), aangezien bij gezinshereniging de echtgenoot als referent dient op te treden, wat hier dus duidelijk niet het geval was.

Met andere woorden, de referent (mijn vader) is niet getrouwd met belanghebbende om in aanmerking te komen voor gezinshereniging.

Het bovengenoemde valt ook op te maken uit de drie loonstrookjes, welke meegestuurd dienen te worden bij een garantverklaring. De garantverklaring en de loonstrookjes zijn beide trouwens afgegeven door mijn vader, (...).

Daarnaast heb ik als extra informatie een trouwakte bij de gemeente Rotterdam afgehaald en ook opgestuurd om aan te geven dat ik, (verzoeker; N.o.), de echtgenoot ben van (verzoekers echtgenote; N.o.).

Bij vraag 19 op de "Visa aanvraagformulier" is bij de vraag "visum aangevraagd voor" gekozen voor kort verblijf, daarbij is een kruisje geplaatst. Daarnaast is bij de duur voor de visa een termijn van 3 maanden aangegeven, waarbij daarnaast daarachter "vakantie" staat geschreven om aan te geven dat belanghebbende op vakantie gaat.

Normaliter dienen MVV aanvragen voor perioden langer dan 3 maanden te worden aangevraagd.

Tijdens het interview is belanghebbende na 5 minuten medegedeeld dat de aanvraag naar Nederland zal worden gestuurd voor verdere verwerking, wat een correcte afhandelingprocedure is bij MVV aanvragen. De interviewer heeft het visa aanvraagformulier tijdens het gesprek niet doorgenomen met belanghebbende, om deze fout al in een vroeg stadium te signaleren en te corrigeren.

De desbetreffende medewerker had het blijkbaar drukker met telefoneren dan het visa aanvraag gedetailleerd door te nemen, dit is geen verwijt maar wel een constatering door belanghebbende.

Belanghebbende had de medewerker later gevraagd waarom haar aanvraag naar Nederland dient te worden gestuurd. De medewerker gaf belanghebbende geen deugdelijke motivering waarop zij kon anticiperen. De desbetreffende medewerker gaf aan dat het een standaardprocedure is, zonder verdere motivering.

Het bovengenoemde dient als antwoord op uw brief van 9 december 2002, welke ik op 12 december 2002 heb mogen ontvangen.

Ik heb al reeds op 9 december 2002 telefonisch contact opgenomen met (medewerker ambassade; N.o.), waarin ik al reeds de bovengenoemde punten aangaf, en medegedeeld dat er sprake is van een misverstand.

De (medewerker ambassade; N.o.) heeft mij medegedeeld dat belanghebbende een fax dient op te sturen met een kopie van haar paspoort, waaruit blijkt dat belanghebbende een visa kort verblijf aanvraagt en geen MVV. De fout zou dan zo spoedig mogelijk worden hersteld.

De fax is op 18 december gefaxt door mijn echtgenote na ondertekening, waarna nog telefonisch contact is opgenomen met het consulaat om te verifiëren of die feitelijk is ontvangen. De ontvangst van de fax werd door het consulaat bevestigd.

Ik hoop op een spoedige behandeling om mijn echtgenote het liefst voor de Kerstdagen te kunnen ontmoeten.

Ik stel deze praktische oplossing van mijn probleem zeer op prijs, en u kunt mijn eerste klacht als niet verstuurd beschouwen."

8. In aanvulling op de brief van 14 december 2002 stuurde verzoeker op 16 december 2002 per e-mail nog het volgende bericht naar de ambassade:

"...Ik had begrepen na mijn telefonisch onderhoud op 9 december met de (medewerker ambassade; N.o.), dat de visa aanvraag zou worden hergekwalificeerd naar visa kort termijn om de fout van het consulaat te herstellen.

Na mijn telefonisch onderhoud op 16 december met de (medewerker ambassade; N.o.) blijkt in eens dat belanghebbende een nieuw visa aanvraag kort verblijf dient aan te vragen, terwijl belanghebbende dat al had gedaan bij dossiernummer (...). Dit valt nogmaals ook af te leiden uit de fax, welke belanghebbende diende op te sturen. De fax, welke na mijn telefonisch onderhoud op 9 december 2002, door belanghebbende diende opgestuurd te worden, geeft het volgende weer:



"Ik (verzoekers echtgenote; N.o.) bevestig hierbij, dat ik een Visa Kort Verblijf (Visa court séjour) voor de duur van 3 maanden heb aangevraagd bij het dossiernummer (...) en geen aanvraag voor een MVV.

Ik hoop dat deze fout zo spoedig mogelijk wordt hersteld. Bij voorbaat mijn dank."

Uit het bovenstaande blijkt, dat belanghebbende een visa kort verblijf bij dossiernummer (...) heeft aangevraagd. Sterker nog, ze geeft hierbij aan dat het consulaat een fout heeft gemaakt. Dus de ongefundeerde conclusie van het consulaat dat belanghebbende een MVV heeft aangevraagd is op grond van deze fax, zie hierboven, uitgesloten.

Ter aanvulling op belanghebbende's standpunt dat er in werkelijkheid een visa kort verblijf is aangevraagd, zie de aangegeven punten bij brief d.d. 14 december 2002.

Blijkbaar heeft de (medewerker ambassade; N.o.) niet de moeite genomen om het dossier met dossiernummer (...) bij te pakken om te kunnen bepalen of de klacht van belanghebbende gegrond is. Dit vind ik teleurstellend.

Het maken van fouten door overheidsinstanties is menselijk, maar de desbetreffende instanties nemen normaliter ook hun verantwoordelijkheid om fouten te herstellen zonder veel ongemak voor een belanghebbende.

Ik hoop nog steeds dat het consulaat inziet dat er een fout is gemaakt bij de kwalificatie van de visa aanvraag met als dossiernummer (...) en dat de fout zo spoedig mogelijk hersteld wordt..."

9. De Nederlandse ambassade stuurde op 18 december 2002 het volgende e-mailbericht:

“In antwoord op uw e-mailbericht van 16 december deel ik u het volgende mede. Bij de beoordeling van de visumaanvraag werd dezerzijds uitgegaan van het aanvraagformulier zoals dat door uw echtgenote was ingestuurd. Op het visumaanvraagformulier was door uw echtgenote als reden van verblijf (vraag 16) aangegeven "Regroupement Familial". Het dossier werd overeenkomstig behandeld. Tijdens de afspraak op 27 november heeft mevrouw niet kenbaar gemaakt dat het om een toeristenvisum zou gaan.

Op uw verzoek is het reeds op 28 november per computer aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst voorgelegde MVV dossier op 12 december geannuleerd. Tevens is de betreffende aanvraag ter Ambassade geannuleerd en kan mevrouw een nieuwe aanvraag indienen voor een kort verblijf (KVV).

Nu uit uw brief blijkt dat het een KVV aanvraag had moeten zijn en aangezien u de echtgenoot bent van de visumaanvraagster zal bij een eventuele nieuwe KVV aanvraag het dossier toch moeten worden voorgelegd aan de visadienst.

Bijgaand doe ik u nadere informatie inzake de visumaanvraagprocedure toekomen. Bij wijze van uitzondering kan uw echtgenote tot en met dinsdag 24 december het visumaanvraagformulier ter Ambassade verkrijgen.”

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt minister van buitenlandse Zaken

De minister van Buitenlandse Zaken reageerde onder meer als volgt op de klacht:

“ Op 11 oktober 2002 heeft (verzoekers echtgenote; N.o.) een visumaanvraag ingediend bij de ambassade te Rabat. Op het visumaanvraagformulier (...) heeft (verzoekers echtgenote; N.o.) aangegeven dat het een verzoek om 'regroupement familial' betrof. Indien de reden van verblijf 'regroupement familial' is, betreft dit altijd een mvv-aanvraag. Voor de baliemedewerker die het aanvraagformulier in ontvangst nam, bestond geen reden om te twifelen aan het doel van de aanvraag. De echtgenoot van (verzoekers echtgenote; N.o.) heeft de Nederlandse nationaliteit en woont in Nederland. (Verzoekers echtgenote; N.o.) heeft geen baan en volgt evenmin een opleiding in Marokko. Niet is gebleken dat zij de zorg heeft voor eventuele familieleden in Marokko. Alle benodigde documenten voor een mvv-aanvraag werden overgelegd. Zodoende viel niet in te zien dat (verzoekers echtgenote; N.o.) van plan was terug te keren naar Marokko en slechts behoefte had aan een visum kort verblijf. Gezien deze feiten en omstandigheden kon de ambassade er in redelijkheid van uitgaan dat een mvv was beoogd; de beantwoording van vraag 19 op het visumaanvraagformulier is daarom niet leidend geweest bij het vaststellen van de aard van de aanvraag.

In de brieven van (verzoeker; N.o.) wordt meermalen verwezen naar het interview met (verzoekers echtgenote; N.o.) dat heeft plaats gevonden op 27 november 2002 op de ambassade. Gedurende dit interview zou niet voldoende zijn ingegaan op de aard van de aanvraag voor (verzoekers echtgenote; N.o.). Hierover kan worden opgemerkt dat het gehele interview zich heeft toegespitst op vraag 16, de reden van het verblijf. (Verzoekers echtgenote; N.o.) heeft gedurende het interview niet aangegeven dat er sprake was van kort verblijf bij familie.

(Verzoeker; N.o.) klaagt erover dat gedurende het interview niet alle aangeleverde documenten zijn doorgenomen. Daar alle documenten die benodigd zijn voor een mvv-aanvraag aanwezig waren bestond hier geen reden toe. (Verzoeker; N.o.) is er per brief van 9 december 2002 op gewezen dat de IND de instantie is die beslist op een mvv-aanvraag. Het is zodoende aan de IND om de aangeleverde documenten inhoudelijk te beoordelen. Het interview met (verzoekers echtgenote; N.o.) was niet bedoeld om de aanvraag te beoordelen. Daar de benodigde documenten, zoals hierboven aangegeven, aanwezig waren, valt niet in te zien waarom er gedurende het interview getwijfeld moest worden aan de juistheid van het soort aanvraag dat was ingediend.

Op 9 december 2002 heeft (verzoekers echtgenote; N.o.) telefonisch contact opgenomen met de ambassade te Rabat. In dit gesprek verklaarde ze per abuis een mvv-aanvraag gedaan te hebben. Zij heeft gedurende dit gesprek niet aangegeven dat er sprake was van een kvv-aanvraag die door de ambassade als een mvv-aanvraag werd behandeld.

Met betrekking tot de opmerking van (verzoeker; N.o.) in zijn e-mail aan u van 1 januari jl. dat in een telefoongesprek met de (medewerker ambassade; N.o.) van 9 december 2002 was afgesproken dat door middel van het zenden van een fax de mvv-aanvraag kon worden omgezet in een kvv-aanvraag, bericht ik u als volgt.

In een brief aan (verzoeker; N.o.) van 18 december 2002 heeft het hoofd van de Visumafdeling van de ambassade te Rabat aangegeven dat op verzoek van (verzoeker; N.o.) de mvv-aanvraag was geannuleerd en dat (verzoekers echtgenote; N.o.) een nieuwe aanvraag kon indienen voor een kort verblijf. Van enige andere afspraak die met (verzoeker; N.o.) gemaakt zou zijn, is op de ambassade niets bekend. Wel is medegedeeld dat een door (verzoekers echtgenote; N.o.) ingediende kvv-aanvraag aan de Visadienst diende te worden voorgelegd daar haar Nederlandse echtgenoot in Nederland woonachtig is en de opgegeven referent niet voldoende solvabel bleek.

Ten slotte moet worden opgemerkt dat de ambassade te Rabat bij verschillende gelegenheden heeft gepoogd de klacht van (verzoeker; N.o.) afdoende te behandelen. Op 9 december 2002 en 18 december 2002 is gereageerd op de brieven van (verzoeker; N.o.) van 27 november 2002 en 14 december 2002. In zijn brief van 14 december 2002 heeft (verzoeker; N.o.) aangegeven dat zijn brief van 27 november 2002 als niet verstuurd kon worden beschouwd. Hieruit is geconcludeerd dat zijn klacht in voldoende mate was

behandeld.”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 3:2

“Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen.”

Artikel 4:5 eerste lid

“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.”

Artikel 4:13

“1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14, derde lid heeft gedaan.”

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 9:2

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.”

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 9:10

"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. Uitvoeringsovereenkomst bij het Akkoord van Schengen (Overeenkomst van 13 juni 1990, Trb. 1990, 145)

Artikel 5, eerste lid:

"Aan een vreemdeling die aan onderstaande voorwaarden voldoet, kan toegang worden verleend tot het grondgebied van de Overeenkomstsluitende Partijen voor een verblijf van ten hoogste drie maanden:

a. in het bezit zijn van een geldig grensoverschrijdingsdocument of van de geldige grensoverschrijdingsdocumenten, aangewezen door het Uitvoerend Comité;

b. indien vereist, in het bezit zijn van een geldig visum;

c. het, zo nodig, overleggen van documenten ter staving van het doel van het voorgenomen verblijf en de verblijfsomstandigheden alsmede het beschikken over voldoende middelen van bestaan, zowel voor de duur van het voorgenomen verblijf als voor de terugreis naar het land van oorsprong of voor de doorreis naar een derde Staat, waar de toelating is gewaarborgd, dan wel in staat zijn deze middelen rechtmatig te

verwerven;(...)."

Artikel 15:

"De visa als bedoeld in artikel 10 (visa voor kort verblijf; No) mogen in beginsel slechts worden afgegeven, voor zover de vreemdeling aan de in artikel 5, lid 1, onder a. (...) gestelde voorwaarden voor binnenkomst voldoet."

3. Vreemdelingscirculaire 2000

"7.2.7 Visa voor verblijf van langere duur

(...)

7.2.7.1 Algemeen

(...)

7.2.7.2 Machtiging tot voorlopig verblijf

De machtiging tot voorlopig verblijf is een nationaal visum dat wordt afgegeven door een Nederlandse diplomatieke of consulaire vertegenwoordiging in het buitenland. In de meeste gevallen wordt de machtiging tot voorlopig verblijf afgegeven na voorafgaande machtiging door de Visadienst, een aantal ambassades is echter zelfstandig bevoegd tot het afgeven van machtigingen tot voorlopig verblijf.

Ten aanzien van houders van een machtiging tot voorlopig verblijf heeft een aan de komst naar Nederland voorafgaand onderzoek plaatsgevonden omtrent de vraag of toelating voor lang verblijf kan worden verleend. Houders van een geldige machtiging tot voorlopig verblijf ten aanzien van wie geen aanleiding bestaat de toegang om andere redenen genoemd in artikel 3, eerste lid, Vreemdelingenwet te weigeren en ten aanzien van wie geen redenen zijn om aan te nemen dat hij zich niet zal houden aan de in artikel 12 Vreemdelingenwet gestelde voorwaarden hebben toegang tot Nederland.

De machtiging tot voorlopig verblijf geeft aan voor welke datum de vreemdeling Nederland moet binnenkomen. De houder van een machtiging tot voorlopig verblijf dient zich, eenmaal in Nederland binnengekomen, binnen drie dagen bij de korpschef waarin de gemeente waar het verblijf wordt beoogd is gelegen, aan te melden.

Een m.v.v.-verklaring, in de vorm van een voorbedrukt formulier, kan in de plaats komen van de machtiging tot voorlopig verblijf gesteld in het paspoort. In dat geval moet de houder van de verklaring steeds in het bezit zijn van het daarin aangegeven document.

Voor een model van een als machtiging tot voorlopig verblijf gebruikte visumsticker, zie de Handleiding voor Afgifte en Invullen van de Schengen-visumsticker."

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.
2. De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk aan de indiener van de klacht bevestigd.
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.
5. De behandeling van de klacht mag niet geschieden door de persoon die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
6. Tenzij de klager aangeeft hiervan af te zien wordt hij in beginsel in de gelegenheid gesteld te worden gehoord tijdens een hoorzitting. Ook degene over wie geklaagd wordt, krijgt deze gelegenheid aangeboden. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
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. Aan het einde van de brief moet klager er op gewezen worden dat hij, indien hij niet tevreden is met de reactie, zich kan wenden tot de Nationale ombudsman."