



Rapport

Datum: 13 juli 2004

Rapportnummer: 2004/279

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Nederlandse ambassade te Washington (Verenigde Staten) zijn klacht van 14 juli 2002 over de behandeling van de visumaanvraag van zijn tante heeft afgehandeld. Verzoeker klaagt er in dit verband in de eerste plaats over dat de ambassade in de klachtafhandelingsbrief geen afdoende verklaring heeft gegeven waarom hij de uitnodigingsbrief, die hij (als referent) bij faxbericht van 23 mei 2002 aan de ambassade had verzonden, opnieuw had moeten versturen. In de tweede plaats klaagt hij erover dat de ambassade in de klachtafhandelingsbrief niet heeft verklaard waarom het consulaire personeel pas nadat de uitnodigingsbrief zesmaal door hem per fax was verstuurd, de ontvangst ervan kon bevestigen.

Beoordeling

1. Op 23 mei 2002 diende een tante van verzoeker een aanvraag in om verlening van een visum kort verblijf bij de Nederlandse ambassade te Washington (zie Achtergrond, onder 2.). Zij gaf op het aanvraagformulier aan dat verzoeker als referent optrad. Zij gaf ook aan dat zij op 1 juni 2002 wenste te vertrekken en gedurende twee weken bij verzoeker in Nederland wilde blijven.
2. Op 30 mei 2002 ging de tante van verzoeker naar de ambassade om haar visum af te halen. Zij had inmiddels haar vliegticket geboekt met als vertrekdatum 1 juni 2002. Op de ambassade vernam zij dat op 23 mei 2002 alle voor de visumverlening benodigde documenten per fax uit Nederland van de referent waren ontvangen met uitzondering van de uitnodigingsbrief. De tante van verzoeker liet dit direct telefonisch aan verzoekers echtgenote in Nederland weten.
3. Diezelfde dag om 17.13 uur (Nederlandse tijd) stuurde verzoekers echtgenote de uitnodigingsbrief nogmaals per fax naar de ambassade in Washington. Toen zij telefonisch bij de ambassade informeerde of de uitnodigingsbrief was aangekomen bleek die brief daar niet bekend te zijn. Omdat het bijna 1 juni was begon de tijd te dringen. Daarom verzond verzoeker de brief zelf nogmaals om 21.58 uur per fax. Toen verzoeker daarna naar de ambassade belde om te informeren of de brief al bekend was antwoordde het ambassadepersoneel dat dit (nog) niet het geval was.
4. Uiteindelijk stuurde verzoeker de brief om 22.32 uur nogmaals en kreeg hij, toen hij voor de derde keer met de ambassade belde, de bevestiging van het ambassadepersoneel dat de uitnodigingsbrief was aangekomen. Op dat moment was de ambassade al bijna gesloten. Het was toen 16.32 uur lokale tijd. Diezelfde dag nog verstreekte de ambassade aan de tante van verzoeker een visum kort verblijf met ingang van 1 juni 2002.
5. Verzoeker wendde zich op 30 juli 2002 via de Nationale ombudsman met de klacht tot het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Het ministerie zond de klacht ter behandeling door

naar de Nederlandse ambassade te Washington. In de klachtafhandelingsbrief van 27 september 2003 liet het hoofd van de consulaire afdeling van de ambassade namens de minister weten dat niet viel te achterhalen waarom de uitnodigingsbrief, die zich (inmiddels wel) in het dossier bevond, op 30 mei 2002 opnieuw had moeten worden gestuurd. Hij gaf aan dat er waarschijnlijk een misverstand was geweest over de referent, waardoor pas later was komen vast te staan dat de betreffende uitnodigingsbrief bij de visumaanvraag van de tante van verzoeker behoorde. Het hoofd van de consulaire afdeling van de ambassade bood zijn verontschuldiging aan voor het feit dat verzoeker de uitnodigingsbrief zo vaak had moeten faxen.

6. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Nederlandse ambassade te Washington zijn klacht van 14 juli 2002 heeft afgehandeld. In dit verband klaagt verzoeker er in de eerste plaats over dat in de klachtafhandelingsbrief geen afdoende verklaring is gegeven waarom hij de uitnodigingsbrief, die hij op 23 mei 2002 per fax aan de ambassade had verzonden, opnieuw had moeten versturen.

7. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van dienstonderdelen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Een behoorlijke klachtafhandeling houdt in dat het bestuursorgaan klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. 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 **1** en **3**).

8. Al in eerste instantie heeft de ambassade in de klachtafhandelingsbrief aangegeven dat uit het dossier was gebleken dat verzoeker de uitnodigingsbrief van 23 mei 2002 opnieuw had moeten versturen omdat er onduidelijkheid was geweest over de referent. De ambassade lichtte toe dat de tante van verzoeker in de visumaanvraag had aangegeven te willen verblijven bij "N" als referent. De uitnodigingsbrief van 23 mei 2002 was echter afkomstig van "D". Pas uit later telefonisch contact tussen de ambassade en verzoeker was definitief komen vast te staan dat de betreffende uitnodiging betrekking had op de visumaanvraag van verzoekers tante.

9. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat verzoekers tante het visumaanvraagformulier niet zorgvuldig heeft ingevuld. Zij heeft aangegeven te willen verblijven bij haar zoon "N". "N" is echter niet de familienaam van referent. Zowel zijn achternaam als voornamen luiden anders. Evenmin is hij een zoon maar een neef. Ook correspondeert de familienaam van verzoekers tante op het aanvraagformulier niet met de familienaam op de uitnodigingsbrief. De verklaring van de ambassade dat de betreffende uitnodigingsbrief hierdoor op 30 mei 2002 nog niet was gevoegd bij de aanvraag is dan ook voldoende aannemelijk en ook acceptabel. Terecht heeft de minister van Buitenlandse Zaken in zijn reactie van 28 mei 2003 op de klacht laten weten van mening te zijn dat de

ambassade adequaat en klantgericht had gereageerd op de klachtbrief van verzoeker.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

10. In de tweede plaats klaagt verzoeker erover dat in de klachtafhandelingsbrief een verklaring ontbreekt waarom het consulaire personeel pas nadat de uitnodigingsbrief zesmaal door hem per fax was verstuurd, de ontvangst ervan kon bevestigen.

In de klachtafdoeningsbrief deelde het hoofd van de consulaire afdeling mee dat uit het dossier bleek dat de ambassade de brief om 17.15 uur had ontvangen, en vervolgens nog vijfmaal tussen ongeveer 22.00 uur en 22.30 uur Nederlandse tijd. Hij gaf aan dat hij tot zijn spijt niet had kunnen achterhalen waarom na de ontvangst van de brief was aangegeven waarom verzoeker de brief nogmaals moest versturen, onder meer omdat de betrokken medewerkers niet meer werkzaam waren op de ambassade. Het hoofd bracht naar voren dat de gang van zaken niet had geleid tot vertraging in de afgifte van het visum. Hij bood zijn verontschuldiging aan voor het feit dat verzoeker zo vaak een faxbericht had moeten sturen.

Met het bovenstaande heeft het hoofd van de consulaire afdeling weliswaar geen verklaring gegeven voor de gang van zaken tussen de ontvangst van het eerste en het laatste faxbericht, maar er is geen reden te veronderstellen dat hij niet alle beschikbare informatie in de afdoeningbrief heeft opgenomen en dat nader onderzoek, voor zover dat in redelijkheid kon worden gevegd, meer informatie zou hebben opgeleverd.

In zoverre is voldaan aan het vereiste dat in een klachtafhandelingsbrief alle relevante informatie wordt weergegeven.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

11. Ten overvloede wordt nog het volgende overwogen. Een behoorlijke klachtbehandeling houdt ook in dat, nadat de klacht in behandeling is genomen, klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Vervolgens dient een oordeel over de gegrondheid van de klacht te worden uitgesproken (zie Achtergrond, onder 1.). Nu betrokkenen niet zijn gehoord en de ambassade verzoeker weliswaar excuses heeft aangeboden voor het feit dat hij de uitnodigingsbrief zo vaak had moeten faxen, maar geen oordeel over de klacht heeft uitgesproken, heeft de ambassade niet juist gehandeld.

Voor zover de ambassade van mening was dat van het horen kon worden afgezien, omdat zij beoogde om de klacht met de brief van 27 september 2003 op informele wijze af te wikkelen conform artikel 9:5 Algemene wet bestuursrecht, was het verstandig geweest om verzoeker mee te delen dat ervan werd uitgegaan dat de klacht naar tevredenheid was opgelost. Het was dan aan verzoeker geweest om aan te geven dat hij niet tevreden was, waarna een verdere formele afhandeling van de klacht (inclusief het horen) had kunnen

plaatsvinden.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 12 december 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer E. te Nijmegen, met een klacht over een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 14 juli 2004, met een verzoekschrift tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek om een onderzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat zijn klacht niet in onderzoek werd genomen. Verzoekers brief is toen, na overleg met verzoeker, ter behandeling als klaagschrift in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) doorgestuurd naar de minister van Buitenlandse zaken.

Nadat verzoeker bij brief van 22 november 2002, ontvangen op 12 december 2002, de Nationale ombudsman had laten weten dat hij de afdoening van de klacht door de Nederlandse ambassade te Washington niet bevredigend achtte, werd naar de gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken op 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 kreeg verzoeker de gelegenheid op de door de minister verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik.

De minister werd om aanvullende informatie verzocht.

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

De minister van Buitenlandse Zaken berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 23 mei 2002 diende een tante van verzoeker een aanvraag om verlening van een visum kort verblijf in bij de Nederlandse ambassade te Washington (zie Achtergrond, onder 2.). Zij wenste verzoeker en zijn echtgenote in Nederland te bezoeken.

Zij gaf op het aanvraagformulier aan dat verzoeker als referent optrad. Zij gaf ook aan dat zij op 1 juni 2002 wenste te vertrekken en gedurende twee weken in Nederland wilde blijven.

2. Op 23 mei 2002 stuurde verzoeker als referent een aantal stukken die nodig waren voor de visumverlening per fax naar de ambassade. Zo stuurde hij een kopie van zijn eigen paspoort en van het paspoort van zijn echtgenote met daarbij de inkomensgegevens van hemzelf en van zijn echtgenote. Tegelijk met deze documenten stuurde hij ook de benodigde uitnodigingsbrief.

3. Op 30 mei 2002 ging de tante van verzoeker naar de ambassade om haar visum af te halen. Zij had inmiddels haar vliegticket naar Nederland geboekt met als vertrekdatum 1 juni 2002. Op de ambassade vernam zij dat alle voor de visumverlening benodigde documenten per fax uit Nederland van de referent waren ontvangen op 23 mei 2002 met uitzondering van de uitnodigingsbrief. Verzoekers tante belde onmiddellijk naar Nederland om dit aan verzoekers echtgenote door te geven.

4. Omdat de tijd begon te dringen stuurde verzoekers echtgenote op 30 mei 2002 om 17.13 uur (Nederlandse tijd) de uitnodigingsbrief nogmaals per fax naar de ambassade in Washington. Uit het verzendbericht van het faxapparaat bleek dat het bericht correct was verzonden.

Om er zeker van te zijn dat de ambassade de brief bij het dossier zou voegen en het visum tijdig zou afgeven nam verzoeker telefonisch contact op met de ambassade. De medewerker die haar te woord stond liet weten dat het faxbericht (nog) niet bekend was.

5. Om 21.58 uur stuurde verzoeker zelf nogmaals de uitnodigingsbrief per fax naar de ambassade. Opnieuw bevestigde het faxapparaat dat de verzending correct was verlopen. Nogmaals nam verzoeker telefonisch contact op met de ambassade om te controleren of het faxbericht nu wel op de juiste wijze zou worden verwerkt. Wederom kreeg verzoeker te horen dat het faxbericht niet bekend was. Om 22.14 uur en 22.25 uur stuurde verzoeker de brief nogmaals naar de ambassade. Uiteindelijk stuurde verzoeker de brief om 22.32 uur voor de vijfde keer die dag per fax en vernam hij in het telefoongesprek dat hij daarna met

de ambassade voerde dat het faxbericht was aangekomen. Op dat moment (16.32 uur locale tijd) was de ambassade bijna gesloten. Diezelfde dag nog verstrekke de ambassade aan de tante van verzoeker een visum kort verblijf ingaande 1 juni 2002, met een geldigheidsduur van 17 dagen.

6. Per brief van 14 juli 2002 klaagde verzoeker bij de Nationale ombudsman onder meer als volgt over de gang van zaken rondom de visumaanvraag van zijn tante:

“Te beginnen met het meest recentelijk:

Op 23 mei 2002 gaat (...) (mijn tante) naar de ambassade voor het aanvragen van een visum voor een korte vakantie in Nederland bij haar neef. Er wordt haar vriendelijk verzocht om een officiële uitnodigingsbrief van de gemeente waar haar neef verblijft te presenteren. Mijn vrouw faxt op 23 mei 2002 de gewenste papieren naar de ambassade, inclusief de uitnodigingsbrief. Toen mijn tante enige dagen later op de ambassade kwam, werd haar verteld dat alle papieren door middel van een fax ontvangen zijn BEHALVE de uitnodigingsbrief. Diezelfde dag (30 mei 2002) faxt mijn vrouw om 17.00 uur Nederlandse tijd de uitnodigingsbrief naar de ambassade, en krijgt een bevestiging dat de fax is aangekomen. Bij telefonisch navragen, wordt door het ambassade personeel ontkent dat deze fax is aan gekomen. Wederom wordt er van uit Nederland een fax gestuurd, met bevestiging van ontvangst, maar bij telefonisch navragen is de fax niet in het bezit van de ambassade. Dit scenario herhaalt zich 10 keer. Dus: Er wordt 10 keer op die avond gefaxt, en er wordt 3 keer met de ambassade getelefoneerd over 1 document. Bij het laatste telefoon gesprek wordt ons verteld dat ALLES ontvangen is, met de nadruk op ALLES. Wat ons opviel tijdens deze procedure is dat het personeel uiterst voorzichtig was met het geven van hun naam, wij kunnen dan ook niet refereren naar personen, maar wij verwachten dat u wel kunt uitzoeken wie er op (30 mei 2002) op de ambassade aanwezig waren. Aan de hand van de werkrooster van de ambassade in Washington DC kunt precies weten wie op deze datum en tijd (zie faxen) naast de faxmachine was.

Al eerder hebben wij zo'n onplezierige benadering van ambassade personeel gehad. In 1996 toen ik naar Nederland voor gezinshereniging zou komen. Mijn echtgenote had van Justitie de brief ontvangen waarin stond dat ik een V.T.V zou ontvangen. Zij heeft deze brief naar de ambassade in Yaoundé gefaxt en tevens meteen naar mij, per post gestuurd. Twee weken later ontving ik de brief per post, en ging vol goede moed naar de ambassade voor het halen van een visum. Mijn teleurstelling was echter groot toen mij op de ambassade verteld werd dat er GEEN fax vanuit Nederland met mijn naam en gegevens was ontvangen. Echter was ik niet gevreesd, want ik had immers dezelfde brief via de post ontvangen. Bij het presenteren van de brief was de medewerker van de ambassade sprakeloos. Zonder al te veel gemopper kon ik 48 uur later mijn visum ophalen. Maar wat als mijn vrouw mij deze brief NIET had toegezonden? Is het niet vreemd dat de post sneller gaat dan het versturen van een fax? Is de Nederlandse overheid niet instaat om haar ambassades van goed werkende apparatuur EN personeel te voorzien? Is de

belasting die wij betalen daar niet toereikend genoeg voor?

Kort samengevat komt het er op neer dat het ambassade personeel onvriendelijk en oneerlijk is, onoprecht handelt, discrimineert, en vooral niet de open houding heeft waarom Nederlanders bekend zouden staan. Het ambassade personeel moet in staat zijn om te bewijzen hoe het mogelijk is dat een faxapparaat een bevestiging van ontvangst geeft terwijl het bericht / de fax niet is aangekomen. Ik verzoek u dringend ervoor te zorgen dat deze ambtenaren die hun werk niet naar behoren hebben gedaan gestraft worden.”

7. De Nationale ombudsman stuurde op 30 juli 2002 de klachtbrief van 14 juli 2002 door naar de minister van Buitenlandse Zaken. Per brief van 27 september 2002 reageerde het hoofd van de consulaire afdeling van de ambassade te Washington onder meer als volgt op de klacht:

“Het spijt mij bijzonder dat u, zoals u in uw brief beschrijft, een vervelende ervaring heeft opgedaan m.b.t. de afhandeling van de visumaanvraag van uw tante. Ik kan u verzekeren dat "klantvriendelijkheid" en een "service-gerichte houding" hoog in ons vaandel staan en dat de Consulaire afdeling van HMA Washington iedere klant met evenveel respect behandelt.

Om concreet op uw klacht in te kunnen gaan heb ik het dossier geraadpleegd. Hieruit maak ik op dat er waarschijnlijk een misverstand is geweest over de referent. Uw tante heeft op haar aanvraagformulier aangegeven dat de reden voor het verblijf in Nederland was: "Visit son and family". Daartoe gaf zij de volgende naam als referent op: "N.". De uitnodiging die de Ambassade vervolgens op 23 mei ontving was afkomstig van D. Blijkbaar is later uit (telefonisch?) contact tussen de Ambassade en uzelf definitief vast komen te staan dat betreffende uitnodiging wel degelijk betrekking had op de visumaanvraag van (verzoekers tante; N.o.).

Uit het dossier blijkt voorts dat deze Ambassade op 30 mei opnieuw de uitnodigingsbrief heeft ontvangen, te weten één maal om 17.15 en vijfmaal tussen (globaal) 22.00 en 22.30 (alles Nederlandse tijd). Ik kan helaas niet achterhalen waarom na ontvangst van uw fax op 23 mei werd aangegeven dat u nogmaals de uitnodiging moest versturen (temeer daar beide medewerkers, die destijds deze aanvraag hebben behandeld inmiddels niet meer op deze Ambassade werkzaam zijn). Ik kan u derhalve alleen maar mijn verontschuldigingen aanbieden voor het feit dat u zo vaak de betreffende uitnodiging hebt moeten faxen.

Uit het dossier heb ik voorts kunnen afleiden dat bovenstaande uiteindelijk niet heeft geleid tot een vertraging in afgifte van het visum voor uw tante, en dat zij haar reis naar Nederland zoals gepland heeft kunnen maken. Ik zou uw tante overigens willen adviseren om bij een eerstvolgende visumaanvraag het visumaanvraagformulier zo gedetailleerd mogelijk in te vullen (bijv. voornamen en achternaam van referent) en bij reden van verblijf de correcte familierelatie te vermelden ("visit nephew / cousin and family" in plaats van

"visit son and family"). Tot slot wil ik u erop wijzen dat de Schengen-regelgeving aangeeft dat een visumaanvraag moet worden ingediend in het land waar de aanvrager woonachtig is, dit betekent dus dat uw tante een eerstvolgende visumaanvraag moet indienen in Kameroen (ervan uitgaande dat zij daar dan woonachtig is)."

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt minister van buitenlandse Zaken

Bij brief van 28 mei 2003 reageerde de minister van Buitenlandse Zaken onder meer als volgt op de klacht en de door de Nationale ombudsman bij de opening van het onderzoek gestelde vragen:

"De klacht betreft de wijze waarop het Ministerie van Buitenlandse Zaken de klacht van verzoeker van 14 juli 2002 over de behandeling van de visumaanvraag van zijn tante, (...), heeft afgehandeld. Verzoeker klaagt er over dat in de klachtafdoening geen afdoende verklaring is gegeven waarom hij de uitnodigingsbrief, die hij (als referent) bij faxbericht van 23 mei 2002 aan de ambassade had verstuurd, opnieuw moest sturen. Voorts stelt verzoeker dat in de afdoeningbrief evenmin is duidelijk gemaakt waarom het consulaire personeel op 30 mei 2002 pas nadat de betreffende uitnodigingsbrief zesmaal door verzoeker per fax was verzonden, de ontvangst daarvan kon bevestigen.

Zoals de ambassade in haar brief van 27 september 2002 aan verzoeker heeft aangegeven, kan helaas niet meer worden achterhaald wat er de oorzaak van is geweest dat de uitnodigingsbrief na 23 mei 2002 opnieuw gestuurd moest worden en waarom de ontvangst van de uitnodigingsbrief pas bevestigd kon worden nadat deze op 30 mei 2002 zesmaal door verzoeker gefaxt was. Er is inmiddels bijna een jaar verstreken en de betrokken medewerkers zijn niet meer werkzaam op de ambassade. De ambassade heeft dit aan verzoeker uitgelegd en hiervoor haar verontschuldigingen aangeboden.

Ook stelt verzoeker in zijn brief aan u van 22 november 2002 dat de ambassade in haar brieven aan verzoeker van 27 september en 31 oktober 2002 verschillende argumenten gebruikt voor de handelwijze van de consulaire afdeling. Dit is niet het geval. In de brief van 31 oktober wordt slechts, ten behoeve van verzoeker, een nadere toelichting gegeven op de Schengen-regelgeving en wordt een passage uit de brief van 27 september genuanceerd welke geen betrekking had op de klacht van verzoeker. Derhalve wordt in de brief van 31 oktober geen poging gedaan andere argumenten aan te dragen ter rechtvaardiging van de werkwijze van de ambassade.

U heeft mij een vijftal vragen gesteld welke ik hieronder zal beantwoorden.

1. Hoe vindt de verwerking van de fax op de Nederlandse ambassade te Washington plaats?

Zodra een fax bij de consulaire afdeling binnenkomt, wordt deze door één van de consulaire medewerkers nog dezelfde werkdag aan het dossier toegevoegd. Indien (nog) geen dossier is aangemaakt, wordt de fax in een speciale map opgeborgen. Ook wordt regelmatig gecontroleerd of er voldoende papier in de fax aanwezig is.

2. Hoe vindt de verwerking van de zakelijke telefoongesprekken op de Nederlandse ambassade plaats?

Zakelijke telefoongesprekken komen normaal gesproken binnen bij de telefoniste. Wanneer het een consulaire vraag betreft, wordt betrokkene doorverbonden met de consulaire afdeling. Afhankelijk van de bezetting van de consulaire afdeling vindt afhandeling hiervan vervolgens plaats door één van de consulaire medewerkers, de vice-consul of de consul. Indien iemand een visumaanvraag heeft lopen, wordt over het algemeen één van de rechtstreekse nummers van de consulaire afdeling verstrekt zodat direct met deze afdeling kan worden gecommuniceerd.

3. Welke informatie werd door de Nederlandse ambassade te Washington op 23 mei 2002 ontvangen van de (...) (referenten)?

Op 23 mei 2003 zijn van referenten de volgende bescheiden per fax ontvangen:

- Faxvoorblad aan de Nederlandse Ambassade in Washington D.C.;
- Uitnodigingsbrief van de Gemeente Nijmegen;
- Kopie paspoort;
- 2 salarisspecificaties (verzoeker; N.o.);
- 2 salarisspecificaties (verzoekers echtgenote; N.o.).

4. Wat is er met deze informatie gebeurd?

Niet exact is aan te geven wat er op 23 mei met de informatie is gebeurd. Wel is op basis van deze informatie vóór aanvang van de geplande reis van aanvrager, een visum verstrekt aan (verzoekers tante; N.o.).

5. Is er een verklaring voor dat pas na drie telefoontjes van de kant van echtgenote van verzoeker op 30 mei 2002 het personeel de ontvangst van het faxbericht met betrekking tot de uitnodigingsbrief kon bevestigen?

Hierover valt helaas geen uitsluitel te geven. De betrokken medewerkers zijn inmiddels niet meer werkzaam op de ambassade. De ambassade heeft zich hiervoor meermalen tegenover verzoeker verontschuldigd.

De ambassade heeft naar mijn mening adequaat en klantgericht gereageerd op de klachtbrieven van verzoeker. Voor zover mogelijk is getracht een verklaring te geven voor de handelwijze van de consulaire afdeling van de ambassade. Ook is aan verzoeker meermalen verontschuldiging aangeboden omdat, wegens vertrek van betrokken medewerkers, de gang van zaken niet meer te reconstrueren is. Tot slot heeft de ontstane situatie niet geleid tot vertraging in de reis van (verzoekers tante; N.o.).

Op grond van het bovenstaande acht ik de klacht van verzoeker ongegrond.”

Nadere reactie van de minister van Buitenlandse Zaken

1. De reactie van de minister van Buitenlandse Zaken gaf de Nationale ombudsman aanleiding tot het stellen van nadere vragen bij brief van 9 februari 2004:

“(…) In uw brief van 27 september 2002 aan verzoeker geeft u (onder meer) aan dat er waarschijnlijk een misverstand is geweest over de referent. In dit verband gaf u aan dat dit kwam vanwege het door verzoekers tante op het visumaanvraagformulier opgegeven verblijfsdoel en de door haar opgegeven naam van de referent. Die naam kwam niet overeen met de naam op de uitnodigingsbrief, afkomstig van verzoekers echtgenote, die de Ambassade te Washington op 23 mei 2002 ontving. Ik verzoek u mij een kopie van dit visumaanvraagformulier toe te zenden.

Ook gaf u aan dat er blijkbaar later uit telefonisch contact is vast komen te staan dat de uitnodigingsbrief betrekking had op de visumaanvraag van verzoekers tante. Ik verzoek u mij mee te delen of er van dit gesprek een telefoonnotitie is opgemaakt. Zo ja, dan ontvang ik daarvan graag een kopie. Zo niet, dan verzoek ik u mij te laten weten waarom dit niet is gebeurd. Mochten zich andere telefoonnotities in het dossier bevinden dan ontvang ik daarvan eveneens een kopie.”

2. De minister van Buitenlandse Zaken reageerde op deze vragen per brief van 20 februari 2004 onder meer als volgt:

“In de bijlage gaat een kopie van het visumaanvraagformulier van (verzoekers tante; N.o.) met kenmerk (...) toe.

Voorts heeft u gevraagd of er een telefoonnotitie is gemaakt van een in de brief van 27 september 2002 vermeld telefoongesprek tussen (verzoeker; N.o.) en de ambassade.

U doelt hiermee kennelijk op de volgende passage in deze brief:

‘Blijkbaar is later uit (telefonisch?) contact tussen de Ambassade en uzelf definitief komen vast te staan dat betreffende uitnodiging wel degelijk betrekking had op de visumaanvraag van (verzoekers tante; N.o.) (cursivering ezz.).’

De ambassade heeft derhalve geconcludeerd dat wel op enigerlei wijze is vastgesteld dat de uitnodigingsbrief van 23 mei 2002 betrekking had op de visumaanvraag van (verzoekers tante; N.o.), maar dat zij achteraf - zoals blijkt uit de gecursiveerde delen van het citaat - niet met zekerheid heeft kunnen vaststellen dat dit in een telefoongesprek met (verzoekers oom; N.o.) is vastgesteld. Hieruit volgt al dat er geen aantekening of notitie bestaat van een dergelijk telefoongesprek. Voor de hand ligt echter dat, voor zover een dergelijk telefoongesprek zou hebben plaatsgevonden, daarvan ook geen notitie zou zijn gemaakt, omdat redelijkerwijze voorzienbaar was dat er geen enkele miscommunicatie zou optreden over hetgeen daarbij zou zijn besproken.”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

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 9:10

"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;

(...)."

3. 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."