



# Rapport

**Datum: 6 september 2004**  
**Rapportnummer: 2004/351**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het Ministerie van Buitenlandse de aanvraag van zijn schoonmoeder om verlening van een visum voor kort verblijf begin oktober 2002 heeft behandeld. Verzoeker trad bij de aanvraag op als referent. Hij verstreekte op verzoek van het ministerie op 18 oktober 2002 nadere informatie en maakte daarbij gebruik van het hem toegezonden vragenformulier. Verzoeker klaagt er met name over dat het ministerie de Nederlandse ambassade te Kiev (Oekraïne) heeft geadviseerd de aanvraag buiten behandeling te stellen wegens het ontbreken van zijn handtekening op het vragenformulier, zonder hem in de gelegenheid te stellen dit verzuim binnen veertien dagen te herstellen. Ook klaagt verzoeker erover dat de ambassade zijn schoonmoeder van deze buiten behandelingstelling nooit een schriftelijke en voor beroep vatbare beschikking heeft gestuurd.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van de hersteltermijn

1. Omdat zij de kerstdagen in Nederland wilde doorbrengen diende verzoekers schoonmoeder uit Moldavië op 14 oktober 2002 een visumaanvraag in bij de Nederlandse ambassade te Kiev (Oekraïne). Op 16 oktober 2002 ontving verzoeker van de directie personenverkeer, migratie- en vreemdelingenzaken van het Ministerie van Buitenlandse Zaken het verzoek om, indien hij als referent in de procedure wilde optreden, nadere informatie te verstrekken. Verzoeker vulde het hem daartoe toegezonden formulier in, voegde de gevraagde documenten bij en retourneerde het formulier binnen veertien dagen aan het ministerie.

2. Op 18 oktober 2002 ontving het ministerie het door verzoeker ingevulde formulier met bijlagen. Omdat het ministerie constateerde dat het formulier niet was voorzien van een handtekening, adviseerde het de Nederlandse ambassade te Kiev de aanvraag af te wijzen. Bij brief van 4 november 2002 wees de ambassade de visumaanvraag van verzoekers schoonmoeder af met als reden dat verzoeker geen gehoor had gegeven aan het verzoek nadere informatie te verstrekken, nodig voor de beoordeling van de aanvraag.

Toen verzoeker op 4 november 2002 telefonisch bij de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst, informeerde naar de stand van zaken, vernam hij dat de aanvraag was afgewezen en dat het dossier was gearchiveerd. De reden van de afwijzing werd daarbij niet vermeld.

3. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de aanvraag buiten behandeling is gesteld wegens het ontbreken van zijn handtekening op het inlichtingenformulier zonder dat hem de gelegenheid is geboden dit verzuim binnen veertien dagen te herstellen.

4. Het bestuursorgaan kan, 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, 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 (zie Achtergrond artikel 4:5 Algemene wet bestuursrecht).

5. Zoals ook de minister in reactie op de klacht al aangaf, was het niet juist dat het ministerie de ambassade heeft geadviseerd de aanvraag buiten behandeling te stellen. Weliswaar vormt het ontbreken van een handtekening een grond voor buiten behandelingstelling, maar alleen nadat de aanvrager in de gelegenheid is gesteld dat verzuim te herstellen. Het ministerie heeft nagelaten die gelegenheid te bieden. Om die reden was het dan ook eveneens onjuist dat de aanvraag is afgewezen op de grond dat verzoeker geen gehoor had gegeven aanvullende informatie te verstrekken.

6. Naar aanleiding van de klacht die verzoeker hierover op 6 november 2002 had ingediend, stelde het ministerie hem in de gelegenheid alsnog zijn handtekening te plaatsen op het formulier, en deed de toezegging na ontvangst van het getekende formulier opnieuw te beslissen op de aanvraag. Op 3 januari 2003 werd het visum alsnog verleend.

Uit een oogpunt van adequate klachtafhandeling had het ministerie echter meer voortvarend moeten reageren op de klacht. Nadat verzoekers klacht op 19 december 2002 gegrond was verklaard, had het, nu uit het inlichtingenformulier duidelijk was dat verzoekers schoonmoeder de bedoeling had om de kerstperiode in Nederland door te brengen, op de weg gelegen van de minister de visumaanvraag zo snel mogelijk opnieuw te bekijken. Door pas op 3 januari 2003 opnieuw te beslissen op de aanvraag van 14 oktober 2002, is de aanvraag ook naar aanleiding van de ingediende klacht niet adequaat behandeld. Daaraan doet niet af dat de door de minister in zijn reactie op de klacht aangeboden oplossing, bestaande uit een voortvarende behandeling van een toekomstige visumaanvraag en kosteloze afgifte daarvan, gezien de inmiddels verstreken termijn wel adequaat was.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

2. Ten aanzien van de bekendmaking van het besluit.

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat zijn schoonmoeder nooit schriftelijk bericht heeft gekregen van de afwijzing van de visumaanvraag.

2. Het bestuursorgaan maakt een besluit bekend door toezending of uitreiking aan de aanvrager. Indien de bekendmaking van een besluit niet op die manier mogelijk is, moet dit

op een andere geschikte wijze gebeuren (zie Achtergrond artikel 3:41 Algemene wet bestuursrecht (Awb).)

3. De minister liet in zijn reactie van 29 augustus 2003 op de klacht weten dat er een alternatieve procedure geldt in de Oekraïne en Moldavië. De Nederlandse ambassade te Kiev heeft de verzending van weigeringsbeschikkingen naar visumaanvragers in zowel de Oekraïne als in Moldavië al enige tijd geleden afgeschaft omdat de beschikkingen zelden op de plek van bestemming aankwamen. Aan visumaanvragers wier aanvraag niet op het eerste gezicht kan worden ingewilligd, wordt een formulier uitgereikt waarop de tijden staan waarop bij de ambassade over de uitkomst van de aanvraag kan worden geïnformeerd. Bij weigering van het visum wordt dit telefonisch aan de aanvrager meegedeeld. Tevens wordt de aanvrager erop gewezen dat hij de beschikking op de ambassade kan komen afhalen of, indien de aanvrager daar prijs op stelt, toegezonden kan krijgen.

4. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat verzoeker namens zijn schoonmoeder de contacten over de visumaanvraag onderhield met de Visadienst en het Ministerie Buitenlandse Zaken. Zijn schoonmoeder heeft na de aanvraag geen contact meer gehad met de ambassade te Kiev. In dit geval verzocht verzoeker bij brief van 6 november 2002 de afdeling personenverkeer, migratie- en vreemdelingenzaken van het Ministerie van Buitenlandse Zaken expliciet om een schriftelijke en gemotiveerde bevestiging van de afwijzing van de visumaanvraag door de ambassade te Kiev omdat hij daarvan namens zijn schoonmoeder bezwaar wilde aantekenen. De desbetreffende beschikking is hem noch zijn schoonmoeder verstrekt. Een afschrift van de beschikking van de ambassade was wel als bijlage gevoegd bij de reactie van de minister van Buitenlandse op de onderhavige klacht.

5. Op grond van artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb: zie Achtergrond) kan een ieder zich ter behartiging van zijn belangen in het verkeer met bestuursorganen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Uit artikel 2:1 Awb vloeit, ook blijkens de wetsgeschiedenis, voort dat het optreden van een gemachtigde tot gevolg heeft dat het contact met de burger in beginsel via de gemachtigde loopt.

Nu verzoeker als gemachtigde van zijn schoonmoeder optrad heeft de Nederlandse ambassade niet gehandeld conform de verplichting neergelegd in artikel 3:41 Awb. De beschikking is niet aan verzoeker als gemachtigde van zijn schoonmoeder toegezonden of uitgereikt.

6. Dit klemt te meer nu verzoeker op 6 november 2002 om toezending van de beschikking heeft gevraagd. In de onderhavige zaak had het dan ook op de weg van het Ministerie van Buitenlandse Zaken gelegen om de ambassade op te dragen de beslissing alsnog aan verzoeker als gemachtigde van zijn schoonmoeder toe te zenden.

7. Nu de beschikking niet aan verzoeker als gemachtigde van zijn schoonmoeder is toegezonden of uitgereikt, en bovendien het schriftelijk verzoek om toezending van de beschikking niet is gehonoreerd, is uit het oogpunt van adequate informatieverstrekking onjuist gehandeld.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

8. Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman het volgende op. Nu de beschikking ook niet aan de aanvrager, verzoekers schoonmoeder, is toegezonden of uitgereikt, doet zich de vraag voor of in dit geval gesproken kan worden van een bekendmaking door de ambassade op andere geschikte wijze, als bedoeld in artikel 3:41, tweede lid, Awb. Blijkens de wetsgeschiedenis ziet deze mogelijkheid op gevallen waarin de identiteit van een belanghebbende of het correcte adres bij het bestuursorgaan niet bekend zijn. Daarvan was in het geval van verzoekers schoonmoeder geen sprake. De alternatieve aanpak van de ambassade in Kiev kan dan ook niet worden aangemerkt als een andere geschikte wijze van bekendmaking. Zij biedt immers geen garantie dat aanvragers kennis kunnen nemen van de beslissing op hun aanvraag. Het is niet het bestuursorgaan dat naar een opgegeven telefoonnummer belt, maar de burger zelf die moet bellen om informatie te krijgen. Bovendien heeft ook de Centrale Raad van Beroep recentelijk geoordeeld (CRvB 26 maart 2004, JB 2004,216) dat een telefonische mededeling niet kan gelden als een bekendmaking van een besluit als bedoeld in artikel 3:41 AWB. Daarbij wordt nog opgemerkt dat de ambassade heeft laten weten dat er geen aantekening wordt gehouden van de telefoongesprekken die aanvragers met de ambassade hierover voeren, zodat de ambassade ook geen enkel inzicht heeft wie er wel of niet op de hoogte zijn gesteld.

9. In dit verband wordt verder nog ten overvloede opgemerkt dat de ambassade nadat het ministerie verzoeker op 19 december 2002 had laten weten dat er opnieuw op de aanvraag zou worden beslist, de beslissing van 4 november 2002 tot afwijzing van het visum had moeten intrekken. Uit het onderzoek is gebleken dat dit niet is gebeurd. Ook is het visum ten onrechte afgewezen wegens de weigering van referent om nadere en voor de beoordeling benodigde informatie te verstrekken. Deze grond is niet juist. De visum-aanvraag had hooguit op grond van artikel 4:5 Awb buiten behandeling kunnen worden gesteld omdat niet was voldaan aan een wettelijk voorschrift.

10. Ten slotte wordt ten overvloede nog overwogen dat de beschikking van 4 november 2002 van de Nederlandse ambassade in strijd met artikel 4:5 Awb geen rechtsmiddelenverwijzing bevatte. Ook in die zin is de visumaanvraag door de ambassade niet zorgvuldig behandeld.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken, is gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Kiev (Oekraïne), die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken, is eveneens gegrond.

## Onderzoek

Op 4 mei 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Alkmaar, met een klacht over een gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en een gedraging van de Nederlandse ambassade te Kiev (Oekraïne).

Naar deze gedragingen, die worden 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 kreeg verzoeker de gelegenheid op de door de minister verstrekte inlichtingen te reageren. Hij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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 te wijzigen.

De IND gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A Feiten

1. Op 14 oktober 2002 diende de schoonmoeder van verzoeker uit Moldavië bij de Nederlandse ambassade te Kiev (Oekraïne) een aanvraag in om verlening van een visum kort verblijf. Zij deed deze aanvraag omdat zij verzoeker en haar dochter met de kerstdagen wilde bezoeken.

2. Op 15 oktober 2002 stuurde het Ministerie van Buitenlandse Zaken een brief aan verzoeker, die in deze procedure als referent optrad, met de volgende inhoud.

“...Bij onze Diplomatieke of Consulaire Vertegenwoordiging heeft bovengenoemde vreemdeling een visumaanvraag voor kort verblijf ingediend, U bent daarbij als

referent/ontvangende relatie opgegeven. Indien u als referent/ontvangende relatie wenst op te treden, wil ik u verzoeken bijgevoegde formulieren volledig in te vullen en binnen veertien (14) dagen na dagtekening van deze brief in bijgaande enveloppe, voldoende gefrankeerd, aan mijn dienst te retourneren.

U dient als bijlage een recent bewijs van uw inkomen te overleggen (indien u zelfstandige bent, dient u een verklaring van een boekhouder over te leggen waaruit kan worden opgemaakt wat uw inkomsten zijn). Ook dient u een bewijs te overleggen waaruit blijkt dat u in Nederland woonachtig bent (dit kan met een kopie van uw paspoort of van uw vergunning tot verblijf). Tevens dient u de bijgevoegde garant- en bewustverklaring te ondertekenen en bij te sluiten.

Indien u dit formulier met de gevraagde bijlagen niet binnen een termijn van twee weken na dagtekening van deze brief retourneert, beschik ik over onvoldoende gegevens en bescheiden die nodig zijn om een besluit te nemen op onderhavige visumaanvraag. In beginsel zal ik dan besluiten de aanvraag niet in behandeling te nemen tenzij u binnen een periode van twee weken na het verstrijken van eerdergenoemde termijn mij de ontbrekende gegevens en bescheiden alsnog zult doen toekomen.

Ik wil u erop attent maken dat het geen zin heeft binnen 2 weken na het retour zenden van de formulieren bij de afdeling Vreemdelingen- en visumzaken naar de stand van zaken te informeren.

Tot slot wijs ik u erop dat alleen de visumaanvrager door de Nederlandse vertegenwoordiging waar de aanvraag is ingediend, op de hoogte wordt gesteld van de beslissing op de aanvraag...”

3. Op 18 oktober 2002 ontving de directie personenverkeer, migratie- en vreemdelingenzaken (DPV/VV) van het Ministerie van Buitenlandse Zaken het ingevulde formulier met bijlagen van verzoeker retour. De vragenlijst was echter niet voorzien van een handtekening van verzoeker. Op 4 november 2002 liet de betreffende afdeling van het Ministerie de Nederlandse ambassade te Kiev weten dat de aanvraag wegens het ontbreken van aanvullende informatie diende te worden afgewezen. Op 4 november 2002 wees de ambassade vervolgens de aanvraag af.

4. Op 4 november 2002 informeerde verzoeker telefonisch bij de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), naar de stand van zaken met betrekking tot de visumaanvraag. De Visadienst deelde hem mee dat de aanvraag was afgewezen en dat het dossier was gesloten. De reden van afwijzing werd daarbij niet vermeld.

5. Omdat verzoeker het niet eens was met deze gang van zaken diende hij bij brief van 6 november 2002 de volgende klacht in bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken:

“...Hierbij vraag ik u om een schriftelijke bevestiging en motivering van het afwijzen van een visumverstrekking aan Mw. S. Ik wil hier namelijk bezwaar tegen aantekenen. Ik vraag dus een voor beroep vatbare beslissing.

In uw schrijven van 15 oktober 2002 stelt u dat als ik niet binnen 14 dagen de bescheiden opstuur ik dan nog 14 dagen de gelegenheid heb alsnog de gevraagde bescheiden op te sturen.

Hoe kan het dan zijn dat als ik op maandag 4 november bel met de vraag naar de stand van zaken ik te horen krijg dat het dossier is gesloten en het visum is geweigerd.

Ik heb de desgevraagde bescheiden wel degelijk opgestuurd en ruim gefrankeerd.

Tijdens het tweede telefoongesprek op dezelfde dag werd mij zelfs te kennen gegeven dat al zou ik de bescheiden aangetekend opgestuurd hebben dat niets zou veranderen aan het feit dat ze niet ontvangen waren.

Ik verzoek u om mij de beslissing zo spoedig mogelijk te doen toekomen omdat ik voornemens ben om een procedure te starten en daarbij in ieder geval de extra te maken kosten (zijnde de reis van mevrouw S. van Moldavië naar Kiev, de leges en de door mij gemaakte kosten) te claimen...”

6. Op 15 november 2002 diende verzoeker eveneens een bezwaarschrift in bij de minister van Buitenlandse Zaken tegen de (hem op 4 november 2002 mondelinge meegedeelde) weigering van het visum. De ontvangst van dit bezwaarschrift werd op 27 november 2002 door het Ministerie van Buitenlandse Zaken aan verzoeker bevestigd. In dit bezwaarschrift drong verzoeker nogmaals aan op toezending van een schriftelijke beslissing op de aanvraag.

7. Bij brief van 19 december 2002 reageerde het plaatsvervangend hoofd van de afdeling vreemdelingen- en visumzaken van het ministerie als volgt op de klacht van 6 november 2002:

“...Op 15 oktober 2002 ging u een vragenlijst toe met het verzoek deze binnen twee weken te retourneren. Op 18 oktober 2002 ontving ik de vragenlijst met bijlagen van u terug. U had de lijst echter niet ondertekend, hetgeen een reden is om de aanvraag af te wijzen. U merkt terecht in uw brief op dat u een termijn van twee weken wordt gegeven om de benodigde informatie aan te vullen. Kennelijk is u tijdens de telefoongesprekken met de informatielijn niet duidelijk geworden welke aanvullende informatie ontbrak.

Om mevrouw S. de moeite van een nieuwe aanvraag te besparen zend ik u het vragenformulier in kwestie toe en stel u alsnog in de gelegenheid het formulier binnen twee weken te ondertekenen en te retourneren.



Na ontvangst van het ondertekende formulier zal spoedig een nieuwe beslissing op de aanvraag worden genomen...”

8. Op 3 januari 2003 besliste de ambassade alsnog positief op de aanvraag om het visum kort verblijf van verzoekers schoonmoeder. Omdat verzoekers schoonmoeder op dat moment niet meer over voldoende vakantiedagen beschikte heeft zij geen gebruik meer kunnen maken van dit visum. Op aanraden van de Nederlandse ambassade heeft zij het visum wel bij de ambassade afgehaald.

#### B. Standpunt verzoeker

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

#### C. Standpunt minister van Buitenlandse Zaken

Bij brief van 29 augustus 2003 reageerde de minister van Buitenlandse Zaken als volgt op de klacht:

“...Verzoekers klacht betreft de afhandeling van de visumaanvraag van mevrouw S., van Moldavische nationaliteit, ingediend bij de Nederlandse ambassade te Kiev, Oekraïne. Twee onderscheiden aspecten van de aanvraagprocedure worden met name genoemd in de klachtformulering van uw brief: enerzijds de wijze waarop het Ministerie van Buitenlandse Zaken de visumaanvraag heeft behandeld en anderzijds het feit dat aanvraagster van de ambassade te Kiev geen schriftelijke, voor beroep vatbare, beslissing heeft ontvangen naar aanleiding van de visumweigering.

Over het eerste onderdeel van de klacht wordt het volgende opgemerkt. Naar aanleiding van de visumaanvraag van mevrouw S., door haar op 14 oktober 2002 ingediend bij de ambassade te Kiev, heeft de afdeling Vreemdelingen- en Visumzaken (DPV/VV) van mijn Ministerie op 15 oktober 2002 een brief met een vragenformulier gezonden aan de referent -verzoeker-, met het verzoek het formulier ingevuld en vergezeld van enige met name genoemde bijlagen te retourneren.

Op 18 oktober 2002 ontving de afdeling DPV/VV de ingevulde vragenlijst met de gevraagde bijlagen retour. De vragenlijst was echter niet voorzien van de handtekening van verzoeker. Het ontbreken van die handtekening kan leiden tot een beslissing om de visumaanvraag niet in behandeling te nemen, zo staat vermeld in de aanhef van het vragenformulier. Een kopie van het door verzoeker ingevulde vragenformulier wordt hier te uwer informatie bijgesloten.

Verzoeker had de gelegenheid moeten krijgen om binnen een termijn van twee weken het ingevulde vragenformulier alsnog te voorzien van zijn handtekening. De afdeling DPV/VV heeft op 4 november 2002 echter aan de ambassade te Kiev laten weten dat de aanvraag -op grond van het ontbreken van aanvullende informatie- diende te worden afgewezen,

waarop de ambassade op 4 november 2002 afwijzend heeft beslist op de visumaanvraag van mevrouw S.

Op 8 november 2002 ontving de afdeling DPV/VV een brief van verzoeker d.d. 6 november 2002, waarin hij aangaf niet te begrijpen op welke grond het gevraagde visum was afgewezen, daarover op 4 november 2002 telefonisch navraag had gedaan, maar geen duidelijkheid had verkregen. Tevens verzocht verzoeker om toezending van de schriftelijke beslissing tot weigering van het visum. Naar aanleiding van de brief van verzoeker werd het de afdeling DPV/VV duidelijk dat aan verzoeker nimmer (ook niet telefonisch) duidelijk was gemaakt welke gegevens ontbraken, waardoor hij niet de gelegenheid had gehad om het verzuim te herstellen. Om die reden is besloten om de visumweigering ongedaan te maken en om verzoeker in de gelegenheid te stellen alsnog zorg te dragen voor een ondertekende vragenlijst. Dit is verzoeker medegedeeld bij brief van 19 december 2002.

Na ontvangst van het door verzoeker ondertekende vragenformulier is de visumaanvraag van mevrouw S. bij beslissing van 3 januari 2003 alsnog ingewilligd.

Het eerste onderdeel van verzoekers klacht, over de wijze waarop de behandeling van de visumaanvraag van mevrouw S. heeft plaatsgevonden, is naar mijn mening gegrond. Na ontvangst van het door verzoeker ingevulde vragenformulier, waarbij het ontbreken van zijn handtekening was geconstateerd, had verzoeker van de afdeling DPV/VV een rappèlbrief moeten ontvangen, waarin hem duidelijk werd gemaakt welke gegevens ontbraken, opdat hij dit verzuim tijdig had kunnen herstellen. Verzending van dergelijke rappèlbrieven is onderdeel van de gebruikelijke afhandelingsprocedure van visumaanvragen bij DPV/VV, doch is in de onderhavige aanvraagprocedure nagelaten. De telefonische beantwoording van verzoekers vragen, door medewerkers van de afdeling DPV/VV, is ontoereikend geweest. De beantwoording van de brief van verzoeker van 6 november 2002 heeft eerst op 19 december 2002 plaats gevonden, met als gevolg dat de afwikkeling van de procedure niet eerder dan op 3 januari 2003 rond was.

Zoals uit verzoekers brief d.d. 8 april 2003 aan U blijkt, is het visum door mevrouw S. wel afgehaald bij de ambassade te Kiev, doch heeft zij afgezien van het voorgenomen bezoek aan Nederland in verband met het beperkte aantal vakantiedagen dat haar nog restte.

Hoewel begrip wordt opgebracht voor de teleurstelling die de te late inwilliging van het visum teweeg heeft gebracht, ben ik van mening dat deze omstandigheid geen reden oplevert voor een maatregel in de vorm van een schadeloosstelling. Het feit dat aanvraagster een spoedeisend belang had bij de afgifte van het visum is niet eerder dan in verzoekers brief van 8 april 2003 kenbaar gemaakt. Het had op de weg van betrokkenen (verzoeker of mevrouw S. zelf) gelegen om hiervan eerder, telefonisch of schriftelijk, melding te maken. Bijvoorbeeld had verzoeker in de periode tussen 6 november en 19 december 2002, bij uitblijven van een reactie op zijn brief, de afdeling DPV/VV kunnen rappelleren en daarbij kunnen wijzen op de beperkte vakantiemogelijkheid van mevrouw S.

De beslissing om de eerdere visumweigering ongedaan te maken had zodoende op een eerder moment genomen kunnen worden waardoor mevrouw S. van het toegekende visum gebruik had kunnen maken.

Wel zie ik aanleiding om - gelet op de teleurstelling die deze ongelukkige samenloop van omstandigheden voor mevrouw S. heeft opgeleverd - uit coulance bij een volgende gelegenheid het aan mevrouw S. te verlenen visum, op voorwaarde dat aan de vigerende voorwaarden wordt voldaan, kosteloos te verstrekken. Voorts zal de afdeling DPV/VV worden verzocht, in overleg met de ambassade te Kiev, om haar visumaanvraag bij een volgende gelegenheid met voorrang te behandelen.

Het tweede onderdeel van de klacht betreft het verzuim van de ambassade te Kiev om de afwijzende beslissing in de vorm van een schriftelijke, voor beroep vatbare, beschikking aan aanvrager te sturen. Hierover wordt het volgende opgemerkt.

Desgevraagd heeft de ambassade te Kiev laten weten dat de verzending van schriftelijke weigeringsbeschikkingen naar visumaanvragers -zowel in de Oekraïne als in Moldavië- al enige tijd geleden is afgeschaft omdat de beschikkingen zelden te bestemder plekke aankwamen. Door de slecht functionerende postbezorging raakten de meeste beschikkingen kwijt of werden retour gezonden naar de ambassade. De ambassade heeft daarom gekozen voor een alternatieve procedure om aanvragers over hun visumaanvragen te informeren.

Aan visumaanvragers wier aanvraag niet op het eerste gezicht kan worden ingewilligd, wordt een formulier uitgereikt, waarop hen wordt medegedeeld dat zij de ambassade dagelijks tussen 14.00 en 16.30 uur telefonisch kunnen benaderen over de uitkomst van hun aanvraag. Hen wordt medegedeeld dat de ambassade een termijn van twee weken hanteert voor aanvragen die aan de afdeling DPV/VV worden voorgelegd.

Wanneer een aanvraag wordt geweigerd, wordt die informatie in eerste instantie telefonisch door de ambassade te Kiev medegedeeld aan de aanvrager, wanneer die telefonisch navraag doet. In dat telefoongesprek wordt de aanvrager voorts medegedeeld dat de schriftelijke weigeringsbeschikking bij de ambassade kan worden afgehaald, of, indien de betrokkene aangeeft daarop prijs te stellen, per post kan worden verstuurd. Daarbij wordt altijd gewaarschuwd voor de slechte postbezorging en om die reden kiezen weinig aanvragers voor toezending van de beschikking.

De consulaire afdeling van de ambassade te Kiev houdt geen aantekening bij van de binnengekomen telefoongesprekken, waardoor geen informatie bekend is over een eventueel telefonisch verzoek om uitsluitel over haar visumaanvraag van mevrouw S. Over het algemeen wordt bij de ambassade te Kiev over iedere ingediende visumaanvraag telefonisch navraag gedaan, om welke reden verondersteld wordt dat ook mevrouw S. op die wijze is geïnformeerd over de weigering van het door haar aangevraagde visum.

Kennelijk heeft mevrouw S. -gelet op de afstand vanaf haar woonplaats in Moldavië- afgezien van het in persoon afhalen van de weigeringsbeschikking. Van een verzoek om de beschikking per post aan haar toe te sturen is de ambassade te Kiev niets bekend.

Voor uw informatie sluit ik hierbij in een afschrift van de weigeringsbeschikking, alsmede een exemplaar van het formulier dat aan visumaanvragers wordt meegegeven door de ambassade te Kiev.

Op grond van het bovenstaande acht ik dit onderdeel van de klacht -het niet verzenden van een schriftelijke, voor beroep vatbare beschikking aan aanvrager- niet gegrond.

Samenvattend komt mijn reactie op de klacht van verzoeker op het volgende neer: het eerste onderdeel van de klacht is naar mijn mening gegrond, met dien verstande dat in de afhandeling van de aanvraag door dit Ministerie fouten zijn gemaakt, die echter in een later stadium zijn hersteld. De door verzoeker gevraagde vergoeding van kosten komt mijns inziens niet voor inwilliging in aanmerking omdat een spoedeisend belang niet was kenbaar gemaakt en verzoeker heeft nagelaten zelf actie te ondernemen ter beperking van de schade. Ter tegemoetkoming zal een volgende visumaanvraag van mevrouw S. met voorrang worden behandeld en zal dit visum -onverplicht en op voorwaarde dat de aanvraag voor inwilliging in aanmerking komt- kosteloos worden verstrekt.

Het tweede onderdeel van de klacht acht ik ongegrond..."

Achtergrond:

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2:1

"1. Een ieder kan zich ter behartiging van zijn belangen in het verkeer met bestuursorganen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

2. Het bestuursorgaan kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen."

Artikel 3:41

"1. De bekendmaking van besluiten die tot een of meer belanghebbenden zijn gericht, geschiedt door toezending of uitreiking aan hen, onder wie begrepen de aanvrager.

2. Indien de bekendmaking van een besluit niet kan geschieden op de wijze als voorzien in het eerste lid, geschiedt zij op een andere geschikte wijze."

Artikel 3:45

"1. Indien tegen een besluit bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld, wordt daarvan bij de bekendmaking en bij de mededeling van het besluit melding gemaakt.

2. Hierbij wordt vermeld door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld."

#### 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."