



Rapport

Datum: 12 januari 2005

Rapportnummer: 2005/004

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) tot op de dag waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet namens de minister van Buitenlandse Zaken heeft gereageerd op zijn klacht van 18 mei 2004, ook niet nadat de klacht bij faxbericht van 8 juni 2004 nogmaals onder de aandacht van de Visadienst was gebracht.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoeker diende op 16 november 2000 een aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf in. De aanvraag werd afgewezen, evenals het vervolgens op 13 april 2001 ingediende bezwaarschrift. Op 6 januari 2004 oordeelde de Rechtbank te Arnhem dat opnieuw in bezwaar moest worden beslist. Bij brief van 18 mei 2004 diende de gemachtigde van verzoeker een klacht in over de lange duur van de behandeling van het bezwaarschrift van 13 april 2001 door de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Omdat daarop niet werd gereageerd, vroeg de gemachtigde bij faxbericht van 8 juni 2004 aan de Visadienst om deze klacht alsnog te behandelen.

2. In reactie op de klacht deelde de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie bij brief van 27 september 2004 mee dat zij de klacht gegrond achtte. Zij weet de vertraagde afhandeling van de klacht aan de achterstanden bij het Centraal Klachtenbureau van de IND. De klacht van 18 mei 2004 was op 6 juli 2004 geregistreerd en op 14 juli 2004 in behandeling genomen. Zij gaf aan dat de klacht, ook nadat die als verzoek om voorrang was aangemerkt, vervolgens niet met de nodige voortvarendheid was behandeld. De minister zegde toe dat binnen vier weken alsnog zou worden beslist op het bezwaarschrift.

3. In zijn reactie van 6 oktober 2004 verwees de minister van Buitenlandse Zaken naar de reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie van 27 september 2004.

4. De gemachtigde van verzoeker deelde op 21 oktober 2004 mee dat de minister van Buitenlandse Zaken op 13 oktober 2004 had beslist op het bezwaarschrift.

II. Beoordeling

A. Ten aanzien van de behandelingsduur

5. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) dient een bestuursorgaan een ontvangen klacht binnen zes weken af te handelen. Deze termijn bedraagt tien weken als voor de klachtafhandeling een adviescommissie wordt ingeschakeld. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen, mits dit tijdig en schriftelijk gebeurt.

6. Gebleken is dat de IND namens de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie pas op 14 juli 2004 een eerste handeling verrichtte naar aanleiding van de ontvangst van de klacht op 19 mei 2004, ruim acht weken daarvoor. De wettelijke termijn waarbinnen de klacht afgehandeld had moeten zijn, was op dat moment al twee weken verstreken.

Omdat de Nationale ombudsman het verzoekschrift op 30 juni 2004 ontving, en omdat op dat moment de wettelijke termijn waarbinnen de klacht door de minister van Buitenlandse Zaken had moeten zijn afgehandeld, was verstreken zonder dat er door de Visadienst enige actie was ondernomen naar aanleiding van de klacht, is de Visadienst tekort geschoten vanuit het oogpunt van een adequate klachtbehandeling. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 30 juni 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer O., ingediend door de heer mr. C.T.G. van Schie, advocaat te Nijmegen, met een klacht over een gedraging van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

Naar aanleiding van deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie gezamenlijk, werd in eerste instantie een onderzoek ingesteld door middel van een interventie. Nadat op 27 juli 2004 een onbevredigende reactie van de Visadienst op de interventie was ontvangen, heeft de Nationale ombudsman besloten het onderzoek naar aanleiding van deze klacht schriftelijk voort te zetten.

In het kader van het schriftelijk onderzoek werd de minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd aan de ministers een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Daarna werd de Visadienst nog om informatie gevraagd.

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

De minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie berichtten dat het verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift van 29 juni 2004, met bijlagen waar onder de herinneringsbrief aan de Visadienst van 8 juni 2004;
2. Aanvullende informatie van verzoeker van 7 juli 2004, te weten een afschrift van de klachtbrief van 18 mei 2004;
3. De reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie van 27 september 2004;
4. De reactie van de minister van Buitenlandse Zaken van 6 oktober 2004;

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

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 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

Artikel 9:12, eerste lid

“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.”