



Rapport

Datum: 16 februari 2005
Rapportnummer: 2005/040

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) haar op 6, 10 en 11 december 2002 ontoereikende informatie heeft verstrekt met betrekking tot de aanvraag om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) aan haar partner.

Beoordeling

1. Verzoekster belde onder meer op 6, 10 en 11 december 2002 met de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in verband met de aanvraag om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) aan haar partner met de Zuid-Koreaanse nationaliteit.

2. Verzoekster klaagt erover dat de Visadienst haar op die data, 6, 10 en 11 december 2002, ontoereikende informatie heeft verstrekt met betrekking tot deze mvv-aanvraag, met name ten aanzien van de vereiste duur van haar arbeidscontract. Zij heeft op dit punt aangegeven dat haar een contract was aangeboden voor negen maanden, en dat zij dit pas had aangenomen nadat zij via de IND had vernomen dat er een behoorlijke kans was dat een mvv zou worden afgegeven met een contract voor negen maanden als er voldoende middelen van bestaan zouden zijn, en dat de duur van de verblijfsvergunning dan korter zou zijn. Zij had dit laatste geen probleem gevonden, omdat de verblijfsvergunning nodig was voor een duur van acht maanden. Daarna zou zij, in augustus 2003, in verband met een voorgenomen studie, naar de Verenigde Staten van Amerika vertrekken.

3. Vaststaat dat verzoekster op 6, 10 en 11 december 2002 telefonisch contact heeft gehad met de beslisambtenaar van de Visadienst. Van de door verzoekster gestelde mededeling van een IND-medewerker aan verzoekster heeft deze beslisambtenaar in een telefoonnotitie van 11 december 2002 onder meer het volgende vermeld: Verzoekster heeft aan de beslismedewerker meegedeeld dat een medewerker van de afdeling Communicatie van de IND haar zou hebben meegedeeld dat er geen beleid was voor gevallen waarin de referent een contract heeft van negen maanden en de vreemdeling slechts een verblijf van zeven maanden in Nederland beoogde en dat het vreemd zou zijn als de mvv-aanvraag zou worden afgewezen omdat het arbeidscontract van verzoekster niet voor nog minimaal één jaar beschikbaar was. Daarbij had verzoekster aangegeven dat deze medewerker had gezegd dat hiermee geen garanties waren gegeven.

4. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie achtte de klacht ongegrond.

De minister verwees in haar reactie onder meer naar bovengenoemde telefoonnotitie van 11 december 2002. Volgens de minister was de betrokken medewerker van de afdeling communicatie niet meer werkzaam bij de IND en ontbrak een telefoonnotitie van dit

gesprek. Daarom kon niet worden nagegaan wat de inhoud was geweest van dit gesprek.

Op grond daarvan onthield de minister zich van een oordeel hierover. Wel deelde zij mee dat in de brief, waarin was gereageerd op de klacht, van 4 februari 2003, excuses waren aangeboden voor zover verzoekster door de mededeling van de communicatiemedewerker in verwarring was gebracht over het door de IND te voeren beleid.

Verder deelde de minister over de telefoonnotities van 6 en 10 december 2002 mee dat deze gesprekken onder meer betrekking hadden op een niet ontvangen poststuk.

5. Uit de mededelingen in de telefoonnotitie van 11 december 2002, zoals neergelegd door de beslisambtenaar, blijkt dat verzoekster zelf heeft aangegeven dat de communicatiemedewerker geen garanties heeft gegeven. Verder kan niet worden vastgesteld of op grond van de mededelingen van de communicatiemedewerker bij verzoekster het vertrouwen was gewekt dat een mvv zou worden afgegeven, omdat de communicatiemedewerker niet meer bij de IND werkzaam is en er geen notitie is gemaakt van het gesprek tussen deze medewerker en verzoekster.

Wat hier ook van zij, de minister van Buitenlandse Zaken heeft excuses aangeboden aan verzoekster voor zover zij door de mededelingen van de communicatieambtenaar in verwarring is geraakt, en daarnaast heeft verzoekster deze mededelingen aan de beslisambtenaar, degene die inhoudelijk bevoegd is om mededelingen over het beleid te doen, kunnen voorleggen en kunnen bespreken of deze mededeling juist was of niet. Niet is gebleken dat op 11 december 2002 onvoldoende informatie is verstrekt, of dat vragen van verzoekster ten onrechte niet zouden zijn beantwoord.

6. Voor wat betreft de telefonische contacten tussen verzoekster en de beslisambtenaar op 6 en 10 december 2002 is op grond van de telefoonnotities van de Visadienst en verzoeksters klachtbrief niet gebleken dat onvoldoende informatie over de mvv-procedure of anderszins is verstrekt dan wel dat vragen van verzoekster ten onrechte niet zouden zijn beantwoord.

Daarom kan niet worden gezegd dat uit een oogpunt van juiste en toereikende informatieverstrekking onjuist zou zijn gehandeld.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

7. Ten overvloede wordt over de behandeling van verzoeksters klacht het volgende overwogen.

De Visadienst heeft ten onrechte niet aan verzoekster het aanbod gedaan om over haar klacht te worden gehoord, terwijl geen sprake was van een informele klachtbehandeling, en in dat geval horen op grond van artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond) uitgangspunt behoort te zijn.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 2 januari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw D., thans wonende in Louisville (Verenigde Staten van Amerika), met een klacht over een gedraging van Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Nadat de Nationale ombudsman verzoekster had meegedeeld dat zij haar klacht eerst moest voorleggen aan de Visadienst, omdat zij dit nog niet had gedaan, deelde verzoekster op 26 februari 2003 mee dat zij het niet eens was met de reactie van de minister van Buitenlandse Zaken op de klacht. Dit vormde voor de Nationale ombudsman aanleiding naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie en de minister van Buitenlandse Zaken gezamenlijk, een onderzoek in te stellen.

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

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

Zij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

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

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 30 december 2002 richtte verzoekster zich met een klachtbrief tot de Nationale ombudsman. Zij beklagde zich over de informatieverstrekking door de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), en ook over de behandeling door de Visadienst in het kader van de aanvraag van een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) ten behoeve van haar echtgenoot van Zuid-Koreaanse nationaliteit. Verzoekster deelde hiertoe onder meer het volgende mee:

"Tijdens de procedure van het aanvragen van een MVV voor mijn aanstaande echtgenoot heb ik zeer slechte ervaringen opgedaan met de IND. (...)

Om te beginnen is er standaard een wachttijd van minimaal 10 minuten. Vervolgens krijg je mensen aan de telefoon die ten eerste **niet voldoende kennis** hebben en die je ten tweede op een soms behoorlijk **asociale manier** te woord staan.

Laat ik dit **eerste** toelichten door middel van voorbeelden.

1. Ik heb aan het begin informatie gekregen over bijvoorbeeld het wel of niet tegelijk (door mij en mijn toekomstige echtgenoot) starten van de MVV aanvraag. Sommige mensen zeiden dat dat goed was om te doen, anderen zeiden van niet, weer anderen zeiden dat mijn aanstaande echtgenoot dit vanuit Korea zou moeten doen en anderen zeiden dat ik eerst moest beginnen.

2. Soms werd gezegd dat mijn aanstaande man 3 maanden in NL mocht zijn en daarna er een halfjaar uit moest. Later werd beweerd dat hij in een halfjaar 3 maanden in NL mocht zijn (een aanzienlijk verschil).

3. Eerst werd er door verschillende mensen bij hoog en laag beweerd dat hij tijdens de MVV aanvraag niet in NL mocht zijn. Later bleek dat dit wel mogelijk was, maar was weer niet duidelijk hoe lang dat dan mocht zijn, de één zei drie maanden de ander zei alleen voor een kort bezoek.

4. Sommigen zeiden dat hij tijdens de aanvraag van de verblijfsvergunning (na het verkrijgen van de MVV) niet naar Korea zou mogen gaan en teruggaan, later bleek dat dit wel mogelijk was.

5. De een vertelde dat de aanvraag voor een MVV 3 maanden zou duren en de ander vertelde dat het wel een jaar kon duren. We wisten dus totaal niet waar we aan toe waren.

6. Er is geen beleid voor mensen die korter dan een jaar in Nederland willen blijven. Er werd mij een contract aangeboden voor 9 maanden en dat heb ik pas aangenomen nadat ik van de IND te horen had gekregen dat er een behoorlijk kans was dat een MVV zou worden afgegeven met een 9 maandencontract als er genoeg financiën zouden zijn. De verblijfsvergunning zou dan alleen wat korter zijn (wat voor ons geen probleem was omdat

we toch niet langer dan 8 maanden in Nederland willen blijven).

Het gevolg was dat ik de informatie die gegeven werd totaal niet kon vertrouwen en altijd een keer of drie belde met verschillende mensen om erachter te komen wat nu ongeveer waar zou zijn. Het gaat daarbij om voor ons cruciale informatie en ons toekomstplan zag er iedere keer volledig anders uit doordat de informatie telkens wijzigde.

(...)

3. Pas toen ik na zo'n 30 telefoontjes echt boos was geworden (wat me praktisch nooit gebeurt) kreeg ik de beslisambtenaar aan de telefoon. Ik was boos geworden omdat ik 2 keer een brief had ontvangen waarin stond dat ze niet de juiste documenten hadden ontvangen, terwijl ik al die documenten allang aangetekend met ontvangstbevestiging had opgestuurd. Ze waren de documenten kwijtgeraakt. Hier was ik van tevoren al bang voor en daarom had ik opgebeld op wat voor manier ik alles het beste op kon sturen en om te vragen of mijn documenten niet op een verkeerde stapel terecht zouden komen. Mij werd verteld dat ik alles het beste vast kon kopiëren dat zou hun tijd schelen en met het juiste dossier nummer zou het zeker niet kwijt raken. Helaas. Hierdoor heeft het ongeveer een maand langer geduurd voor er een beslissing gemaakt kon worden (en dat is zo "kort" gebleven, omdat ik er constant achteraan bleef bellen.)

(...)

De redenen waarom de aanvraag is afgewezen, zijn evenzeer triest.

Ik heb voldoende geld en inkomen om voor mijn echtgenoot te zorgen, maar niet exact volgens de regeltjes van de IND. Het is dus gewoon niet mogelijk om mijn echtgenoot voor 8 maanden met mij in Nederland te laten zijn. Langer is niet de bedoeling omdat we per augustus 2003 in Amerika willen gaan studeren, hetgeen ook uitgebreid met de IND is doorgesproken."

2. Verzoekster zond bij haar klachtbrief de afwijzende beschikking van de minister van Buitenlandse Zaken van 13 december 2002 mee. In deze beschikking is, voor zover hier van belang, het volgende opgenomen:

"...Gelet op al hetgeen hierboven is overwogen, bestaat in het onderhavige geval geen verplichting de verblijfsvergunning onder de gevraagde beperking te verlenen.

Ingevolge het ter zake gevoerde beleid wordt de aanvraag in dergelijke gevallen afgewezen.

Voorts wordt hierbij overwogen dat door referente op 6 december 2002 is aangevoerd dat zij samen met betrokkene vermoedelijk in augustus 2003 naar de Verenigde Staten vertrekt om aldaar enige jaren te studeren en zij zich vervolgens samen met betrokkene in

Zuid Korea wil gaan vestigen.

Voorts heeft referente op 11 december 2002 aangevoerd dat zij heeft vernomen van een medewerker van de afdeling communicatie van de Immigratie- en Naturalisatiedienst dat het vreemd zou zijn als onderhavige aanvraag zou worden afgewezen op grond van het feit dat zij slechts voor negen maanden de beschikking heeft over middelen van bestaan haar arbeidsovereenkomst, terwijl betrokkene een verblijf beoogt van ongeveer acht maanden, mits aan alle overige voorwaarden zou worden voldaan. Referent heeft hierbij opgemerkt dat haar door de genoemde medewerker geen garanties zijn gegeven hieromtrent.

Nog daargelaten dat referente in haar telefonische verklaring van 10 december 2002 heeft medegedeeld dat het vertrek uit Nederland van betrokkene in augustus 2003 vooralsnog niet definitief is en overwegende dat het vertrek uit Nederland derhalve een toekomstige onzekere gebeurtenis is, leidt hetgeen referente heeft aangevoerd niet tot het oordeel dat afgeweken dient te worden van het beleid met betrekking tot de middelen van bestaan van de hoofdpersoon.

Overwogen wordt dat niet is aangetoond dat de hierboven genoemde medewerker van de afdeling communicatie de genoemde mededeling daadwerkelijk heeft gedaan.

Voor zover echter moet worden aangenomen dat in casu sprake is van gewekt vertrouwen bij referente door een bevoegd persoon, wordt overwogen dat referente hiervan geen nadeel heeft ondervonden. Immers, in het onderhavige geval wordt in ieder geval niet voldaan aan de voorwaarde dat de middelen van bestaan van referente voldoende hoog dienen te zijn.

Niet is gebleken van bijzondere feiten of omstandigheden op grond waarvan, bij afweging van alle aan de orde komende belangen, aanleiding bestaat de aanvraag toch in te willigen...."

3. Op 4 februari 2003 deelde de minister van Buitenlandse Zaken mee de klacht ongegrond te achten. De minister deelde hiertoe onder meer het volgende mee:

"Uit uw klachtbrief maak ik op dat u zich beklagt over de ontoereikende informatieverstrekking van en de wijze waarop u te woord bent gestaan door medewerkers van verschillende afdelingen van de Visadienst.

Ik heb de zaak van uw partner zorgvuldig bestudeerd en ik heb geen aanwijzingen gevonden dat er sprake is geweest van een ontoereikende informatieverstrekking naar u toe, dan wel dat u op een onjuiste manier te woord bent gestaan. Allereerst is hierbij in aanmerking genomen dat de voorbeelden die in uw brief zijn genoemd niet voldoende zijn geconcretiseerd. Zo ontbreken er bijvoorbeeld namen van de betrokken ambtenaren en data waarop de genoemde gesprekken hebben plaatsgevonden. Ik kan op basis van uw

informatie dan ook niet beoordelen of uw klacht in dit opzicht gegrond is.

Uit het dossier van uw partner is mij wel gebleken dat er telefonisch onderhoud is geweest tussen u de behandelend ambtenaar op 6 december 2002 en 10 december 2002 en 11 december 2002. Hierbij is echter niet gebleken dat er sprake is van ontoereikende informatieverstrekking, dan wel dat u op een onjuiste manier te woord bent gestaan. Zo blijkt bijvoorbeeld nog dat de behandelend ambtenaar op 6 december 2002 zijn excuses heeft aangeboden aangaande het onvindbaar zijn van een poststuk.

Op dit punt acht ik uw klacht dan ook ongegrond.

Uit het dossier is mij overigens wel gebleken dat u ook contact heeft gehad met een medewerker van de afdeling Communicatie. U heeft in een telefonisch onderhoud met de behandelend ambtenaar op 11 december 2002 aangegeven dat deze medewerker u zou hebben meegedeeld dat het vreemd zou zijn indien de mvv-aanvraag zou worden afgewezen omdat uw arbeidscontract niet voor nog minimaal één jaar beschikbaar was, maar dat, nu (de echtgenoot van verzoekster; N.o.) slechts minder dan een jaar in Nederland wilde verblijven, van deze regel afgeweken zou kunnen worden. Ik kan thans niet nagaan wat de inhoud van het gesprek is geweest tussen u en de communicatiemedewerker. Aangezien u in het telefonische onderhoud van 11 december 2003 met de behandelend ambtenaar heeft aangegeven dat de communicatiemedewerker geen garanties omtrent zijn mededeling aan u heeft gegeven, ga ik er van uit dat er in dit geval geen sprake is van een verwekte verwachting. Voor zover de mededeling van de communicatiemedewerker u wellicht in verwarring heeft gebracht omtrent het door mij te voeren beleid, wil ik u voor deze verwarring mijn oprechte excuses aanbieden.

Met betrekking tot de informatieverstrekking kan ik u nog het volgende berichten.

Indien u (nog) vragen hebt ten aanzien van de voor u geldende beleid en regelgeving kunt u zich wenden tot de korpschef van de politieregio Hollands Midden dan wel gebruik maken van de internetsite: www.ind.nl. Bovendien verwijs ik u in deze naar de beschikking in eerste aanleg waarin staat vermeld aan welke voorwaarden u en (de echtgenoot van verzoekster; N.o.) dienen te voldoen indien hij voor verblijf bij u in Nederland in aanmerking wenst te komen.

Ik kan mij voorstellen dat de inhoud van mijn brief voor u niet bevredigend is. Ik kan u echter toezeggen dat ik binnen vier weken na dagtekening van deze brief een beslissing zal nemen op het door u namens uw partner ingediende bezwaarschrift, waarbij ik alle inhoudelijke stellingen die u heeft aangevoerd in uw klachtbrief zal betrekken."

4. Bij beschikking van 11 februari 2003, verklaarde de minister van Buitenlandse Zaken het bezwaar kennelijk ongegrond. In deze beschikking kwam onder meer aan de orde dat geen aanleiding werd gezien om af te wijken van de eis met betrekking tot de middelen

van bestaan van verzoekster om reden dat zij wellicht korter dan één jaar in Nederland wenste te verblijven, gelet op een beoogd vertrek in augustus 2003 naar de Verenigde Staten. Het vertrek van verzoekster was namelijk nog niet zeker, en er bestond niet een dergelijke uitzondering op het te voeren beleid, aldus de minister.

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie

1. De minister nam op 19 mei 2003 in reactie op de klacht het volgende standpunt in:

"...Naar aanleiding van de klacht heb ik het dossier van (de echtgenoot van verzoekster; N.o.) bestudeerd. Hieruit is gebleken dat bijgevoegde klachtbrief van (verzoekster; N.o.) van 30 december 2002 reeds op 3 januari 2003 door het Klachtenbureau van de Immigratie- en Naturalisatiedienst is ontvangen. De klacht is op 4 februari 2003 in behandeling genomen en bij brief van dezelfde datum ongegrond verklaard. Zoals ook blijkt uit voornoemde brief is tijdens de aanvraagprocedure op 6 december 2002, 10 december 2002, en op 11 december 2002 telefonisch contact geweest tussen (verzoekster; N.o.) en de beslismedewerker. Van de inhoud van de gevoerde gesprekken tussen (verzoekster; N.o.) en deze medewerker zijn telefoonnotities gemaakt.

Blijkens twee telefoonnotities van 6 december 2002 heeft (verzoekster; N.o.) op die datum contact opgenomen met de beslismedewerker en gevraagd of de door haar gestuurde stukken waren ontvangen. De beslismedewerker heeft haar medegedeeld dat het aangetekende poststuk onvindbaar was en haar hiervoor excuses aangeboden. (Verzoekster; N.o.) werd verzocht om de stukken te faxen. (Verzoekster; N.o.) gaf voorts aan dat (verzoeksters echtgenoot; N.o.) en zij van plan waren om in augustus 2003 naar de VS af te reizen voor studie, maar dat (verzoeksters echtgenoot; N.o.) eerst naar Nederland wilde laten komen. Verder gaf zij een mondelinge toelichting op haar arbeidssituatie (zie hierna onder C.2.1. en C.2.2.; N.o.).

Op 6 december 2002 heeft (verzoekster; N.o.) de ontbrekende stukken gefaxt.

Blijkens een telefoonnotitie van 10 december 2002 heeft (verzoekster; N.o.) op die datum via de Infolijn contact opgenomen met de beslismedewerker en gevraagd naar de stand van zaken. Haar is meegedeeld dat op 10 of 11 december een beslissing zou worden genomen. Haar is voorts meegedeeld dat het verdwenen aangetekende poststuk is gevonden. De beslismedewerker heeft haar er verder op gewezen dat zij altijd bij de Infolijn kan informeren omtrent de laatste stand van zaken (zie hierna onder C.2.3.; N.o.).

Blijkens een telefoonnotitie van 11 december 2002 heeft (verzoekster; N.o.) wederom contact opgenomen met de beslismedewerker en gevraagd naar de stand van zaken. De

beslismedewerker heeft aan (verzoekster; N.o.) meegedeeld dat op die dag de beslissing zou worden genomen en met haar afgesproken dat na resumptie zij per e-mail zou worden geïnformeerd omtrent de beslissing. (verzoekster; N.o.) verklaarde voorts dat een medewerker van de afdeling Communicatie van de IND haar zou hebben meegedeeld dat er geen beleid is voor gevallen als deze, waarin de referent een contract heeft voor negen maanden en de vreemdeling slechts een verblijf van 7 maanden beoogt en dat het vreemd zou zijn als de mvv aanvraag van (de echtgenoot van verzoekster; N.o.), op grond van het feit dat het arbeidscontract van (verzoekster; N.o.) niet voor nog minimaal één jaar beschikbaar was, zou worden afgewezen, mits aan alle overige voorwaarden is voldaan. (Verzoekster; N.o.) zei overigens wel dat de betrokken medewerker van de afdeling Communicatie haar omtrent zijn mededeling geen garanties had gegeven (zie hierna onder C.2.4.; N.o.).

De beschikking is op 13 december 2002 aan (verzoekster; N.o.) verzonden.

Naar mijn mening heeft de beslismedewerker op 6, 10 en 11 december 2002 toereikende informatie verstrekt aan (verzoekster; N.o.). Op die punten acht ik de klacht ongegrond.

Als de hiervoor genoemde medewerker van de afdeling Communicatie de mededeling, zoals door (verzoekster; N.o.) wordt beweerd, aan haar heeft gedaan, dan heeft deze medewerker onjuiste en derhalve ontoereikende informatie gegeven en zou de klacht op dat punt gegrond zijn.

Niet valt echter meer na te gaan, wat de inhoud van het telefonisch onderhoud met de medewerker van de afdeling Communicatie is geweest, omdat in het dossier een telefoonnotitie ontbreekt en deze medewerker ook niet meer werkzaam is bij de IND. Ik onthoud mij derhalve van een oordeel ten aanzien van dit klachtonderdeel. Wel zijn in eerdergenoemde brief van 4 februari 2003 excuses aan (verzoekster; N.o.) aangeboden, voor zover de mededeling van de medewerker van de afdeling Communicatie van de IND haar in verwarring heeft gebracht.

Ten slotte bericht ik u dat het besluit op het bezwaarschrift, dat in de brief van 4 februari 2003 aan (verzoekster; N.o.) binnen 4 weken na voornoemde datum was toegezegd, op 11 februari 2003 is genomen. Het bezwaarschrift is kennelijk ongegrond verklaard..."

2. Bij de reactie van de minister bevonden zich telefoonnotities van 6 (tweemaal), 10 en 11 december 2002. Deze telefoonnotities luiden onder meer als volgt

2.1. De eerste telefoonnotitie van 6 december 2002:

"Mevrouw stelt een aangetekend poststuk, (...), te hebben verstuurd, welke op 19 nov 2002 (...)medewerker is getekend.

Dit poststuk is niet aangekomen bij de concipiënt/beslismedewerker.

Heden, na 14.00 uur, wordt ref teruggebeld (...) omtrent het verdwenen poststuk."

2.2. De tweede telefoonnotitie van 6 december 2002:

"Medegedeeld dat het aangetekende poststuk onvindbaar is. Excuses aangeboden. Verzocht om de meest noodzakelijke gegevens te faxen. Mevr gaat faxen: een garantverklaring, uittreksel GBA, werkgeversverklaring, overzicht spaargeld, kopie pp.

In januari 2002 gaan betr en ref trouwen in NL. Betr komt 16 dec naar Nederland om te trouwen en ze gaan beiden op 31 jan terug naar Zuid Korea voor de receptie aldaar.

Voorts zijn ref en betr voornemens om ongeveer in augustus 2003 naar de VS te vertrekken om aldaar enige jaren te studeren. Na dit verblijf zijn ref en betr voornemens naar Zuid Korea te gaan om zich aldaar te vestigen.

I.v.m. de korte periode die betr in NL beoogt en gelet op de problemen die ontstaan met de noodzakelijke inburgeringsprocedures voor deze korte periode, verzoekt ref om spoed in de afhandeling van de aanvraag.

Ref heeft een detacheringsovereenkomst met Secretary Plus Management voor de duur van 9 maanden. Haar gegarandeerde brutoloon is (...). Ze is thans daadwerkelijk gedetacheerd bij het COA Waddinxveen. Voor salarisadministratie, bellen met S. van het clusterkantoor van het COA. (...).

Ref is in april 2002 teruggekeerd uit Israël alwaar ze heeft gewerkt.

Nabericht:

Mevr heeft de genoemde documenten gefaxt. Deze zijn in het dossier gevoegd."

2.3. De telefoonnotitie van 10 december 2002:

"(Verzoekster; N.o.) belt omtrent de voortgang in de zaak. Ik heb medegedeeld dat vandaag of morgen een beslissing wordt genomen op de aanvraag. Voorts heb ik haar medegedeeld dat zij altijd bij de infolijn kan informeren naar de voortgang in de zaak.

Tevens medegedeeld dat het verdwenen poststuk (zie tel.not. vrijdag 6 december) terecht is. Omdat ref een inlichtingenformulier had meegezonden is het poststuk aangemerkt als een nieuwe mvv-hpp aanvraag en derhalve op de stapel op te voeren mvv-aanvragen beland.

Medegedeeld dat de hpp en dip aanvragen gevoegd worden behandeld.

(Verzoekster; N.o.) verklaarde van september 1999 tot april 2002 in Israël te hebben verbleven en aldaar vrijwilligerswerk te hebben gedaan. Ze verklaarde ervan op de hoogte

te zijn dat ze geen aantoonbaar arbeidsverleden heeft, maar dat zij een groot bedrag heeft op haar spaarrekening waarmee ze wel 'voor honderd mensen garant kan staan'.

Voorts heeft (verzoekster; N.o.) verklaard dat het vertrek van haar en betrokkene naar de VS in augustus 2003 vooralsnog niet definitief is omdat nog niet alle zaken zijn geregeld met betrekking tot de daar te volgen studie.

OPMERKING:

(...) De enige toezegging die ik gedaan heb is dat de beslissing op de aanvraag vandaag of morgen wordt genomen."

2.4. De telefoonnotitie van 11 december 2002:

"Mevr belt om te informeren naar de voortgang in de zaak. Haar medegedeeld dat vandaag de beslissing gaat vallen. Op haar verzoek afgesproken dat -na resumptie- zij per e-mail (...) wordt geïnformeerd omtrent de beslissing.

Desgevraagd verklaarde mevr dat zij door Du. (nadat deze met zijn collega's had overlegd) van de afdeling communicatie van de IND (...) is medegedeeld dat er geen beleid is voor die gevallen dat de hoofdpersoon een contract heeft voor 9 maanden en de vreemdeling slechts een verblijf van 7 maanden beoogt. Voorts zou Du. haar hebben medegedeeld dat het vreemd zou zijn dat de mvv-aanvraag zou worden afgewezen op grond hiervan, mits aan alle overige voorwaarden is voldaan. Mevr verklaarde hieromtrent gebeld te hebben met de afdeling communicatie op het moment dat ze haar huidige contract nog niet definitief had, maar deze wel aanstaande was. Mevr verklaarde tevens dat haar geen garanties hieromtrent zijn gegeven door Du.

Ref heeft verklaard dat vooralsnog geen zekerheid bestaat omtrent een nieuwe detachering."

D. Standpunt minister van Buitenlandse Zaken

De minister van Buitenlandse Zaken verwees naar de reactie van de hiervoor onder C. vermelde reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

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 maken van het recht te worden gehoord.

3 Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

In de memorie van toelichting (kamerstukken 1997-1998, 25 837, nr. 3) op dit artikel is het volgende opgenomen:

“De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daar van uit. (...)”

Het horen is om meerdere redenen van belang. (...) Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. (...)

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien.”