

Rapport

Datum: 13 juli 2006

Rapportnummer: 2006/241

Klacht

Verzoeksters klagen erover dat zij geen contact konden krijgen met de Visadienst kort verblijf van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), omdat de algemene informatielijn van de IND op het verzoek van hun gemachtigde van 23 juni 2005 om informatie over de stand van zaken van de behandeling van hun bezwaarschrift tegen de afwijzende beslissing op hun verzoek om een toeristenvisum om een huwelijk bij te wonen van een familielid op 20 augustus 2005, ondanks de spoedeisendheid van de zaak, niet kon of mocht doorverbinden met een behandelend ambtenaar van de Visadienst, terwijl de infolijn slechts algemene informatie kon verstrekken.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoeksters, moeder en dochter, wilden op 20 augustus 2005 het huwelijk bijwonen van hun zoon, respectievelijk broer. Daartoe vroegen zij een toeristenvisum aan bij de Visadienst kort verblijf van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND, hierna: Visadienst). Op 30 mei 2005 wees de Visadienst namens de minister van Buitenlandse Zaken hun aanvraag af. Op 15 juni 2005 dienden verzoeksters een bezwaarschrift in en tegelijkertijd een verzoek om een voorlopige voorziening. Meerdere malen, maar in ieder geval op 23 juni 2005, nam de gemachtigde van verzoeksters contact op met de algemene informatielijn van de IND (hierna: infolijn) om te informeren naar de voortgang van de behandeling van het bezwaarschrift. De infolijn verbond niet door met de behandelend ambtenaar van de Visadienst. De gemachtigde diende hierover op 23 juni 2005 mondeling een klacht in. Op 24 juni 2005 diende de gemachtigde een verzoek in om het bezwaarschrift met voorrang te behandelen. Op 13 juli 2005 diende de gemachtigde schriftelijk een klacht in, omdat nog geen beslissing was genomen op het verzoek om voorrang.

2. Op 26 juli 2005 gaf de Visadienst kort verblijf een reactie op de klacht van 23 juni 2005. In deze brief gaf de Visadienst onder meer aan dat de tien-weeken termijn, waarbinnen de Visadienst op het bezwaarschrift moest beslissen, nog niet was verstreken, maar dat zou worden getracht op korte termijn te beslissen, vanwege het reisdoel, het huwelijk op 20 augustus 2005.

Ook gaf de Visadienst aan dat er vanwege het tekort aan verwerkingscapaciteit voor was gekozen om een infolijn in te stellen die algemene informatie kon verstrekken, om zo de medewerkers te ontlasten. Het beleid was dat de medewerkers van de infolijn slechts in uitzonderlijke en spoedeisende gevallen een belanghebbende mochten doorverbinden met

een beslisambtenaar, en dat werd aangeraden om schriftelijk te corresponderen.

3. Verzoeksters klagen erover dat niet gecommuniceerd kon worden met de Visadienst kort verblijf.

Zij waren het niet eens met het beleid van de Visadienst, zoals weergegeven in de brief van 26 juli 2005 (zie hiervóór, onder 2.), dat de medewerkers van de infolijn slechts in uitzonderlijke en spoedeisende gevallen een belanghebbende mochten doorverbinden met een beslisambtenaar, en dat werd aangeraden om schriftelijk te corresponderen. Volgens hen had wellicht de klacht kunnen worden voorkomen wanneer hun gemachtigde op 23 juni 2005 direct in een kort en zakelijk gesprek met de beslisambtenaar had kunnen aangeven dat de zaak spoedeisend was en had kunnen verzoeken om op korte termijn aan te geven welke stukken noodzakelijk waren om tot een besluit te komen. Zij zagen niet in waarom niet een spreekuur zou kunnen worden gehouden.

In het verzoekschrift was verder vermeld dat het toeristenvisum inmiddels was afgegeven.

4. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie gaf in haar reactie van 26 oktober 2005 aan dat de infolijn was opgericht om de beslismedewerkers te ontlasten. De medewerkers van de infolijn waren geïnstrueerd om algemene informatie te verstrekken en ook informatie over de procedurestand. Zij konden echter geen toezeggingen doen over de voortgang van zaken. Omdat het huwelijksfeest pas op 20 augustus 2005 zou plaatsvinden, was op 23 juni 2005, bijna twee maanden van te voren, nog geen sprake geweest van een spoedeisende zaak. Daarom was correct gehandeld. De minister achtte de klacht ongegrond. Naar aanleiding van de vragen van de Nationale ombudsman berichtte de minister nog dat door de handelwijze om slechts in bijzondere en spoedeisende gevallen contact te leggen met een beslismedewerker, werd voorkomen dat het behandelproces onnodig werd verstoord. Wanneer wel contact kon worden gelegd wanneer de beslistermijn nog lang niet was verstreken, kon dit ertoe leiden dat de behandelduur van andere zaken zou toenemen. Verder achtte de minister het invoeren van een spreekuur niet nodig. Ook daardoor zou het behandelproces namelijk onnodig worden verstoord. Zij wees er daarbij op dat de infolijn van de Visadienst gemiddeld 250 telefonische berichten per dag binnen kreeg. Ten slotte benadrukte zij dat in bijzondere en spoedeisende gevallen de medewerker van de infolijn er voor zou zorgdragen dat de belanghebbende zo spoedig mogelijk in contact werd gebracht met een beslisambtenaar.

5. De minister van Buitenlandse Zaken verwees in zijn reactie van 16 november 2005 naar de reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie.

6. Verzoeksters deelden op 12 december 2005 in reactie op de informatie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie mee dat de minister eraan voorbij was gegaan dat er nog heel wat geregeld had moeten worden alvorens verzoeksters daadwerkelijk naar Nederland hadden kunnen reizen. Immers, verzoeksters hadden uit het noorden van Sri

Lanka naar Colombo moeten reizen en de ambassade had moeten worden geïnstrueerd. Door aanhoudende druk van de gemachtigde, ook op de ambassade in Colombo, hadden verzoeksters op tijd kunnen reizen.

Zij waren het niet eens met het standpunt van de minister dat het doorverbinden met de beslismedewerker tot een verlenging en verstoring van het behandelproces zou leiden. Volgens hen had juist een kort zakelijk gesprek procedures kunnen voorkomen wanneer concrete afspraken hadden kunnen worden gemaakt. Een bestuursorgaan moest bereikbaar zijn voor een burger, er moest te communiceren zijn met dit bestuursorgaan. Mede daarom achtten zij een spreekuur van belang.

7. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie reageerde op 9 februari 2006 op de reactie van de gemachtigde met de mededeling dat de visa aanvankelijk niet waren toegekend omdat de tijdige terugkeer niet voldoende gewaarborgd werd geacht. Vervolgens was in de bezwaarfase extra informatie gevraagd en gekregen. Pas nadat deze informatie was gekregen was het bezwaar gegrond verklaard, binnen de beslistermijn.

Hoewel niet een exact moment was aan te geven vanaf welke datum wel sprake zou zijn van een spoedeisend belang, was hiervan op het moment van het indienen van het bezwaarschrift (15 juni 2005) zeker nog geen sprake geweest. Pas wanneer de afhandeling van het bezwaarschrift zodanig dicht in de buurt zou zijn gekomen van de huwelijksvoltrekking waardoor verzoeksters mogelijk het huwelijk niet meer zouden kunnen bijwonen, zou aangenomen kunnen worden dat sprake was dan een zodanig 'spoedeisend' geval, dat afhandeling met voorrang gerechtvaardigd zou kunnen zijn.

Wel merkte de minister op dat de Unit Visa van de IND adequater op het verzoek om voorrang had kunnen reageren. Zo had aan de gemachtigde telefonisch dan wel schriftelijk kunnen worden bericht wat de stand van zaken was en welke vervolgstappen op korte termijn te verwachten waren geweest. Hierbij had tevens kunnen worden aangegeven dat zou worden getracht om vóór de datum van 20 augustus een beslissing te nemen. Nu was het bovenstaande pas in de klachtbeantwoordingsbrief van 26 juli 2005 duidelijk gemaakt. Daarom zou aan de Unit Visa worden verzocht meer aandacht te schenken aan de tijdige beantwoording van schriftelijk, gemotiveerde verzoeken om voorrang, aldus de minister.

II. Beoordeling

8. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit brengt mee dat het bestuursorgaan toegankelijk moet zijn voor de burgers, zodat hun verzoeken om informatie het bestuursorgaan (tijdig) bereiken.

9. Voor een goede communicatie tussen de burgers en de Visadienst is vereist dat aanvragers er van verzekerd kunnen zijn dat hun vragen en/of verzoeken de Visadienst ook daadwerkelijk bereiken, en dat de Visadienst hier ook tijdig, correct en concreet antwoord op geeft. De keuze van de Visadienst kort verblijf, om efficiencyredenen, in verband met het tekort aan verwerkingscapaciteit, om contacten via de algemene informatielijn (infolijn) te laten verlopen, en om slechts in dringende gevallen rechtstreeks contact toe te staan met de aanvragers, mag er niet toe leiden dat burgers hun vragen niet meer kunnen voorleggen aan de Visadienst. De infolijn moet dan ook ofwel de vragen kunnen beantwoorden, ofwel het contact met de Visadienst tot stand kunnen brengen zodat de Visadienst dit zelf doet.

10. Het gevolg van bovengenoemde keuze van de Visadienst is in dit geval geweest dat de gemachtigde van verzoeksters onvoldoende de gelegenheid heeft gehad om met de Visadienst te communiceren. Immers, de gemachtigde heeft op 23 juni 2005 op de telefonische vraag naar de voortgang van het bezwaarschrift, en op de vraag welke informatie de Visadienst nog verlangde, van de infolijn geen antwoord gekregen, en evenmin heeft de gemachtigde de verzekering gekregen dat de wens om tijdig vóór 20 augustus 2005 een beslissing te ontvangen ook bij de Visadienst bekend was en dat de Visadienst ook genegen was om aan deze wens tegemoet te komen.

11. Het argument van de minister dat op 23 juni 2005 nog geen sprake was van een spoedeisend belang is weliswaar juist, maar doet hier niet ter zake. Immers, de gemachtigde kon niet weten of de Visadienst niet de gebruikelijke beslistermijn van tien weken zou hanteren, daargelaten of deze termijn, gelet op het gebrek aan verwerkingscapaciteit, ook haalbaar was, zodat een beslissing voor verzoeksters geen zin meer zou hebben gehad. Daarom wilde hij zekerheid dat de Visadienst tijdig zou beslissen. Van een gemachtigde kan niet worden geëist om te wachten met het benaderen van de Visadienst totdat wél sprake is geworden van een spoedeisende situatie, met de kans dat de Visadienst nog nadere informatie (bijvoorbeeld stukken) nodig heeft, met als gevolg dat niet meer tijdig kan worden beslist.

12. Wanneer de Visadienst op 23 juni 2005 had aangegeven op welke datum naar verwachting op het bezwaarschrift zou zijn beslist, had de gemachtigde niet de Visadienst ervan hoeven te doordringen dat ruim binnen de beslistermijn van tien weken en tijdig vóór 20 augustus 2005 een beslissing op het bezwaarschrift nodig was. Dit had hem wellicht de moeite bespaard om op 24 juni 2005 schriftelijk een verzoek te dienen om het bezwaarschrift met voorrang te behandelen, en op 13 juli 2005 een schriftelijke klacht. Dit laatste omdat hij op 13 juli 2005 nog geen antwoord op zijn verzoek om voorrang had gekregen.

De minister heeft dan ook terecht aangegeven dat aan de Unit Visa zal worden verzocht om meer aandacht te besteden aan een tijdige beantwoording van schriftelijke gemotiveerde verzoeken om voorrang.

Doordat de gemachtigde geen contact heeft kunnen krijgen met de Visadienst nu de instanties van de Visadienst aan de infolijn onderkenning van de werkelijkheid daarvan in de weg stonden, heeft de Visadienst gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatievoorziening.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Visadienst kort verblijf van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), is gegrond, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Onderzoek

Op 10 augustus 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw G. en mevrouw K. te Sri Lanka, ingediend door Advocatenkantoor Oudegracht te Alkmaar, met een klacht over een gedraging van de Visadienst kort verblijf van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie en Naturalisatiedienst (IND).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie gezamenlijk, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het 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.

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

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

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

Verzoeksters gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Brief van de Visadienst kort verblijf van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie en Naturalisatiedienst (IND) van 26 juli 2005 aan de gemachtigde van verzoeksters;
2. Brieven van de gemachtigde van verzoeksters aan de Nationale ombudsman van 10 augustus 2005 en 12 december 2005;
3. Brief van de minister van Buitenlandse Zaken aan de Nationale ombudsman van 16 november 2005;
4. Brieven van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie aan de Nationale ombudsman van 26 oktober 2005 en 9 februari 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.