



Rapport

Datum: 26 oktober 2006
Rapportnummer: 2006/352

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Visadienst kort verblijf van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), hem ten behoeve van de aanvraag van 11 april 2005 om een toeristenvisum van zijn schoonmoeder, afkomstig uit Colombia:

- onvoldoende duidelijkheid heeft verschaft over de stukken die hij als referent moest overleggen;
- hem om persoonlijke gegevens van zijn schoonmoeder heeft gevraagd;
- hem om het overleggen van stukken heeft gevraagd die eerder al aan de Nederlandse ambassade te Bogotá (Colombia) waren overgelegd.

Ook klaagt verzoeker erover dat de ambassade zijn schoonmoeder eerst op 3 oktober 2005 telefonisch in kennis heeft gesteld van de positieve beschikking van 23 juni 2005, nadat deze eerder op 11 juli 2005 onbestelbaar retour was gekomen, terwijl zij op 10 juli 2005 haar nieuwe adres en telefoonnummer per e-mail aan de ambassade had toegezonden.

Daarbij klaagt hij erover dat de ambassade zijn schoonmoeder op haar verzoeken om informatie van na 2 augustus 2005 naar de stand van zaken over de aanvraag herhaaldelijk telefonisch heeft meegedeeld dat de ambassade wachtte op bericht uit Nederland.

Daarnaast klaagt hij erover dat zijn schoonmoeder in februari 2005 telefonisch van de ambassade te horen heeft gekregen dat zij niet eerder een visum kon aanvragen dan vijfenveertig dagen vóór het voorgenomen vertrek naar Nederland.

Voorts klaagt verzoeker erover dat de Nederlandse ambassade bij brief van 2 mei 2005 aan zijn schoonmoeder heeft meegedeeld dat de termijn voor het nader inwinnen advies van de Visadienst kort verblijf drie maanden kon bedragen.

Tenslotte klaagt hij erover dat de Visadienst kort verblijf in een brief van 24 mei 2005 een termijn van zes weken heeft genoemd waarbinnen het zinledig zou zijn om bij de dienst te informeren naar de stand van zaken.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het verschaffen van duidelijkheid over de als referent over te leggen stukken

Bevindingen

1. In het kader van een door zijn schoonmoeder op 11 april 2005 bij het Nederlandse consulaat in Cali (Colombia) ingediende aanvraag om een toeristenvisum werd verzoeker, als referent, op 24 mei 2005 door de Visadienst kort verblijf van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), verzocht een vragenlijst in te vullen en te retourneren.

2. Verzoeker voerde aan dat de vragenlijst een toelichting per vraag ontbeert, de vraagstelling onduidelijk is en dat het hem niet duidelijk was welke documenten, op welk moment, van hem werden verlangd. In het bijzonder verwees hij hierbij naar de vragen 22, 26, 29 en 39 van de vragenlijst ("gegevens aanvrager"). Deze vragen luiden als volgt:

"22. Heeft aanvrager andere directe familieleden (neven en nichten, ooms en tantes) die buiten het land van herkomst wonen en die hierboven niet genoemd zijn?

26. Kan aanvrager dit (school of opleiding; N.o.) eventueel met documenten aantonen?

Ja / nee

29. Kan aanvrager zijn / haar werk en inkomen eventueel aantonen met documenten?

Ja/ nee

39. Is het zeker dat aanvrager tot dat land (van herkomst; N.o.) wordt toegelaten?

Ja / nee

Zo ja, waarom? (verschillende opties; N.o.)

3. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie reageerde op 21 december 2005 op de klacht. Zij achtte het klachtonderdeel dat onvoldoende duidelijkheid zou zijn gegeven omtrent de stukken die de referent zou moeten overleggen, gelet op de inhoud van de vragenlijst, ongegrond. Zij gaf verder aan dat het niet betekent dat een visumaanvraag wordt afgewezen louter en alleen vanwege het feit dat een bepaald stuk niet wordt meegezonden met de vragenlijst, maar dat dit onvoldoende naar voren komt in de vragenlijst. Weliswaar dient gezegd dat de laatste vraag de referent de mogelijkheid biedt om aanvullende opmerkingen te plaatsen, waarbij hij bijvoorbeeld kan aangeven dat een bepaald stuk of document reeds eerder is overgelegd, dit komt volgens de minister onvoldoende tot uitdrukking in de vragenlijst. Daarbij, zo stelde de minister, is in de vragenlijst ook opgenomen dat het niet meezenden van alle gevraagde documenten tot een negatieve beslissing zal leiden. Zij achtte de klacht in die zin gegrond.

4. De minister van Buitenlandse Zaken verwees in zijn reactie van 20 januari 2006 naar de reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie.

5. De inleidende tekst op het voorblad bij de vragenlijst luidt als volgt:

“Let op!

Deze vragenlijst en de bijgevoegde garant- en bewustverklaring moeten ingevuld en ondertekend aan de Visadienst kort verblijf worden teruggestuurd, binnen twee weken na de verzenddatum op de begeleidende brief.

Als u de vragenlijst niet op tijd terug kunt sturen, stuurt u dan tijdig een gemotiveerd verzoek om uitstel.

Alle vragen moeten naar waarheid en zo volledig mogelijk worden beantwoord. Als u het antwoord op een vraag niet weet of als de vraag niet van toepassing is, geeft u dit dan duidelijk aan. Laat vragen nooit blanco!

Zorgt u ervoor dat u alle gevraagde documenten meestuurt. De documenten die u in ieder geval mee moet sturen, worden aangeduid met dit symbool in de kantlijn:

(symbool van envelop; N.o.)

Als u een van de gevraagde documenten (nog) niet heeft, geeft u dit dan aan.

Als u zich niet aan de bovenstaande regels houdt, zal dit leiden tot een negatieve beslissing op de visumaanvraag of het bezwaarschrift.”

Beoordeling

6. 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 houdt in dat indien een bestuursorgaan in het kader van een aanvraagprocedure bepaalde informatie van een burger wenst te ontvangen, de vraagstelling daarover eenduidig dient te zijn.

7. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de vragen zoals die op de vragenlijst voorkomen, voldoende eenduidig zijn. De vragen zijn gericht en concreet, en laten geen ruimte voor meerdere interpretatie. Zij zien op de personalia van de aanvrager en referent, hun inkomenssituatie, hun opleiding en werk, de familieleden van de aanvrager en de reden van het beoogde bezoek. Om die vragen te beantwoorden is geen verdere toelichting nodig. Dat verzoeker uitleg danwel toelichting wenste over de redenen waarom de Visadienst kort verblijf bepaalde informatie over de aanvrager wenst te ontvangen, doet niet af aan de eenduidige manier waarop de vragen zijn gesteld en belemmert ook niet de

beantwoording daarvan.

Voorts is in de inleidende tekst duidelijk aangegeven welke documenten in ieder geval moeten worden meegestuurd, aan de hand van een symbool in de kantlijn. Ook is er ruimte om aan te geven dat er (nog) niet over een bepaald document wordt beschikt, of dat men vindt dat een bepaalde vraag niet van toepassing is.

Daarnaast wordt gezegd dat indien men zich niet aan de bovenstaande regels houdt, dit zal leiden tot een negatieve beslissing. Alhoewel de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie in haar reactie aangeeft dat er hierover verwarring kan ontstaan, is de Nationale ombudsman van oordeel dat uit de tekst niet voortvloeit dat er negatief wordt beslist indien er een document ontbreekt, mits er wordt aangegeven dat men nog niet beschikt over dat document.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van aan referent vragen om persoonlijke gegevens van zijn schoonmoeder

Bevindingen

1. Verzoeker stelde het er niet mee eens te zijn dat in de vragenlijst meerdere vragen worden gesteld over de personalia van de directe familie (ouders, kinderen, broers en zussen) van de aanvrager, in dit geval zijn schoonmoeder. Deze vragen zouden aan de aanvrager zelf gesteld moeten worden en ze waren ook enkel te beantwoorden met behulp van zijn schoonmoeder, aldus verzoeker. Ook voerde hij aan dat vraag 40. van de vragenlijst over het geven van garanties voor terugkeer niet door hem te beantwoorden is daar hij realiter geen garantie kan en ook niet hoeft te geven. Deze vraag luidt als volgt:

“40. Welke garanties kunt u geven dat aanvrager tijdig zal terugkeren naar het bij vraag 38. ingevulde land?”

2. Op 25 augustus 2005 diende verzoeker hierover een klacht in bij de Visadienst. Deze reageerde op 21 september op de klacht. De dienst verwees naar de Gemeenschappelijke Visuminstructie welke voortvloeit uit de Uitvoeringsovereenkomst Schengen, waarin in hoofdstuk III.3 is aangegeven dat een visumplichtige vreemdeling die het Schengengebied wenst binnen te komen, de aangezochte diplomatieke of consulaire post ervan dient te overtuigen dat er waarborgen bestaan voor de terugkeer naar zijn of haar land van herkomst. In dit kader worden vragen aan betrokkene gesteld inzake haar burgerlijke staat, of betrokkene kinderen heeft, de verblijfplaats van de naaste familieleden van betrokkene, de wijze waarop betrokkene in haar onderhoud voorziet, de precieze relatie tussen verzoeker en betrokkene, het voorgenomen reisdoel en of verzoeker duurzaam over voldoende middelen van bestaan beschikt om garant te kunnen staan voor betrokkene,

aldus de Visadienst. De dienst achtte de klacht ongegrond.

3. In haar reactie van 21 december 2005 gaf de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie aan dat de vragen over de persoonlijke informatie van de aanvrager zijn bedoeld ter toetsing van het basiscriterium bij visumverlening, te weten het voorkomen van illegale immigratie. Hierbij speelt de wegingsfactor "sociale en/of economische binding" een belangrijke rol. Daarom zijn in de vragenlijst vragen opgenomen ten aanzien van onder meer de burgerlijke staat van de aanvrager, de verblijfplaats van naaste familieleden, de wijze waarop wordt voorzien in het levensonderhoud, de relatie tussen aanvrager en referent, het reisdoel, verblijfsduur en eerdere verblijven in Nederland of de EU. Daarnaast gaf de minister aan dat het gebruik van een standaard vragenlijst de mogelijkheid biedt om informatie verkregen van de referent te vergelijken met de informatie die door de aanvrager zelf is verstrekt. Zij verwees hierbij naar de hiervoor genoemde Gemeenschappelijke Visuminstructie en achtte de klacht ongegrond.

4. De minister van Buitenlandse Zaken verwees in zijn reactie van 20 januari 2006 naar de reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie.

5. Op 13 februari 2006 reageerde verzoeker op de reacties van de ministers. Hij voerde aan dat er in zijn geval niets te vergelijken viel, omdat zijn schoonmoeder de ambassade niet die informatie hoefde te verstrekken die hij wel moest verstrekken middels beantwoording van de vragenlijst. Daarnaast gaf hij aan dat ook indien die gegevens wel te vergelijken waren geweest, deze niets over de aard van de onderlinge relatie of de betrouwbaarheid van de gegevens zeggen.

6. Op 18 juli 2006 gaf een medewerker van de Visadienst een aanvullende reactie. Hij gaf aan dat niet in ieder afzonderlijk geval bij de ambassade wordt gevraagd naar dezelfde vragen als die, die op de standaard vragenlijst worden vermeld. Voorts gaf hij aan dat de vragenlijst inmiddels is aangepast in die zin dat er op de lijst ruimte aan de invuller wordt gegeven om op te merken dat een bepaalde vraag, of bepaalde vragen, minder relevant wordt, of worden geacht.

Beoordeling

7. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit brengt met zich dat een bestuursorgaan de informatie inwint die het nodig acht ter beoordeling van een aanvraag.

8. De Nationale ombudsman onderschrijft het belang dat wordt gediend met het voorkomen van illegale immigratie. Dat hiervoor bij een visumaanvraagprocedure gebruik wordt gemaakt van een standaard vragenlijst, waarbij de referent wordt gevraagd naar de personalia van de directe familie van de aanvrager, acht hij niet onredelijk of voor de

referent onevenredig belastend om te beantwoorden.

Hieraan doet niet af dat het meer voor de hand had gelegen deze gegevens te vragen aan verzoekers schoonmoeder, wier gegevens het betrof. Kennelijk is het gebruikelijk dat de Visadienst deze gegevens zowel aan de referent als betrokkene vraagt, om op die manier de juistheid van die gegevens te kunnen controleren. Dat het in dit geval niet mogelijk was de juistheid van die gegevens te kunnen controleren omdat die gegevens niet tevens aan de schoonmoeder van verzoeker waren gevraagd, doet hier evenmin aan af.

Tevens overweegt de Nationale ombudsman dat het geven van garanties in de strikte zin van het woord weliswaar moeilijk is daar niemand in de toekomst kan kijken, maar dat deze vraag op de vragenlijst gezien dient te worden in het kader van het voorkomen van illegale immigratie. Middels het stellen van die vraag wordt kennelijk beoogd zoveel mogelijk zicht te krijgen op het risico dat een vreemdeling niet meer terugkeert naar het land van herkomst. Met het vragen van de zienswijze van de referent op dat punt worden naar het oordeel van de Nationale ombudsman de grenzen van het betamelijke niet overschreden. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van het nogmaals laten overleggen van bepaalde stukken

Bevindingen

1. Verzoeker voerde aan dat hij met het insturen van de ingevulde vragenlijst een kopie van zijn arbeidsovereenkomst, loonstroken over de laatste drie maanden, een kopie van zijn paspoort en een garantverklaring diende mee te zenden, maar dat zijn schoonmoeder deze stukken al bij het Nederlandse consulaat in Cali had overgelegd. In de klachtafdoening van 21 september 2005 stelde de minister dat de Visadienst niet beschikte over die stukken die bij de ambassade aanwezig waren.
2. In haar reactie van 21 december 2005 gaf de minister aan dat uit een uitdraai van het consulaire voorleggingssysteem (convos) en de codes die daarop zijn vermeld valt af te leiden dat de voor verzoeker bedoelde stukken inderdaad reeds door zijn schoonmoeder via het consulaat bij de ambassade waren overgelegd. Zij achtte de klacht in die zin gegrond.
3. De minister van Buitenlandse Zaken verwees in zijn reactie van 20 januari 2006 naar de reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie.

Beoordeling

4. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit brengt met zich mee dat een bestuursorgaan in het kader van een aanvraagprocedure dient na te gaan of een burger stukken reeds eerder heeft overgelegd,

teneinde te voorkomen dat de burger deze stukken onnodig nogmaals dient over te leggen.

5. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de bedoelde stukken door verzoekers schoonmoeder reeds waren overgelegd en geregistreerd in het consulaire voorleggingssysteem. Het was daarom onnodig om deze stukken nogmaals bij verzoeker op te vragen. Dit is in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het eerst op 3 oktober 2005 in kennis stellen van het besluit van 23 juni 2005

Bevindingen

1. Op 23 juni 2005 gaf de minister van Buitenlandse Zaken een positieve beslissing op de visumaanvraag. Blijkens berichtgeving van de ambassade werd dit besluit per post aan verzoekers schoonmoeder toegezonden, echter dit kwam op 11 juli 2005 onbestelbaar retour omdat betrokkene bleek te zijn verhuisd. Na interventie door de Nationale ombudsman op 3 oktober 2005 lukte het de ambassade alsnog contact op te nemen met betrokkene en werd haar meegedeeld dat zij het visum op kon halen.

2. Verzoeker stelde dat zijn schoonmoeder per e-mailbericht van 10 juli 2005 de ambassade van haar nieuwe adres op de hoogte had gebracht.

3. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verwees in haar reactie van 21 december 2005 naar de nog uit te brengen reactie van de minister van Buitenlandse Zaken.

4. De minister van Buitenlandse Zaken stelde in zijn reactie van 20 januari 2006 dat de ambassade het door verzoeker aangevoerde e-mailbericht van 10 juli 2005 niet kon traceren. Nu verzoeker niet kon aantonen dat dit bericht daadwerkelijk was verzonden, achtte de minister de klacht op dit punt ongegrond.

Beoordeling

5. Het hiervoor genoemde vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt tevens in dat een beslissing zo spoedig mogelijk ter kennis van de betrokkene dient te worden gesteld.

6. De ambassade heeft voor het informeren van verzoekers schoonmoeder over de positieve beslissing volstaan met het toezenden van het besluit en het ter kennisgeving aannemen van het onbestelbaar retour komen van dit besluit vanwege de verhuizing van betrokkene.

Hiermee heeft de ambassade zich te weinig actief opgesteld. Van de ambassade had mogen worden verwacht dat het verdergaande pogingen in het werk had gesteld, zoals het aanstonds na ontvangst van de retourzending bellen met het oude adres van betrokkene of het aanschrijven van verzoeker. Pas na tussenkomst van de Nationale ombudsman, drie maanden later, werd door de ambassade voor het eerst getracht telefonisch contact te leggen met betrokkene, hetgeen - via de nieuwe bewoner van het oude adres - lukte.

Met deze gang van zaken heeft de ambassade het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking onvoldoende in acht genomen. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van het door de ambassade meedelen dat werd gewacht op bericht uit Nederland

Bevindingen

1. Verzoeker stelde dat zijn schoonmoeder na 2 augustus 2005 herhaaldelijk bij de ambassade navraag had gedaan naar het visum, maar dat zij iedere keer te horen kreeg dat de ambassade nog wachtte op bericht uit Nederland.
2. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verwees in haar reactie van 21 december 2005 naar de nog uit te brengen reactie van de minister van Buitenlandse Zaken.
3. De minister van Buitenlandse Zaken gaf in zijn reactie van 20 januari 2005 als verklaring voor de gang van zaken dat in het visuminformatiesysteem was verzuimd aan te geven dat er inmiddels goedkeuring van de Visadienst kort verblijf was gegeven. Hij achtte de klacht op dit onderdeel gegrond.

Beoordeling

4. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit impliceert dat de door een bestuursorgaan geregistreerde informatie over een aanvraagprocedure steeds door dat orgaan dient te worden geactualiseerd.
5. Verzoekers schoonmoeder werd abusievelijk door de ambassade verteld dat men nog wachtte op bericht van de Visadienst kort verblijf. Achteraf bleek immers dat op het moment dat zij om informatie verzocht, er reeds positief was beslist op de aanvraag. De door de minister aangevoerde omstandigheid, dat er zich een registratiefout in het visuminformatiesysteem bevond, is hiervoor een verklaring maar geen rechtvaardiging. Daarmee is in strijd gehandeld met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

VI. Ten aanzien van de mededeling dat niet eerder dan 45 dagen voor het vertrek naar Nederland een visum kon worden aangevraagd

Bevindingen

1. Verzoekers schoonmoeder vernam begin 2005 telefonisch van de ambassade dat het niet mogelijk was om eerder dan 45 dagen voor het beoogde vertrek naar Nederland een visum aan te vragen.
2. Bij brief van 31 oktober 2005 liet het hoofd bedrijfsvoering/consulaire zaken van de ambassade verzoekers schoonmoeder weten dat er geen regelgeving bestaat waarin is vastgelegd dat een visumaanvraag pas 45 dagen voor vertrek kan worden ingediend. Het hoofd stelde dat het hem volkomen onduidelijk was hoe de informatie gegeven kon zijn, dat hij zich enkel kon voorstellen dat het op een misverstand berustte en dat degene die haar te woord had gestaan wellicht haar vraag niet goed had begrepen. Het hoofd bood zijn excuses aan voor het ongemak dat hieruit was voortgekomen.
3. In haar reactie van 21 december 2005 verwees de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie naar de nog uit te brengen reactie van de minister van Buitenlandse Zaken.
4. De minister van Buitenlandse Zaken achtte het niet aannemelijk dat de ambassade aan verzoekers schoonmoeder had meegedeeld dat een visum niet eerder kan worden aangevraagd dan 45 dagen voor vertrek. Mogelijk was er sprake geweest van een miscommunicatie, aldus de minister. Hij achtte de klacht ongegrond.

Beoordeling

5. Van beide zijden is niet meer na te gaan hoe het gesprek, waarin verzoekers schoonmoeder verzocht om informatie over de visumprocedure, is verlopen. Hierdoor valt niet vast te stellen of de ambassade medewerker de vraag van de schoonmoeder niet goed begrepen heeft, of dat de medewerker onjuiste informatie heeft verstrekt, of dat de schoonmoeder het antwoord van de ambassademedewerker verkeerd heeft begrepen. Gelet hierop onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

VII. Ten aanzien van de termijn van drie maanden voor het inwinnen van nader advies van de Visadienst

Bevindingen

1. Op 2 mei 2005 zond de ambassade verzoeksters schoonmoeder een brief waarin werd bericht dat de visumaanvraag voor nader advies werd voorgelegd aan de Visadienst kort verblijf. Hierbij werd tevens meegedeeld dat een reactie hierop tot drie maanden kon

duren. Verzoeker beklaagde zich over deze termijn van drie maanden, waardoor de aanvraag nog meer uitstel zou lijden, zeker nu het pas mogelijk was om niet eerder dan 45 dagen voor vertrek het visum aan te vragen.

2. De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie verwees in haar reactie van 21 december 2005 naar de reactie van de minister van Buitenlandse Zaken.

3. De minister van Buitenlandse Zaken achtte de klacht gegrond. Hij stelde dat de brief van 2 mei 2005 een standaardbrief betrof, die enige jaren geleden was opgesteld in een periode dat de gemiddelde doorlooptijd van aan de Visadienst voorgelegde visumaanvragen (ruim) meer dan de maximale beslistermijn van in beginsel acht weken bedroeg, met als doel de visumaanvrager op deze eventuele lange beslistermijn voor te bereiden. Die gemiddelde doorlooptijd blijft thans binnen de maximale beslistermijn, zodat de ambassade inmiddels is geïnstrueerd de brief aan te passen.

Beoordeling

4. Het hiervoor genoemde vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt voorts in dat de informatie die een bestuursorgaan uit zichzelf aan burgers verstrekt, actueel en correct dient te zijn.

5. Gebleken is dat de ambassade verouderde standaardbrieven gebruikte om aanvragers van een visum op de hoogte te stellen van de te verwachten behandelingstermijn. Dit is in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

6. De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat deze brieven inmiddels zijn aangepast.

VIII. Ten aanzien van de termijn van zes weken waarbinnen het zinledig zou zijn om te informeren naar de stand van zaken

Bevindingen

1. Op 24 mei 2005 zond de Visadienst kort verblijf verzoeker een brief waarin onder meer werd meegedeeld dat het geen zin had binnen zes weken na retourzending van de vragenlijst bij de dienst naar de stand van zaken te informeren.

2. In haar reactie van 21 december 2005 liet de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie weten dat de betrokken mededeling in de brief was opgenomen om te voorkomen dat vrijwel direct na het retourneren van de vragenlijst de informatielijn wordt benaderd met vragen omtrent de stand van zaken, terwijl de stukken nog (administratief) verwerkt moeten worden. Zij liet tevens weten dat de genoemde termijn van zes weken zijn

doel voorbij schiet en dat deze zin op korte termijn wordt aangepast. Zij achtte deze klacht van verzoeker gegrond.

3. De minister van Buitenlandse Zaken verwees in zijn reactie van 20 januari 2006 naar de reactie van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie.

Beoordeling

4. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt tevens in dat een bestuursorgaan een burger een reële mogelijkheid dient te bieden om in een aanvraagprocedure contact met dat orgaan op te nemen om te kunnen informeren naar de stand van zaken.

5. Doordat de Visadienst kort verblijf in haar brief van 24 mei 2005 aan verzoeker meedeelde dat het geen zin had om binnen zes weken te informeren naar de stand van zaken, bleef verzoeker gedurende die periode in het ongewisse over de behandeling van de aanvraag. Juist bij een visumaanvraag, waarbij mensen vaak zo spoedig mogelijk hun vertrek willen laten formaliseren, zijn betrokkenen er bij gebaat om zich op de hoogte te kunnen stellen van de stand van zaken. Deze mogelijkheid werd verzoeker onthouden. Dit is in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

6. De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de bedoelde brief inmiddels is aangepast.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van Nederlandse ambassade te Bogotá (Colombia), is gegrond ten aanzien van:

het vragen om stukken over te leggen die eerder al aan de Nederlandse ambassade te Bogotá (Colombia) waren overgelegd, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;

het eerst op 3 oktober 2005 telefonisch in kennis stellen van de positieve beschikking van 23 juni 2005, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

het herhaaldelijk telefonisch meedelen dat de ambassade wachtte op bericht uit Nederland, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;

het meedelen dat de termijn voor het nader inwinnen van advies van de Visadienst kort verblijf drie maanden kon bedragen, wegens schending van het vereiste van actieve en

adequate informatieverstrekking.

De klacht is niet gegrond ten aanzien van:

het verzoeker vragen om persoonlijke gegevens van zijn schoonmoeder dan wel het vragen om een garantstelling.

Ten aanzien van de klacht over de mededeling dat niet eerder een visum kon worden aangevraagd dan vijfenveertig dagen vóór het voorgenomen vertrek naar Nederland onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

De klacht over de onderzochte gedragingen van de Visadienst kort verblijf van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst, is gegrond ten aanzien van:

de termijn van zes weken waarbinnen het zinledig zou zijn om te informeren naar de stand van zaken, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

niet gegrond ten aanzien van:

het verschaffen van duidelijkheid over de stukken die hij als referent moest overleggen.

Onderzoek

Op 26 september 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Delft, met een klacht over een gedraging van de Visadienst kort verblijf van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), en een gedraging van de Nederlandse ambassade te Bogotá (Colombia).

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken en de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, respectievelijk een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken, 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.

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

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

De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van de minister van Buitenlandse Zaken en verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

1. Klachtbrief 25 augustus 2005 met bijlagen aan Visadienst
2. Klachtafdoening 21 september 2005 Visadienst
3. Verzoekschrift 26 september 2005
4. Bericht 7 oktober 2005 Ministerie van Buitenlandse Zaken dat visum was afgegeven
5. Reactie verzoeker 25 oktober 2005
6. Reactie 31 oktober 2005 Ministerie van Buitenlandse Zaken inzake de 45 dagen-termijn
7. Reactie 21 december 2005 minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie
8. Reactie 20 januari 2006 minister van Buitenlandse Zaken
9. Reactie 13 februari 2006 verzoeker
10. Aanvullende reactie 2 mei 2006 minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie
11. Aanvullende telefonische reactie medewerker Visadienst

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond