



Rapport

Datum: 29 oktober 1998
Rapportnummer: 1998/479

Klacht

Op 24 juni 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te 's-Gravenpolder, met een klacht over een gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, de Nederlandse ambassade in Kameroen, en de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie. Nadat verzoekster op 3 september 1997 had bericht dat zij haar klacht had voorgelegd aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken en dat zij de daarop ontvangen reactie niet bevredigend achtte, werd een onderzoek ingesteld naar de in het verzoekschrift genoemde gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, respectievelijk de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister van Justitie gezamenlijk. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de wijze waarop ambtenaren van het Ministerie van Buitenlandse Zaken de Visadienst (tijdens het onderzoek is gebleken: het Ministerie van Buitenlandse Zaken) en de ambassade te Kameroen - de aanvraag tot verificatie van een afstandsverklaring ten behoeve van een machtiging tot voorlopig verblijf voor een zoon van haar echtgenoot hebben behandeld. Zij klaagt er met name over dat de betrokken ambtenaren:

- onzorgvuldig te werk zijn gegaan door pas na een jaar op te merken dat de originele afstandsverklaring voor de verificatieprocedure nodig was, in plaats van de ter beschikking gestelde kopie hiervan; - de ter beschikking gestelde afstandsverklaring enige tijd kwijt zijn geweest. Voorts klaagt verzoekster erover dat haar klacht, die zij over de hiervoor genoemde gedragingen bij de Minister van Buitenlandse Zaken had ingediend, is behandeld door een ambtenaar van het Ministerie van Buitenlandse Zaken die tevens een naaste collega was van één of meer ambtenaren die de genoemde gedragingen hadden verricht. Tot slot klaagt verzoekster over de lange behandelingsduur van het bezwaarschrift, dat op 6 juni 1997 is ingediend bij de Visadienst, tegen de negatieve beslissing op de aanvraag van een machtiging tot voorlopig verblijf voor een zoon van haar echtgenoot.

Achtergrond

1. Artikel 7:10, eerste en derde lid van de Algemene wet bestuursrecht luidt als volgt:
"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken (...) na ontvangst van het bezwaarschrift.
3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan."
2. Legalisatie en verificatie. Legalisatie en verificatie van documenten zijn niet in of bij wet geregeld. Zij maken onderdeel uit van de uitvoering van de algemene bestuurstaak van de Minister van Buitenlandse Zaken. De begrippen legalisatie en verificatie hebben in de praktijk de volgende inhoud gekregen. Legalisatie is het door een bevoegde autoriteit voor

echt verklaren van een handtekening gesteld op een document. Legalisatie vindt plaats in een zogenoemde legalisatieketen. Opeenvolgende autoriteiten legaliseren de handtekening van hun voorganger. Vaak is deze keten als volgt opgebouwd: een buitenlandse autoriteit (ondertekenaar document), het Ministerie van Buitenlandse Zaken van het betreffende land en ten slotte het Nederlandse Ministerie van Buitenlandse Zaken (in de praktijk voor het betreffende land bevoegde Nederlandse diplomatieke of consulaire vertegenwoordiging). Verificatie is in dit verband de inhoudelijke controle van documenten bij de overheid van het land waar de documenten zijn afgegeven. In sommige landen worden stukken zonder (voldoende) controle voor echt of akkoord verklaard. In die landen stelt de Nederlandse vertegenwoordiging veelal zelf een onderzoek in. (bron: Arnhem, W. van, Legalisatie en verificatie van documenten, VUGA, 's-Gravenhage, 1995).

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Buitenlandse Zaken en de Staatssecretaris van Justitie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werd vier betrokken ambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Zij maakten van deze gelegenheid geen gebruik.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakte van deze gelegenheid geen gebruik. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Minister van Buitenlandse Zaken en de Staatssecretaris van Justitie deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

. De feiten

1. Verzoeksters echtgenoot is afkomstig uit Kameroen. Vanaf begin 1996 probeerden verzoekster en haar echtgenoot, de heer N., de toen vijfjarige zoon Y. van verzoeksters echtgenoot in het kader van gezinshereniging naar Nederland te laten komen. De zoon verbleef op dat moment bij een zuster van de heer N. in Kameroen.
2. Ten behoeve van een aanvraag voor een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) diende de heer N. een afstandsverklaring over te leggen van de in Kameroen verblijvende moeder van Y. Nadat de betreffende afstandsverklaring was opgesteld en door de Nederlandse ambassade te Kameroen was gelegaliseerd, diende de heer N. op 20 juni 1996 een aanvraag voor een mvv in, waarbij hij de betreffende verklaring over legde.
3. Nadat de mvv-aanvraag in behandeling was genomen, zond het Ministerie van

Buitenlandse Zaken de afstandsverklaring ter verificatie naar de Nederlandse ambassade in Kameroen.

4. Bij beschikking van 13 mei 1997 wees de Visadienst de mvv-aanvraag af. Tegen deze afwijzing diende verzoeksters advocaat, mevrouw mr. J., op 6 juni 1997 een bezwaarschrift in. Op 17 juli 1997 vulde zij de nadere gronden van dit bezwaarschrift aan. Bij brief van 13 oktober 1997 bevestigde de Visadienst de ontvangst van dit bezwaarschrift. Voorts werd in deze brief meegedeeld dat gebruik werd gemaakt van de mogelijkheid om de beslissing te verdagen en dat dit betekende dat binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift daarop moest zijn beslist.

5. Verzoekster diende bij brief van 23 juni 1997 een klacht in bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Deze brief hield onder meer in:

"Op 3-3-97 krijgt de advocate bericht dat de formulieren van de afstandsverklaring (de off. formulieren die geverifieerd moesten worden) kwijt zijn geraakt op de reis naar Douala. Dit wil men echter niet op papier zetten. Klacht: zeer vergaande nonchalance en slordigheid en totale ongeïnteresseerdheid. Oneerlijkheid t.a.v. eigen fouten. En er worden geen consequenties verbonden aan eigen fouten! Buitenlandse Zaken werkt altijd met originele papieren en komt er na een jaar achter dat zij in de zaak N. (echtgenoot van verzoekster; N.o.) met kopieën werken. Klacht: onzorgvuldigheid. Ongelooflijk maar waar, de afstandsverklaring (...) (de te verifiëren documenten) blijken volgens de Ned. amb. in Kameroen al sinds mei '96 geverifieerd te zijn. Dit zegt mw. Bu. van Buitenlandse Zaken. De documenten schijnen opeens niet kwijt te zijn, alleen al bijna een jaar vergeten? En men heeft begin maart dus gelogen dat de documenten kwijt waren geraakt op weg naar Douala. Klacht: liegen en bedriegen en niet voor fouten uitkomen."

6. Verzoekster zond bij haar brief van 23 juni 1997 een chronologisch overzicht van de gebeurtenissen betreffende de mvv-aanvraag. In dit overzicht was onder meer het volgende vermeld:

"25-3-97: Ondergetekende belt buitenlandse zaken (...). Kontakt met mw. Bu. Zij weet nergens iets van, maar pakt het dossier erbij. Zij zegt weer dat de amb. te Kameroen voor nieuwe documenten zal zorgen. Haar gezegd dat wij het originele document hebben. Zij zegt dat zij altijd met de originele papieren moeten werken. (...) Niet duidelijk is wat de Ned. amb. in Kameroen nu van plan is te doen. Mw. Bu. zegt daarover te gaan bellen met iemand van de amb. Ondergetekende blijft ondertussen aan de lijn. Een 15 min. later komt mw. Bu. weer aan de telefoon. De ambassade zegt dat het document met de afstandsverklaring al geruime tijd voor deze datum is gelegaliseerd en geverifieerd. (...) Mw. Bu. heeft de amb. een schriftelijke bevestiging van dit verhaal gevraagd. Zij zegt mij dat de zaak nu binnen 3 weken rond kan zijn en dat zij persoonlijk de zaak verder zal afwikkelen."

7. Verder klaagde verzoekster in haar brief van 23 juni 1997 ook over gebrekkige communicatie tussen haar en haar advocaat enerzijds en de medewerkers P., Bu., Bo. en Pe. van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, afdeling Legalisatie, anderzijds,

alsmede over vertragingen in de verificatieprocedure.

8. Bij brief van 27 juni 1997 bevestigde het Ministerie van Buitenlandse Zaken de ontvangst van verzoeksters brief van 23 juni 1997. Daarbij deelde het Ministerie tevens mee dat verzoeksters brief in behandeling was genomen door mevrouw Bu.

9. De directeur Personenverkeer, Migratie en Consulaire Zaken reageerde bij brief van 12 augustus 1997 op de brief van verzoekster van 23 juni 1997. In het briefhoofd van deze brief was vermeld: "**Behandeld door** mw. Pe.", een van de medewerksters tegen wie verzoeksters klacht was gericht. In deze brief verontschuldigde de directeur zich voor de gebrekkige communicatie tussen het Ministerie en verzoekster en haar advocaat, alsmede voor de vertraging van de procedure. Verder deelde de directeur onder meer mee: "Eind februari werd van de Nederlandse Ambassade te Yaoundé bericht ontvangen dat Uw dossier in het ongerede was geraakt. Dezerzijds werd ervan uitgegaan dat daarmee ook de originele documenten waren verdwenen, aangezien dit Ministerie immer originele documenten ter verificatie opstuurt aan een Ambassade. De Vreemdelingenpolitie Goes, de aanvrager van het verificatieonderzoek, is van het kwijtraken van de documenten schriftelijk op de hoogte gebracht. Echter voor U was, zoals later duidelijk is geworden, een uitzondering gemaakt, want U had de originele documenten in Uw bezit. Hiervan was door de afdeling legalisatie helaas geen aantekening op het dossier gemaakt. Onmiddellijk is een kopie van het op het Ministerie aanwezige dossier naar de Nederlandse Ambassade te Yaoundé verzonden. Toen is pas duidelijk geworden dat de documenten bij de legalisatie in 1996 reeds inhoudelijk zijn geverifieerd en dat dit abusievelijk niet op de documenten was vermeld."

. Het standpunt van verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder **KLACHT**.
2. Voorts deelde verzoekster in haar verzoekschrift van 3 september 1997 nog onder meer het volgende mee:

"Een collega van degene waar o.a. de klacht tegen gericht was, moet onze klachten onderzoeken. Hoe kan dit onderzoek op die manier objectief zijn? (Zie ingesloten reactie van het ministerie. Mw. Bu. heb ik diverse malen zelf aan de telefoon gehad, als Mw. Pr. weer niet aanwezig was). Waar het ministerie verontschuldigen maakt over "matige communicatie", zou ik liever hebben gezien dat zij grove fouten toegaven.

(...) Drie fouten vinden wij wel zeer grof, nl. a. dat de papieren die ter verificatie op de ambassade te Cameroun waren, opeens zijn kwijtgeraakt (is daar niemand verantwoordelijk voor?) (deze fout wordt aangestipt, maar wat wordt er met deze ontdekking gedaan? Wordt er in het vervolg nu anders gewerkt?). b. dat 'men' ontdekt dat wij de originele documenten in ons bezit hebben, maar dat deze ontdekking een jaar na ontvangst van de documenten gedaan wordt (in dat jaar april '96 april '97 heeft dus niemand naar het bewuste document gekeken!), en c. een jaar nadat de papieren/documenten waren verifieerd, komt 'men' tot de ontdekking dat de cliënt een jaar

moest wachten, gewoon voor niets, met de nodige gevolgen."

. Het standpunt van de Staatssecretaris van Justitie De Staatssecretaris van Justitie reageerde op 1 april 1998 op de klacht. De Staatssecretaris deelde in haar reactie onder meer het volgende mee:

"Het klachtonderdeel waarop u mijnerzijds een reactie verlangt betreft de lange behandelingsduur van het bezwaarschrift gericht tegen de negatieve beslissing op de aanvraag Y. in het bezit te stellen van een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv). Tegen de weigering Y. een mvv te verlenen is op 6 juni 1997 bezwaar aangetekend. De nadere gronden dateren van 17 juli 1997. Op 18 november 1997 is de raadvrouw bericht dat de heer N. en zijn echtgenote mevrouw M. (verzoekster; N.o.) door een ambtelijke commissie over de bezwaren zouden worden gehoord. De zitting heeft op 18 februari 1998 plaatsgevonden. Bij beschikking d.d. 19 maart 1998 is het bezwaar ongegrond verklaard. Bij de beslissing op het bezwaarschrift zijn de wettelijke beslistermijnen overschreden, zodat de klacht op dit punt gegrond is. Ik bied mevrouw M. daarvoor mijn verontschuldiging aan. De oorzaak voor de vertraging in de besluitvorming is gelegen in het feit dat bij de eerste beoordeling van het bezwaarschrift werd geoordeeld dat de zaak zonder horen kon worden afgedaan. Later werd echter onderkend dat de zaak zich hier niet voor leende, waarna in november 1997 alsnog een hoorzitting werd gepland. De zitting kon niet eerder plaatsvinden dan op 18 februari 1998. In verband met de behandeling van onderhavige klacht is de uiteindelijke beslissing eerst op 19 maart 1998 verzonden."

D. Het standpunt van de Minister van Buitenlandse Zaken

1. De Minister van Buitenlandse Zaken deelde in reactie op de klacht bij brief van 24 april 1998 onder meer mee:

"Allereerst wijs ik u erop dat de standpunten van de medewerkers die u afzonderlijk hebt aangeschreven, in deze reactie door mij worden verwoord. Daarbij wil ik er de aandacht op vestigen dat de dagelijkse stroom legalisatie-aanvragen bij het ministerie van dien aard is dat het onmogelijk wordt geacht elk detail van een bepaalde zaak voor de geest te halen. Wel bestaat bij de betrokken medewerkers het gevoel dat er extra aandacht aan deze aangelegenheid is gegeven. Ondanks deze extra inspanningen van de medewerkers ging een aantal dingen fout. Hoewel in mindere mate, geldt hetzelfde voor de medewerk(st)ers van Hr. Ms. Ambassade te Yaoundé, waar diverse (lokaal aangenomen c.q. uitgezonden) ambassadeleden zich met zaken zoals deze bezighouden. Alvorens dieper op deze zaak in te gaan zou ik Uw aandacht willen vestigen op het feit dat de door U met name genoemde medewerkers van de legalisatie-afdeling van dit Ministerie steeds wisselende diensten vervullen, al dan niet in deeltijd, hetgeen een van de redenen is dat betrokken medewerkers niet te allen tijde kunnen worden bereikt, zoals omschreven in de klacht. Bedoelde medewerkers zijn echter in staat elkaar volledig te vervangen c.q. aan te vullen. Tijdens de openingstijden van de publieksbalie is één medewerkster belast met het afhandelen van de klanten. Twee medewerkers onderhouden op dat moment de telefonische contacten en de overige twee medewerkers behandelen de correspondentie. Wat het eerste klachtonderdeel betreft moge ik U

verwijzen naar het chronologisch overzicht (zie hierna onder D.2.; N.o.). Normaal gesproken worden alleen originele documenten ter verificatie in ontvangst genomen. In het onderhavige geval werd bij wijze van uitzondering genoeg genomen met fotokopieën. Deze tegemoetkoming van de kant van de medewerksters richting klaagster heeft echter uiteindelijk verkeerd uitgepakt. Omdat vergeten werd deze afwijking van de regel in het dossier aan te tekenen, werd, op het moment dat vanuit de ambassade te Yaoundé een melding kwam dat de stukken niet te traceren waren, ervan uitgegaan dat het de originele stukken betrof, terwijl deze nog bij klaagster aanwezig waren. Deze verwarring leidde vervolgens weer tot verwarring aan de kant van klaagster.

Overigens is een deel van de vertraging mede te wijten aan de moeilijkheden in Kameroen verificatiewerk te verrichten resp. medewerking te verkrijgen van lokale autoriteiten. Hoe de kopieën zoekraakten is niet duidelijk; het zoekraaken bij de ambassade valt wel onder de verantwoordelijkheid van het ministerie. Voorts klaagt verzoekster erover dat haar klacht is behandeld door een betrokken ambtenaar die tevens een naaste collega is van de ambtenaren die aan deze zaak hebben gewerkt. Voor de duidelijkheid wil ik opmerken dat het vaste praktijk is dat klachten over medewerkers door de leiding van de betreffende afdeling aan betrokken ambtenaren worden voorgelegd met verzoek om commentaar. Naar aanleiding van de klachtbrief van klaagster werd door mevrouw Pe. schriftelijk een concept-reactie opgesteld die vervolgens werd voorgelegd aan het plaatsvervangend hoofd van de afdeling. Laatstgenoemde heeft het antwoord aan klaagster gebaseerd op deze reactie en delen daarvan verwerkt in zijn brief. Door het secretariaat werd echter Mevrouw Pe. als behandelend ambtenaar aangegeven waarbij tevens haar initialen werden gebruikt. Ik kan u verzekeren dat de klacht niet uitsluitend door de medewerkers van de legalisatie-eenheid is behandeld."

2. Bij zijn reactie voegde de Minister een chronologisch overzicht van gebeurtenissen met betrekking tot de aanvraag van verzoeksters echtgenoot. Dit overzicht hield in:

"- 20 juni 1996: Verzoek van Vreemdelingendienst te Goes om verificatie. - 1 juli 1996: Bericht van ontvangst + betalingsverzoek (mw. Bu.) - 9 augustus 1996: Brief Stichting Rechtsbijstand Asiel Amsterdam Legal Aid, alsmede telefonisch contact, m.b.t. bespoediging afdoening (Mw. Pr.). - 13 augustus 1996: Ontvangstbevestiging aan bovengenoemde Stichting met enige aanvullende informatie (Mw. Bu.). - 14 augustus 1996: Bericht aan Yaoundé met verzoek om verificatie documenten (Mw. Bu.). - 14 augustus 1996: rectificatie m.b.t. referentiecode aan Yaoundé (mw. Bu.). - 13 november 1996: Herinneringsverzoek aan Yaoundé (Mw. Pe.). - 24 december 1996: 2e herinneringsverzoek aan Yaoundé (Mw. Bo.). - 30 januari 1997: Telefonisch contact met Yaoundé c.q. Stichting Rechtsbijstand Asiel Amsterdam (anonieme aantekening in dossier). - 7 februari 1997: Bericht uit Yaoundé waarin vermeld dat documenten niet zijn te traceren.

- 14 februari 1997: Faxbericht aan Yaoundé waarbij kopieën worden verzonden van voorstukken + verwijzing naar bovenvermeld telefoongesprek d.d. 10-01-97 (niet bekend

door wie behandeld). - 17 februari 1997: Nogmaals bericht aan Yaoundé met uiteenzetting over stand van zaken van e.e.a. (Mw. Pe.). - 19 februari 1997: telefoonbericht uit Yaoundé dat dossier in ongereede is geraakt. - 21 februari 1997: Memorandum uit Yaoundé waarin opsomming van feiten en gebeurtenissen van deze zaak. - 28 februari 1997: Bericht aan Vreemdelingendienst Goes waarin gemeld dat documenten worden vermist (Mw. Bu.). - 3 maart 1997: Advocaat telefonisch ingelicht over gebeurtenissen (Mw. Bu.). - 27 maart 1997: Faxbericht aan Yaoundé met verzoek om bevestiging dat documenten eerst werden geverifieerd alvorens tot legalisatie werd overgegaan (Mw. Bu.) - 10 april 1997: Antwoordfax uit Yaoundé op bovengestelde vraag. - 21 april 1997: Telefonisch contact met Vreemdelingendienst Goes waarin antwoordfax Yaoundé wordt doorgegeven (Mw. Bu.). - 21 april 1997: Schriftelijke bevestiging bovengenoemd telefoongesprek (Mw. Bu.)."

. Reactie op het verslag van bevindingen Verzoekster deelde op 14 oktober 1998 in reactie op het verslag van bevindingen telefonisch onder meer het volgende mee. Zij vond het niet juist dat de Staatssecretaris geen verontschuldiging had aangeboden voor de grove fouten die waren gemaakt. Verder liet verzoekster weten dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken haar niet alsnog om het origineel van de desbetreffende afstandsverklaring had gevraagd. Zij had de informatie van het Ministerie dat men kennelijk met een kopie had gewerkt niet verwarrend gevonden. Wel vond zij het onjuist dat de ambassade eerst had gemeend dat hun dossier zoek was geweest en dat achteraf was gebleken dat dit niet het geval was geweest. Dit betekende volgens verzoekster dat dit dossier al die tijd, van augustus 1996 tot eind maart 1997, ergens op de ambassade had gelegen zonder dat iemand daar naar had gekeken. Zij ergerde zich aan de nalatigheid van de ambassade die het kennelijk niet de moeite had gevonden om de desbetreffende afstandsverklaring eerder te onderzoeken terwijl dit stuk voor hen zo belangrijk was.

Beoordeling

. Ten aanzien van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en de Nederlandse ambassade te Kameroen

1. De heer N., verzoeksters echtgenoot, afkomstig uit Kameroen, wilde begin 1996 een aanvraag indienen voor een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) in Nederland van zijn minderjarige zoon. Ten behoeve van deze mvv-aanvraag diende de heer N. een gelegaliseerde en geverifieerde (zie **ACHTERGROND**) afstandsverklaring van de moeder van zijn zoon te overleggen. Op 20 juni 1996 diende de heer N. de mvv-aanvraag in, waarbij hij een kopie van de afstandsverklaring overlegde. Op 14 augustus 1996 zond het Ministerie van Buitenlandse Zaken deze kopie van de afstandsverklaring naar de Nederlandse ambassade te Kameroen ter verificatie.
2. Verzoekster klaagt over de wijze waarop ambtenaren van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en de ambassade te Kameroen de aanvraag tot verificatie van voornoemde afstandsverklaring hebben behandeld. Zij klaagt er met name over dat de betrokken ambtenaren:

- onzorgvuldig te werk zijn gegaan door pas na een jaar op te merken dat de originele afstandsverklaring voor de verificatieprocedure nodig was, in plaats van de ter beschikking gestelde kopie hiervan; - de ter beschikking gestelde afstandsverklaring enige tijd kwijt zijn geweest.

3. Verzoekster heeft laten weten dat zij op 25 maart 1997 contact heeft gehad met mevrouw Bu., medewerkster van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Mevrouw Bu. had haar meegedeeld dat de stukken zoek waren en dat de ambassade zelf voor nieuwe stukken zou zorgen, waarop verzoekster haar had meegedeeld dat zij de originele stukken had.

4. De Minister van Buitenlandse Zaken heeft in reactie op de klacht erkend dat medewerkers van de afdeling legalisatie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken hadden vergeten om in het dossier aan te tekenen dat bij wijze van uitzondering genoeg was genomen met fotokopieën. Daarom was men er vanuit gegaan dat de stukken die niet te vinden waren geweest, de originele stukken waren. Dit had weer tot verwarring bij verzoekster geleid.

5. Hieruit volgt dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken niet pas na een jaar heeft gemerkt dat originele stukken nodig waren. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid brengt echter met zich mee dat alle relevante (proces-)handelingen in het dossier worden vermeld. Dit klemt te meer wanneer er (ten behoeve van een

burger) een uitzondering op de gebruikelijke procedure wordt gemaakt. Uit dit oogpunt gezien heeft het Ministerie van Buitenlandse Zaken dan ook onjuist gehandeld door de gemaakte uitzondering niet in het dossier te vermelden. In zoverre is de onderzochte gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken niet behoorlijk.

6. Verder staat vast dat de desbetreffende kopie van de afstandsverklaring in het ongerede is geraakt. De Minister heeft laten weten dat niet duidelijk is geworden hoe de stukken zijn zoekgeraakt. Wel is aannemelijk dat dit bij de ambassade is gebeurd. Uit een oogpunt van administratieve nauwkeurigheid heeft de Nederlandse ambassade te Kameroen hiermee onjuist gehandeld. Daarnaast heeft de ambassade op twee andere punten niet juist gehandeld. Het Ministerie heeft op 14 augustus 1996 aan de ambassade om verificatie verzocht. De ambassade heeft pas op 7 februari 1997 op dit verzoek gereageerd met de mededeling dat de desbetreffende stukken niet konden worden gevonden, ondanks twee herinneringsverzoeken van het Ministerie van 13 november 1996 en 24 december 1996. Bovendien heeft de ambassade pas nadat het Ministerie vervolgens een kopie van het dossier aan de ambassade had gezonden, opgemerkt dat abusievelijk niet op het (inmiddels teruggevonden) document was vermeld dat dit al was geverifieerd. De behandeling van de mvv-aanvraag is hiermee van 14 augustus 1996 tot in ieder geval begin maart 1997 onnodig vertraagd geweest. In zoverre is de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Kameroen niet behoorlijk.

. Ten aanzien van het Ministerie van Buitenlandse Zaken

1. Voorts klaagt verzoekster erover dat haar klacht van 23 juni 1997, die zij over de

hiervoor onder A. genoemde gedragingen bij de Minister van Buitenlandse Zaken had ingediend, is behandeld door een ambtenaar van het Ministerie van Buitenlandse Zaken die tevens een naaste collega was van één of meer ambtenaren die de genoemde gedragingen hadden verricht.

2. De Minister van Buitenlandse Zaken reageerde bij brief van 12 augustus 1997 op verzoeksters klacht. Verzoekster klaagde in haar brief over de handelwijze van vier medewerksters van het Ministerie, mevrouw Pe., P., Bo. en Bu. In de ontvangstbevestiging was vermeld dat mevrouw Bu. de klacht zou behandelen, en in de antwoordbrief was vermeld: "behandeld door mevrouw Pe."

3. Uit een oogpunt van objectieve klachtbehandeling mag worden verwacht dat de ambtenaar over wie wordt geklaagd niet zelf de klacht behandelt. Ook de schijn daartoe moet worden vermeden.

4. In dit opzicht is het wellicht wat ongelukkig geweest dat mevrouw Pe. als behandelend ambtenaar op de brief staat vermeld. Zij is echter niet degene geweest die de beslissing heeft genomen op de klacht. Dat heeft de directeur Personenverkeer, Migratie en Consulaire Zaken gedaan. Er moet van worden uitgegaan dat deze directeur de klacht zelfstandig heeft beoordeeld. Daarbij is uit de inhoud van de brief niet gebleken dat onvoldoende gemotiveerd op de klacht is gereageerd. Dit blijkt onder meer uit het feit dat wordt toegegeven dat de communicatie tussen genoemde medewerksters en verzoekster en haar advocaat zeer matig is geweest, en dat excuses worden aangeboden voor de vertraagde verificatieprocedure. Daarom is niet aannemelijk geworden dat de klacht niet met de vereiste objectiviteit is behandeld. Op dit punt is de onderzochte gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken behoorlijk.

. Ten aanzien van de Visadienst

1. Tot slot klaagt verzoekster over de lange behandelingsduur van het bezwaarschrift, dat op 6 juni 1997 is ingediend bij de Visadienst, tegen de negatieve beslissing op de aanvraag van een machtiging tot voorlopig verblijf voor een zoon van haar echtgenoot.

2. Ingevolge artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht moet binnen zes weken worden beslist op een bezwaarschrift, dan wel binnen tien weken, wanneer het bestuursorgaan de beslissing voor ten hoogste vier weken heeft verdaagd (zie **ACHTERGROND**).

3. Nadat verzoeksters advocaat op 17 juli 1997 de nadere gronden van dit bezwaarschrift had aangevuld, heeft de Visadienst op 19 maart 1998 een beslissing genomen. De Visadienst heeft daarbij op 13 oktober 1997 (ruim twaalf weken na het aanvullen van de nadere gronden) gebruik gemaakt van de verdagingsmogelijkheid van artikel 7:10 Awb. Dit betekent dat binnen tien weken na ontvangst op het bezwaarschrift moest zijn beslist. Er is echter pas na acht maanden, gerekend vanaf het moment van waarop de nadere gronden zijn aangevuld, op het bezwaarschrift beslist. Zoals de Staatssecretaris van Justitie heeft erkend, heeft de behandeling van het bezwaarschrift hiermee langer geduurd dan wettelijk is toegestaan. De reden die de Staatssecretaris hiervoor heeft gegeven, te weten dat pas

later was onderkend dat niet van een hoorzitting kon worden afgezien, vormt hiervoor onvoldoende rechtvaardiging. De onderzochte gedraging van de Visadienst is daarmee niet behoorlijk.

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, behalve ten aanzien van het pas na een jaar merken dat originele stukken nodig waren; op dit punt is de klacht niet gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Kameroen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, is gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken en de Minister van Justitie gezamenlijk, is gegrond.