



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Buitenlandse Zaken communiceert gebrekkig tijdens repatriëring reizigers vanuit Marokko vanwege Corona- pandemie**

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het ministerie van Buitenlandse Zaken gegrond.

## Achtergrond klacht

Verzoekers waren op vakantie in Marokko. De planning was dat zij daar zouden verblijven van 1 maart 2020 tot 24 maart 2020.

Vanwege de Coronapandemie sloot Marokko haar buitengrenzen. Nadat duidelijk was dat verzoekers hierdoor niet meer met hun oorspronkelijk geplande vlucht vanuit Marokko naar Nederland konden terugvliegen, meldden zij zich op 23 maart 2020 aan bij Bijzondere Bijstand Buitenland (hierna: BBB) van het ministerie van Buitenlandse Zaken. BBB is een publiek-private samenwerking tussen het ministerie en onder meer de reisbranche, verzekeraars, alarmcentrales en luchtvaartmaatschappijen. Deze samenwerking werd speciaal opgezet om aan de behoefte van repatriëringen tegemoet te komen.

Verzoekers kregen daarna geen contact met BBB. Nadat verzoekers op 28 april 2020 met het ministerie hadden gebeld, belden zij met de alarmcentrale van SOS International (hierna: SOS), aangezien het ministerie aangaf dat het hun gegevens aan SOS had doorgegeven. Met SOS bespraken zij die dag de medische urgentie van verzoekster. Op 15 mei 2020 vernamen verzoekers via SOS dat zij op 19 mei 2020 mee konden met een vlucht naar Nederland. Tijdens de terugreis zaten verzoekers met veel andere reizigers dicht bij elkaar, zonder mondkapje.

### Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De klacht die de ombudsman in onderzoek nam, luidt als volgt:

Verzoekers klagen over de gebrekkige communicatie en nalatigheid van de zijde van het ministerie van Buitenlandse Zaken tijdens de repatriëriingsperiode van reizigers vanuit Marokko naar Nederland. Zij hebben hierdoor lang moeten wachten op repatriëring.

### Klacht van verzoekers bij ministerie van Buitenlandse Zaken

Verzoekers waren niet tevreden over de communicatie met BBB en SOS. Het duurde volgens hen te lang voordat zij contact kregen met SOS en tot zij uiteindelijk naar huis konden. SOS had verzoekers niet uit eigen beweging gebeld. Door de gebrekkige communicatie met SOS moesten zij hoge kosten maken voor een langer ongepland verblijf in Marokko en konden bepaalde belangrijke (medische) afspraken in Nederland niet doorgaan. Daarbij hadden zij zich op de terugreis naar Nederland onveilig gevoeld. Zij dienden hierover op 15 juni 2020 een klacht in bij het ministerie van Buitenlandse Zaken en verzochten daarbij om compensatie van de gemaakte kosten. Hun reisverzekeraar vergoedt de kosten voor het extra lange verblijf niet, aldus verzoekers.

### Welke reactie komt er op de klacht?

Op 6 augustus 2020 reageerde het ministerie op de klacht. Het ministerie gaf aan het vervelend te vinden dat de informatievoorziening voor verzoekers niet goed geregeld was en dat zij zich onveilig hadden gevoeld tijdens de terugreis.

Het ministerie gaf verder aan dat verzoekers niet bij BBB voor repatriëring waren aangemeld, maar zich enkel hadden aangemeld voor de 24/7 BZ informatieservice. Dat verklaart volgens het ministerie waarom verzoekers wekenlang niets hoorden van BBB. Wel wilde de ambassade te Rabat alle gestrande reizigers helpen bij terugkeer naar Nederland. In dat kader is ook contact opgenomen met reizigers zoals verzoekers die enkel bij de informatieservice geregistreerd stonden. Daarom werden verzoekers volgens het ministerie op 10 april 2020 door de ambassade gebeld. Omdat verzoekers volgens het ministerie niet bij BBB

aangemeld waren, had SOS nog geen dossier van hen en werd er daarom niet gevraagd naar urgentie. Het ministerie achtte dit deel van de klacht ongegrond.

De klacht dat verzoekers vervolgens een lange tijd niet werden teruggebeld over een mogelijke repatriëringsvlucht achtte het ministerie gegrond; de communicatie hierover was niet goed verlopen.

Daarbij vroeg het ministerie ook om begrip van verzoekers; er was sprake van een situatie van overmacht waarvan de gevolgen ongekende vormen aannamen. De enorme diversiteit aan registraties, (on)mogelijkheden, onduidelijkheden en problemen hadden tot gevolg dat een antwoord/informatie vanuit de verschillende instanties soms lang op zich liet wachten, onduidelijk was of niet verstrekt kon worden.

Bij die informatieverstrekking was het ministerie mede afhankelijk van verschillende partijen als de lokale autoriteiten, de reisbranche en verzekeraars. Het ministerie gaf aan zich er van bewust te zijn dat de communicatie zeker niet altijd optimaal was. Gezien de situatie was daar helaas niet altijd iets aan te doen. Dat verzoekers daarvan hinder ondervonden vindt het ministerie vervelend en het bood verzoekers daarvoor namens BBB excuses aan.

In reactie op de klacht dat verzoekers zich tijdens de terugreis onveilig hadden gevoeld door het gebrek aan afstand in bus en vliegtuig, waarbij veel mensen geen mondkapjes droegen, gaf het ministerie het volgende aan. De overheid had vlucht- en vliegtuigafhandeling aangemerkt als vitale processen. Daarom kon het op repatriëringsvluchten (en op busritten daar naartoe) voorkomen dat het houden van anderhalve meter afstand niet mogelijk was omdat de prioriteit lag bij het zo spoedig mogelijk repatriëren van zoveel mogelijk Nederlanders tegelijk. Dit deel van de klacht achtte het ministerie niet gegrond. Wel was het volgens het ministerie wellicht beter geweest als de passagiers hierover van te voren waren ingelicht.

In reactie op het verzoek om kostenvergoeding vanwege het noodgedwongen voortgezette verblijf van verzoekers gaf het ministerie aan dat dit niet mogelijk is. Uitgangspunt bij BBB was dat Nederlanders op reis in eerste instantie zelf verantwoordelijk waren voor het regelen en betalen van veilig verblijf en terugkeer naar Nederland, omdat het niet vanuit ieder land onmogelijk was om naar Nederland terug te reizen. Daarbij komt dat de BBB-regeling geen garantie biedt dat er inderdaad een vlucht beschikbaar is en zo ja, op welke termijn. Verzoekers zouden het verzoek om kostenvergoeding bij hun reisverzekering kunnen neerleggen, aldus het ministerie.

Tenslotte gaf het ministerie aan dat de Nederlandse overheid in samenwerking met de reisbranche, verzekeraars en luchtvaartmaatschappijen al het mogelijke probeerde te doen om gestrande Nederlandse reizigers zo goed en duidelijk mogelijk te informeren en te helpen. Gelukkig is dat in veel gevallen goed gegaan, maar dat neemt niet weg dat er, zoals verzoekers hebben ondervonden, ook dingen niet goed zijn verlopen.

## **Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?**

Verzoekers waren het niet eens met de reactie van het ministerie. Volgens hen waren zij wel degelijk bij BBB aangemeld en niet (enkel) bij de 24/7 informatieservice van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Zij legden hiertoe een print van de BBB-registratie over. Ook gaven zij aan dat het onmogelijk was om vanuit Marokko zelfstandig naar Nederland terug te reizen, juist omdat Marokko 'op slot zat'.

De ombudsman nam de klacht in onderzoek en heeft het ministerie vragen gesteld. Die vragen gingen over de door verzoekers gestelde registratie bij BBB en over de chronologie en de inhoud van de (telefonische) contacten tussen BBB, SOS en verzoekers. Daarnaast stelde de ombudsman vragen over het door het ministerie gevoerde uitgangspunt dat reizigers zelf verantwoordelijk waren voor het regelen en betalen van veilig verblijf en terugkeer naar Nederland.

## Hoe reageerde het ministerie?

### *Over de registratie van verzoekers bij BBB en het verloop van de telefonische contacten*

Het ministerie gaf aan dat de door verzoekers overgelegde print van de registratie niet eerder door verzoekers was overgelegd bij de klacht die zij aanvankelijk naar het ministerie hadden gestuurd. Het ministerie gaf aan dat uit de print blijkt dat verzoekers wél bij BBB waren aangemeld en dat het in diens brief van 6 augustus 2020 een verkeerde voorstelling van zaken had gegeven. Het ministerie was op basis van de stelling van verzoekers in hun klachtbrief, dat zij een activatiecode hadden ontvangen voor de informatieservice 24/7, er automatisch van uitgegaan dat zij zich enkel voor die informatieservice hadden aangemeld en niet bij BBB. Daarna is verzuimd te onderzoeken of verzoekers zich ook hadden aangemeld voor BBB. Dit ondanks dat verzoekers in hun klacht hadden aangegeven dat toen zij contact hadden met de alarmcentrale van SOS, hun namen daar bekend waren. Het ministerie bood verzoekers excuses aan voor dit gebrek aan onderzoek.

Daarnaast gaf het ministerie aan dat BBB de registratie door had gegeven aan de alarmcentrale van SOS. Die voerde op 9 april 2020 de gegevens van verzoekers in in het systeem. SOS belde op 9 april 2020 met verzoekers op het door hen opgegeven telefoonnummer maar kreeg geen gehoor.

Op 28 april 2020 belden verzoekers met SOS. Tijdens dat gesprek registreerde SOS de medische urgentie van verzoekers. SOS had met verzoekers op dat moment besproken dat zij gebeld zouden worden zodra er nieuws zou zijn over een vlucht waarmee verzoekers naar Nederland zouden kunnen terugvliegen. Op 15 en 16 mei was er telefonisch contact tussen SOS en verzoekers waarin SOS verzoekers vertelde dat zij met de repatriërvlucht van 19 mei 2020 konden uitreizen.

Uit de stukken die het ministerie de ombudsman toezond, blijkt dat er op 10 april 2020 en op 1 en 13 mei 2020 vanuit SOS is gebeld met een naamgenoot van verzoeker (SOS kreeg overigens op dat nummer geen gehoor), in plaats van met verzoekers.

### *Over de repatriëring van Nederlanders uit het buitenland vanwege de coronapandemie en de eigen verantwoordelijkheid van reizigers daarvoor*

De Nederlandse consulaire bijstand gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid van de Nederlandse reizigers voor het zelf regelen en betalen van veilig verblijf en terugkeer naar Nederland. Dat uitgangspunt is herhaaldelijk met de Tweede Kamer besproken in debatten naar aanleiding van *de Staat van het Consulaire* (het jaarlijkse verslag van het ministerie over de resultaten op het vlak van consulaire dienstverlening en visumbeleid, met een beleidsmatige vooruitblik voor de komende periode)<sup>1</sup>. In de Staat van het Consulaire van 19 juni 2020 gaat het ministerie in op de kwestie waarom voor repatriëring een eigen bijdrage werd gevraagd aan reizigers en waarom de kosten die volgden uit een (noodgedwongen) langer verblijf in het buitenland de eigen verantwoordelijkheid van de reiziger zelf zijn.

Het repatriëren van Nederlanders op deze schaal kwam volgens het ministerie in de geschiedenis niet eerder voor. Het uitgangspunt van de Nederlandse overheid is steeds de hierboven genoemde eigen verantwoordelijkheid van reizigers, omdat het niet vanuit elk land onmogelijk was om nog zelfstandig naar Nederland terug te reizen.

Als reizigers via maatschappijen als TUI, Corendon, Fox en KLM een zogenaamde pakketreis hadden geboekt, dan werden zij door hun eigen reisorganisatie teruggebracht naar Nederland. Reizigers die geen pakketreis boekten waren meestal niet voldoende verzekerd voor repatriëring vanuit zo'n reisorganisatie en dienden op eigen gelegenheid naar huis terug te keren. Toen dat in het geval van Marokko wegens het

<sup>1</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/06/19/staat-van-het-consulaire-editie-2020>

sluiten van het luchtruim niet meer mogelijk bleek, werd middels het BBB-convenant getracht de daar gestrande Nederlanders alsnog te repatriëren.

#### BBB-convenant

Het BBB-convenant is speciaal opgezet om aan de behoefte van repatriëringen tegemoet te komen. Het is een publiek-private samenwerking tussen het ministerie en onder meer de reisbranche, verzekeraars, alarmcentrales en luchtvaartmaatschappijen. Vanaf de lancering van BBB in maart 2020 was op de website nederlandwereldwijd.nl van het ministerie informatie te lezen over de procedure om je aan te melden bij BBB en over de eigen verantwoordelijkheid voor en kosten van het (noodgedwongen) voorgezette verblijf in het buitenland.

Daarnaast is het uitgangspunt van de eigen verantwoordelijkheid aan de orde geweest in beantwoording van kamervragen die aan de minister zijn gesteld in maart, april en mei 2020<sup>2</sup>.

Nadat iemand zich registreerde bij BBB, werd bij de bevestiging van de registratie door BBB aangegeven dat de alarmcentrale ernaar streeft binnen 72 uur contact te leggen. Na elke registratie moest dus contact worden gezocht met alle geregistreerden om hun hulpvraag te inventariseren. Voor deze taak werden drie alarmcentrales ingezet, onder coördinatie van de ANWB. Met die inventarisatie was meer tijd gemoeid dan voorzien. Het ministerie is zich ervan bewust dat de communicatie richting de reiziger zeker niet altijd optimaal was. De toezegging dat binnen 72 uur contact gelegd zou worden, bleek niet in alle gevallen haalbaar, zoals bij verzoekers. Dat was een gevolg van de enorme toename van het aantal geregistreerden bij BBB. Wereldwijd ging het namelijk om ruim 31.000 geregistreerde Nederlanders op de BBB-site.

Registratie bij BBB bood geen garantie op een daadwerkelijk beschikbare vlucht binnen een bepaalde termijn. BBB was afhankelijk van omstandigheden die buiten haar invloedssfeer lagen zoals de toekenning van landingsrechten en de bereidheid van lokale autoriteiten.

Het ministerie gaf aan dat er in Marokko een groep van zo'n 4.000 Nederlanders vastzat waarvan de meerderheid een medische, sociale of economische urgentie had opgegeven. Op basis van inventarisatie van die urgenties stelde de alarmcentrale passagierslijsten op. In overleg met de Marokkaanse autoriteiten bepaalde BBB wie wanneer mee kon op een vlucht. Per vlucht konden steeds ongeveer 400 mensen naar Nederland vliegen. Er zijn onder het convenant in totaal 57 BBB-vluchten uitgevoerd, waarvan 12 uit Marokko. Er werden 3.500 personen via BBB uit Marokko gerepatriëerd.

Ondanks dat BBB maandenlang een grote inspanning leverde om gestrande Nederlanders uit onder meer Marokko terug te halen, kon het dus gebeuren dat deze mensen langer dan wenselijk in Marokko moesten verblijven.

#### Situatie van overmacht

Volgens het ministerie kan het uitbreken van de coronacrisis worden aangemerkt als een situatie van overmacht. Daardoor kan de Nederlandse overheid niet verantwoordelijk worden gesteld voor de situatie waarin verzoekers terechtkwamen en de extra verblijfs- en reiskosten die zij daardoor maakten. Die kosten waren namelijk niet het rechtstreekse gevolg van het handelen van het ministerie, maar een gevolg van de uitbraak van het coronavirus die ertoe leidde dat Nederlanders strandden in het buitenland.

Het ministerie schrijft in de Staat van het Consulaire 2020 dat zij een onafhankelijke analyse uitvoert om de consulaire crisisstructuur te blijven verbeteren. Ook benoemt het ministerie de lessen die zij al geleerd had.

<sup>2</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/03/25/beantwoording-kamervragen-over-convenant-bijzondere-bijstand-buitenland> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/04/21/beantwoording-vragen-over-in-marokko-gestrande-reizigers> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/04/26/kamerbrief-inzake-stand-van-zaken-bijzondere-bijstand-buitenland-en-consulaire-ontwikkelingen> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/05/14/beantwoording-kamervragen-over-terugkeer-nederlanders-uit-marokko>

Het ministerie verwees hierbij met name naar de les dat bij het creëren van een vangnet een goede voorbereiding onontbeerlijk is. Dit betekent dat het ministerie behoefte heeft aan een consulaire crisisstructuur die indien nodig met een druk op de knop kan worden geactiveerd of opgeschaald. Zowel de draaiboeken, als de technische en personeelsmatige middelen dienen inzetbaar te zijn. Hieronder vallen bijvoorbeeld een website voor registratie van reizigers die op stand-by staat om te activeren indien nodig, een systeem om snel in kaart te brengen waar gestrande reizigers zich bevinden, open communicatielijnen met relevante spelers (vliegtuigmaatschappijen, reisorganisaties, et cetera) en coördinatieteams. Waar nodig dienen deze structuren ook parallel aan het reguliere consulaire werk inzetbaar te zijn over langere periodes.

### **Hoe reageerden verzoekers?**

Verzoekers refereerden aan hun eerdere klachtbrief en gaven aan dat door de miscommunicatie vanuit de kant van Buitenlandse Zaken, zij hoge verblijfkosten hebben moeten betalen. Die hadden voorkomen kunnen worden als de communicatie wél goed zou zijn verlopen, waardoor zij op een eerdere vlucht zouden zijn geplaatst in plaats van pas op de vijfde vlucht.

### **Vraag aan het ministerie over de gevolgen voor verzoekers**

De ombudsman verzocht het ministerie om aan te geven wat de gevolgen voor verzoekers zouden zijn geweest als hun aanmelding bij BBB wel was onderkend en zij op kortere termijn vanuit BBB zouden zijn gebeld. Hij vroeg het ministerie aan te geven of verzoekers dan op een eerdere vlucht naar Nederland hadden kunnen vliegen. Ook vroeg hij het ministerie of het antwoord aanleiding geeft om een gebaar te maken richting verzoekers.

Het ministerie gaf aan te betwijfelen of de communicatie van invloed is geweest op de terugkeer van verzoekers.

Het gaf daarbij aan dat de Marokkaanse autoriteiten Nederland een bepaald aantal vluchten toestonden. De Marokkaanse autoriteiten bepaalden of iemand mocht vertrekken of niet.

Met circa 38.000 aanmeldingen op de website BBB hebben de alarmcentrales niet met iedereen individueel kunnen communiceren over de voortgang van de vluchten.

De kans dat verzoekers aanzienlijk eerder op een terugvlucht naar Nederland hadden kunnen plaatsnemen zou volgens het ministerie dan ook zeer minimaal zijn geweest.

Daarnaast gaf het ministerie aan dat het BBB-convenant eigenlijk gold voor de periode maart/april 2020, maar dat de samenwerking met de alarmcentrales en luchtvaartmaatschappijen werd nog tot medio augustus 2020 voortgezet. Dit omdat er een grote groep Marokkaans-Nederlandse reizigers (ongeveer 3300 registraties) voor hun terugkeer de hulp van de Nederlandse overheid vroegen. De door de Marokkaanse overheid oplegde restricties in de uitvoering van de repatriëring vertraagde de voortgang van de operatie, aldus het ministerie.

Ook gaf het ministerie aan dat voor mensen die geen pakketreis hadden, maar wel een goede (aanvullende) reisverzekering, in veel gevallen de kosten van extra verblijf vergoed werden door de verzekeraar. Dit betrof een coulanceregeling van de verzekeringsmaatschappijen.

Het ministerie liet weten dat het eerder naar verzoekers toe had erkend dat de communicatie niet altijd even vloeiend liep en dat het hiervoor enkel nogmaals excuses kan aanbieden. Het ministerie zag geen aanleiding om meer dan dat te doen.

## Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De ombudsman toetst de klacht over het handelen gedurende de repatriëring aan de behoorlijkheidsvereisten van goede organisatie en van goede informatieverstrekking. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

De Coronapandemie en de gevolgen hiervan voor de samenleving, zowel nationaal als internationaal, zijn levensveranderend en duren nog steeds voort. De pandemie en de maatregelen die overheden nemen ter bescherming van burgers en bestrijding van het virus hebben invloed op het persoonlijke en professionele leven van iedereen.

Aan het begin van de pandemie ontstond een acuut probleem voor in het buitenland verblijvende inwoners van Nederland. Zij moesten hun verblijf in een ander land soms onverwacht afbreken en moesten een manier vinden om naar Nederland terug te reizen. In veel gevallen was daar de hulp van de overheid bij nodig, via het voor deze crisis ingestelde samenwerkingsconvenant BBB.

Het ministerie verwijst in haar reacties naar het binnen de consulaire bijstand gehanteerde uitgangspunt van de eigen verantwoordelijkheid van Nederlandse reizigers.

De ombudsman onderschrijft die eigen verantwoordelijkheid, waarbij onder normale omstandigheden zelfredzaamheid van mensen verwacht kan en mag worden. Nu was er echter sprake van uitzonderlijke omstandigheden. De urgentie waarmee in het voorjaar van 2020 repatriëring moest plaatsvinden en de maatregelen die overal werden afgekondigd, maakten dat mensen die niet in staat waren om via hun reisagentschap terug te reizen, in grotere mate afhankelijk waren van hulp en informatie vanuit de overheid, dan onder normale omstandigheden.

In zo'n situatie vindt de ombudsman dat de burger van de overheid mag verwachten dat zij zichtbaar is via actieve informatieverstrekking en laagdrempelig toegankelijk is. Juist in een crisissituatie is het cruciaal voor burgers om op korte termijn contact te kunnen leggen met de overheid, een hulpvraag te kunnen neerleggen en juiste en eenduidige informatie te krijgen.

### *Handelen rondom repatriëring van verzoekers*

De ombudsman ziet dat het ministerie stond voor een uitzonderlijk grootschalige uitdaging. Hij neemt met instemming kennis van de in de Staat van het Consulaire 2020 genoemde onafhankelijke analyse om de consulaire crisisstructuur te blijven verbeteren en de daarin benoemde lessen.

De moeilijkheden waar het ministerie mee kampte nemen niet weg dat het ministerie in het geval van verzoekers tekort is geschoten. Verzoekers hebben ruim vier weken moeten wachten voordat het (door henzelf geïnitieerde) contact met SOS tot stand kwam, terwijl de streeftermijn 72 uur was.

Daarna heeft het nog drie weken geduurd voordat SOS weer contact opnam met verzoekers. Ook bleek dat de ambassade meerdere malen per ongeluk een andere persoon dan verzoekster heeft gebeld.

Verder zijn verzoekers voorafgaand aan de daadwerkelijke terugreis niet geïnformeerd over hoe de reis praktisch gezien zou verlopen met betrekking tot de Coronamaatregelen. Het ministerie heeft onderkend dat de communicatie niet altijd optimaal was.

Alles overziend is het handelen van het ministerie in dit geval strijd met het behoorlijkheidsvereiste van goede organisatie en het vereiste van goede informatieverstrekking. De klacht van verzoekers is gegrond.

### *Klachtbehandeling*

De Nationale ombudsman toetst de wijze waarop het ministerie de klacht van verzoekers heeft behandeld aan het behoorlijkheidsvereiste van goede voorbereiding. Dit vereiste houdt in dat de overheid alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen, verzamelt. Dat geldt ook voor de wijze waarop overheidsinstanties omgaan met klachten over de eigen dienstverlening. De Nationale ombudsman heeft in zijn Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling uitgewerkt wat burgers van klachtbehandeling door een overheidsinstantie mogen verwachten.<sup>[3]</sup>

Voor de beoordeling van de klachtbehandeling kijkt de ombudsman in het bijzonder naar de totstandkoming van het oordeel van het ministerie over de klacht van verzoekers. De overheid dient alle belangrijke feiten en omstandigheden te verzamelen en op basis daarvan een oordeel te geven over een klacht.

In het geval van verzoekers is dit niet gebeurd. Het ministerie heeft tijdens het onderzoek onderkend dat het de inschrijving van verzoekers bij BBB over het hoofd had gezien. Daarnaast heeft het een verkeerde voorstelling van zaken gegeven over het contact met verzoekers. Op basis daarvan heeft het ministerie de klacht beoordeeld. Dit is in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van goede voorbereiding.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het ministerie van Buitenlandse Zaken is gegrond, wegens schending van de behoorlijkheidsvereisten van goede organisatie, goede informatieverstrekking en goede voorbereiding.

## **Aanbeveling**

Verzoekers hadden lange tijd niets gehoord vanuit de BBB-samenwerking terwijl dit wel had gemoeten. Hoewel de kans dat zij 'aanzienlijk eerder' hadden kunnen terugreizen volgens het ministerie uiterst klein is, is niet uitgesloten dat verzoekers als gevolg van de fouten van het ministerie nadeel hebben ondervonden. In zo'n geval vindt de ombudsman dat een gebaar richting verzoekers gepast is. Hij geeft daarom het ministerie in overweging om met verzoekers in gesprek te gaan over de inschatting van het nadeel dat verzoekers volgens hen hebben ondervonden.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

---

<sup>[3]</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2018005-ombudsvisie-op-professionele-klachtbehandeling>