



Rapport

Rapport naar aanleiding van een klacht over de Nederlandse Ambassade te Paramaribo, Suriname.

Publicatiedatum: 14 oktober 2014

Rapportnummer: 2014/137

Bevindingen

Wat is er gebeurd?

Verzoekster diende op 23 april 2014 een klacht in bij de Nederlandse Ambassade over de gang van zaken. Op 6 mei 2014 kreeg zij antwoord op haar klacht van het hoofd Consulaire zaken. Deze liet weten dat de baliemedewerkster geheel conform de geldende regels en instructies had gehandeld. Het interview met de visumaanvrager geschiedt uitsluitend met de aanvrager, omdat een advocaat (of een gemachtigde of een familielid) aan het interview niets kan toevoegen, aldus het hoofd. Het gaat immers om het doel van het verblijf van de betrokkene, niet van haar begeleider. Daarnaast liet het hoofd weten dat de drukte in de wachtruimte van zodanige aard was dat de regel is dat uitsluitend de aanvragers van een visum in de wachtruimte worden toegelaten, en geen begeleiders. Dit is in het belang van de aanvrager en baliemedewerkster, want op deze manier is het mogelijk dat zij een zo goed mogelijk en verstaanbaar gesprek kunnen voeren. De enige uitzondering die wordt gemaakt is in het geval dat de aanvrager minderjarig is.

Klacht

Verzoekster diende vervolgens de volgende klacht in bij de Nationale ombudsman:

Verzoekster klaagt erover dat haar advocaat door een baliemedewerkster van de Nederlandse Ambassade te Paramaribo werd geweigerd om bij de toelichting op haar visumaanvraag aanwezig te zijn.

Visie verzoekster

Verzoekster was het niet eens met het antwoord van het hoofd Consulaire zaken op haar klacht. De advocaat van verzoekster liet weten dat er sprake was van willekeur onder het baliepersoneel op de Nederlandse Ambassade. Korte tijd hiervoor had hij een andere cliënt vergezeld naar de Nederlandse Ambassade, en toen mocht hij gewoon bij de toelichting die deze cliënt gaf op de visumaanvraag aanwezig zijn. De baliemedewerkster stelde het zelfs op prijs dat hij, nadat de toelichting was gegeven, nog wat extra achtergrondinformatie kon geven over deze persoon. Daarnaast liet de advocaat weten dat er van drukte in de wachtruimte geen sprake kon zijn, nu er uitsluitend op afspraak werd gewerkt. Daar komt bij dat de bezoekers eerst worden ontvangen in een voorruimte. Pas wanneer de bezoeker/aanvrager aan de beurt is wordt deze toegelaten tot de wachtruimte. Verzoekster was dan ook met haar advocaat van mening dat haar advocaat het recht

had om haar te vergezellen bij de toelichting die zij moest geven op haar visumaanvraag.

Standpunt minister van Buitenlandse Zaken.

De minister van Buitenlandse Zaken (hierna: de minister) liet naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman weten dat hij de klacht alsnog gegrond achtte. Hij motiveerde dit, samengevat, als volgt.

Uitgangspunt op de Ambassade in Paramaribo is dat alleen de visumaanvrager wordt toegelaten tot de Ambassade, behoudens een paar uitzonderingen (minderjarigen, mensen met een fysieke beperking). Ook op andere Nederlandse posten waar grote visumaantallen worden verwerkt, geldt deze regel. De ruimtes op een Ambassade zijn vaak beperkt, en het is belangrijk dat de aanvrager zelf antwoord geeft op aan hem gestelde vragen. Deze werkwijze geldt overigens ook voor aanvragers van een paspoort, aldus de minister. Het personeel van de beveiligingsdienst heeft opdracht om alleen de visumaanvrager zelf toe te laten. Indien een aanvrager nadrukkelijk de wens heeft zich bij te laten staan door een advocaat, dan wordt dit verzoek ingewilligd. Ter voorkoming van misverstanden wordt dan echter wel verwacht dat de aanwezigheid van een advocaat vooraf wordt gemeld. De minister liet weten dat juridische bijstand tijdens een visumaanvraag vrijwel niet voorkomt. De minister liet verder weten dat verzoekster eerst had gezegd dat de persoon die haar vergezelde een familielid was. Pas toen hij werd verwezen naar de wachtruimte, zou haar advocaat gezegd hebben dat hij haar advocaat was.

Nu het wel mogelijk is om bijstand van een advocaat te krijgen tijdens een visumaanvraag op de Ambassade mits vooraf gemeld, en dit niet was aangegeven in de brief van het hoofd Consulaire Zaken op de klacht van verzoekster, achtte de minister de klacht van verzoekster gegrond.

De minister liet weten dat naar aanleiding van de klacht bij de ingang van de Ambassade te Paramaribo een mededeling is opgehangen dat alleen extra mensen naast de aanvrager worden toegelaten als dit vooraf is aangevraagd.

Reactie verzoekster

De advocaat van verzoekster liet in een reactie weten dat verzoekster niet had gezegd dat hij een familielid was. Daarnaast betwistte hij dat de wachtruimte op de Ambassade in Paramaribo beperkt was, en was hij het niet eens met het standpunt van de minister dat advocaten zich vooraf dienen aan te melden. Volgens de advocaat van verzoekster is het aan een aanvrager om zich af te vragen of hij of zij bijstand wil, en kan de advocaat nog vlak voor het interview aankondigen daarbij aanwezig te willen zijn.

Beoordeling

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt 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. Dit betekent dat het duidelijk moet zijn in welke gevallen het mogelijk is voor een burger om zich te laten vergezellen door een advocaat tijdens een toelichting op een visumaanvraag op een Nederlandse Ambassade

De Nationale ombudsman kan de minister van Buitenlandse Zaken volgen in zijn standpunt dat in

beginsel alleen (visum)aanvragers, en dus niet andere personen die hen vergezellen, worden toegelaten tot een Ambassade wanneer zij daar een afspraak hebben om hun aanvraag te komen toelichten. De geringe omvang van de opvangruimtes van Ambassades, alsmede het feit dat het belangrijk is dat de aanvrager zelf vragen beantwoordt over bijvoorbeeld zijn of haar reisdoel rechtvaardigen dit. Wel dienen er uitzonderingen mogelijk te zijn zoals bij minderjarigen, maar ook in het geval een aanvrager aangeeft graag tijdens zo'n toelichting juridische bijstand te willen. De minister heeft aangegeven dat een dergelijk verzoek tot juridische bijstand altijd zal worden gehonoreerd en de advocaat dan wordt toegelaten tot de Ambassade, mits dit vooraf aan de Ambassade is gemeld. De Nationale ombudsman acht ditgeen onredelijke eis, mits dit van tevoren duidelijk is aangegeven. Echter nu de ambassade op geen enkele wijze had bekendgemaakt dat men van tevoren dient aan te kondigen indien men zich van een advocaat wil laten vergezellen, had de advocaat niet de toegang mogen worden geweigerd. Dit is door de minister ook erkend tijdens het onderzoek. Alles overziend heeft de ambassade in strijd gehandeld met het vereiste van goede informatieverstrekking door deze voorwaarde op geen enkele wijze bekend te maken..

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken te Den Haag, is gegrond, wegens het in strijd handelen met het vereiste van goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat inmiddels bij de ingang van de Ambassade te Paramaribo een mededeling is opgehangen dat alleen extra mensen naast de aanvrager worden toegelaten als dit vooraf is aangevraagd.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman