



# Rapport

Rapport over een klacht over de Nederlandse ambassade in Caïro (Egypte).

**Datum: 6 maart 2013**

**Rapportnummer: 2013/019**

# Inleiding

Verzoekster heeft haar Egyptische partner uitgenodigd voor een kort bezoek aan Nederland. Haar partner heeft voor zijn bezoek aan Nederland een visum nodig en maakt een afspraak bij de Nederlandse ambassade in Caïro voor het indienen van de aanvraag. Verzoekster heeft tevoren de informatie over de bij het indienen van de aanvraag benodigde documenten opgezocht op de website van de ambassade en op basis daarvan de aanvraag compleet gemaakt. Toch bleken er nog kinken in de kabel te zitten. Zo bleek verzoeksters partner toch nog meer documenten over te moeten leggen dan verzoekster had gedacht. Ook bleek dat een document nog in het Engels vertaald moest worden.

De aanvraag is niet ingewilligd. Verzoekster is het daarmee niet eens en heeft daar namens haar partner bezwaar tegen gemaakt, maar zij is ook niet te spreken over de gang van zaken op de ambassade rond de behandeling van de aanvraag.

## Klacht:

Verzoekster klaagt erover dat een medewerkster van de Nederlandse ambassade in Caïro (Egypte) haar partner al tijdens het interview heeft laten weten dat de ingediende aanvraag onvolledig is en daarom zal worden afgewezen.

Verzoekster klaagt er tevens over dat de informatie op de website van de ambassade over de voor een visum benodigde documenten onvolledig is.

Ook klaagt verzoekster erover dat het interview met haar partner op video is vastgelegd, zonder dat een ambassademedewerker hem daarover voorafgaande, tijdens of na het interview heeft geïnformeerd.

Tenslotte klaagt verzoekster erover dat de ambassade heeft geweigerd het beeldmateriaal aan haar te tonen.

## Bevindingen

### Zienswijze verzoekster

Verzoekster vindt het betreuenswaardig dat haar partner al tijdens het interview op de ambassade te verstaan is gegeven dat zijn aanvraag wordt afgewezen, nog zonder dat er enige toetsing heeft plaatsgevonden. Graag had zij de video-opnames gezien, waaruit volgens de minister blijkt dat er niets van dien aard is gezegd tegen haar partner (zie

hierna, onder zienswijze minister).

Verzoekster vindt de informatievoorziening op de website uitermate slecht. Ze vindt de informatie onvolledig en onoverzichtelijk. Zo kwam bijvoorbeeld haar partner pas op de ambassade aan de weet dat een bepaald document in het Engels vertaald moest zijn en was hij er niet van op de hoogte dat hij een aantal bankafschriften diende over te leggen.

Verzoekster vindt het ook onbegrijpelijk dat de informatie die op de website van de ambassade wordt verstrekt, in het Engels is gesteld; als er ook een Nederlandse versie was geweest, dan had zij zich beter kunnen voorbereiden. Zij heeft hierover overigens per e-mail contact gehad met de ambassade, die haar verzekerde dat er over een eventuele versie in het Nederlands wordt gesproken.

Verzoeksters partner was verrast toen zij vertelde dat er video-opnames zijn gemaakt van diens interview op de ambassade terwijl hij daarvan geen weet had. Verzoekster wil graag weten of en zo ja hoe dat is aangegeven.

### **Zienswijze minister van Buitenlandse Zaken**

Informatieverstrekking onvolledig

De minister is van mening dat de informatievoorziening voor aanvragers van een Schengenvisum voldoende is en voldoet aan de normen die de ambassades van Schengenlanden in Caïro hanteren. De informatie wordt verstrekt via de website van het Ministerie van Buitenlandse Zaken - deze informatie is in het Nederlands gesteld. Verder wordt op de website van de ambassade in het Engels specifieke informatie verstrekt over de lokale context. Ook kan men zich informeren via informatiebrochures bij de consulaire balie van de ambassade, via de telefonische vragenlijn en bij het maken van een afspraak via Vodafone (een speciale service voor het maken van afspraken; No).

De ambassade heeft de klacht van verzoekster over de informatievoorziening voor aanvragers van een Schengenvisum serieus genomen en zorgvuldig onderzocht.

Een ambassademedewerkster heeft verzoekster voorafgaande aan de visumaanvraag naar aanleiding van haar verzoek per e-mail geïnformeerd over de sinds kort aangepaste visumvereisten.

De vereisten die volgens verzoekster niet duidelijk zijn aangegeven, zoals het vereiste van vertaling in het Nederlands of Engels, alsook de noodzaak om bankafschriften van de laatste zes maanden over te leggen, zijn vermeld op de website van de ambassade. Verzoekster en haar partner hadden dit dus op voorhand kunnen regelen bij de Mogamma (een overheidsgebouw in Caïro voor alle administratieve handelingen; No).

Wanneer een aanvraag niet compleet is, stelt de ambassade de aanvrager in de gelegenheid de aanvraag aan te vullen. Daarnaast heeft de ambassade de vrije beslissingsruimte om naar relevante aanvullende documenten te vragen.

#### Interview op video

Waarschuwingsborden aan de linker- en rechterzijde van de spreekruimte van de ambassade wijzen consulaire klanten op de aanwezige camera's. De tekst onder de camera-afbeelding luidt: cameratoezicht/ surveillance. Sinds ongeveer drie weken (sinds begin augustus 2012; No) heeft de ambassade een brief opgehangen met de volgende tekst: "Dear client, please note that all interviews are audio en video recorded." Deze tekst is tevens vertaald in het Arabisch. De aanvragers worden niet mondeling geïnformeerd door de baliemedewerkers. Het videotoezicht is niet bedoeld om het gedrag van klanten vast te leggen. De opnames worden evenmin geraadpleegd in het kader van de visumbeoordeling of – verlening.

De opnames worden 24 uur per dag gemaakt en worden twee maanden bewaard op de harddisk van de opnameapparatuur. Er wordt geen tape per klant gemaakt.

De opnames zijn niet bedoeld voor een bepaalde procedure.

Zij worden gemaakt om de gedragingen van het ambassadepersoneel vast te leggen. Van de drie aanwezige camera's zijn er twee achter de balie geplaatst en deze zijn vooral erop gericht om het handelen van het ambassadepersoneel te registreren. In voorkomende gevallen kan worden gecontroleerd of het baliepersoneel op correcte, integere en klantgerichte wijze de consulaire dienstverlening aan het publiek verzorgt.

Bij klachten over het ambassadepersoneel over integriteit, bejegening of meningsverschillen kan uitsluitend het hoofd van de consulaire afdeling en/of de leiding van de ambassade dit beeldmateriaal raadplegen. Voor de beoordeling van de klacht van verzoekster is dit ook gebeurd.

#### Afwijzing tijdens interview

De baliemedewerker heeft verzoekers partner laten weten dat het indienen van een onvolledige aanvraag van invloed kan zijn op de besluitvorming. De baliemedewerker heeft niet gezegd dat de aanvraag zal worden afgewezen omdat de aanvraag niet volledig is; dit is gebleken tijdens het bestuderen van de video-opname van het gesprek.

#### Tonen van beeldmateriaal

De beelden zijn voor intern gebruik en zullen niet zonder meer aan derden worden vertoond, ook omdat hierop ambassademedewerkers zijn vastgelegd.

Verzoekster heeft de ambassade niet om inzage van de video – opnamen verzocht. Het beeldmateriaal wordt na twee maanden overschreven en dit is intussen gebeurd.

### **Nadere informatie**

De ambassade streeft ernaar om voor 31 december 2012 de postspecifieke informatie voortaan in het Nederlands op te nemen op haar website. Op 5 februari 2013 is dit gerealiseerd.

### **Beoordeling**

#### Informatieverstrekking

Wie een bezoek wil brengen aan Nederland en daarvoor een visum nodig heeft, doet er goed aan zich terdege voor te bereiden en zich te informeren over de voorwaarden waar zo al aan moet worden voldaan. Dat voorkomt teleurstelling en eventuele extra inspanning om alsnog het een en ander te moeten verzamelen. De benodigde informatie vindt men, naast de mogelijkheid om zich daarover telefonisch of per brochure te laten informeren, doorgaans op websites van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en niet in de laatste plaats de website van de betreffende ambassade die de voor dat land geldende specifieke vereisten op een rijtje zet. Ook op de website van de ambassade in Caïro is uitgebreid aangegeven wat er allemaal komt kijken bij een aanvraag. Zo bevat de website ook de informatie die voor verzoekster niet duidelijk is geweest, zoals de noodzaak om stukken aan te leveren in het Engels of het Nederlands. Ook is de noodzaak van het overleggen van bankafschriften van de laatste zes maanden of ander bewijs van financiële middelen vermeld. In zoverre is voldaan aan het vereiste van goede informatieverstrekking, dat inhoudt dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt, dat deze klopt en volledig en duidelijk is. De onderzochte gedraging is dan ook op dit punt behoorlijk.

Verzoekster heeft evenwel toch bepaalde vereisten kennelijk niet uit de informatie kunnen halen, hoewel deze wel staan vermeld op de website. Zij meent onder meer dat de informatie ook in het Nederlands beschikbaar zou moeten zijn. Zij heeft dit bij de ambassade aangekaart. Nu is het vaak degene die iemand naar Nederland wil laten komen, de (Nederlandse) referent, die in eerste instantie op zoek is naar informatie. Er kan niet van worden uitgegaan dat iedere informatiezoeker de Engelse taal zodanig beheerst dat alles tot in de details duidelijk is. De ambassade te Caïro heeft dit goed begrepen en heeft beloofd dat eind 2012 de betreffende informatie ook in het Nederlands beschikbaar zal zijn. De Nationale ombudsman heeft daarvan met instemming kennisgenomen.

Interview op video

In de ambassade zijn camera's aangebracht om het handelen van ambassadepersoneel vast te leggen. Daar is op zichzelf niets op tegen. Beeldmateriaal om een bepaald handelen te evalueren kan goed gebruikt worden om eventuele fouten in de toekomst te voorkomen. Cliënten van de ambassade moeten echter wel op de hoogte worden gesteld van het feit dat hun bezoek wordt vastgelegd. Dat zou in de lijn zijn van de vereiste transparantie, die een open houding van de overheid verlangt en ook niet in het minst vanuit het oogpunt van respect van de zijde van de overheid voor het recht van een burger op privacy. De ambassade heeft daarvoor ook zorggedragen door de universeel herkenbare afbeelding van een camera aan te brengen. Ook in zoverre is de onderzochte gedraging dan ook behoorlijk. De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de ambassade niettemin is overgegaan tot het ophangen van een tekst die bezoekers attendeert op de opnames.

#### Afwijzen tijdens interview en tonen van beeldmateriaal

Als verzoekers partner tijdens het interview al te verstaan heeft gekregen dat zijn aanvraag zou worden afgewezen, dan zou dat niet behoorlijk zijn. Het zou in strijd zijn met het vereiste van fair play: de overheid moet ieder de kans geven om zijn procedurele kansen te benutten, wat in dit geval inhoudt dat de gelegenheid moet worden geboden om een aanvraag, indien nodig, aan te vullen met nog ontbrekende stukken. Vervolgens moet een zorgvuldige beoordeling plaatsvinden en de mogelijkheid worden geboden om eventueel bezwaar te maken.

In dit geval staan de verklaringen van verzoekster(s partner) en de baliemedewerker van de ambassade tegenover elkaar. Het is daarom niet mogelijk om vast te stellen wat zich precies heeft voorgedaan.

Dat was wellicht anders geweest als de ambassade het beeldmateriaal waarop het betreffende interview was vastgelegd, had bewaard. Dat had ook in de rede gelegen, nu de ambassade zich hierop beroept. Ook dat is in de lijn van het vereiste van fair play en in het kader van hoor en wederhoor bij de behandeling van de klacht van verzoekster op zijn plaats zijn geweest. De gedraging is op dit punt niet behoorlijk. De Nationale ombudsman ziet dan ook aanleiding om een aanbeveling te doen.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Nederlandse ambassade in Caïro, Egypte, is niet gegrond voor wat betreft de informatieverstrekking en het vastleggen van het interview op video. Over het afwijzen van de visumaanvraag tijdens het interview wordt geen oordeel gegeven. De klacht over het niet tonen van beeldmateriaal is gegrond wegens schending van het vereiste van fair play.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de Nederlandse ambassade de informatie over het aanvragen van visa voortaan ook in het Nederlands opneemt op de website van de ambassade.

De Nationale ombudsman heeft er eveneens met instemming kennis van genomen dat de ambassade verzoekers er voortaan ook per brief op wijst dat interviews worden vastgelegd op video.

## **Aanbeveling**

De minister wordt in overweging gegeven om videomateriaal dat wordt aangewend in het kader van de behandeling van een klacht, niet te wissen maar te bewaren voor het geval er bij de indiener van klacht de wens bestaat om het materiaal te bekijken in kader van hoor en wederhoor.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## **Informatieoverzicht**

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

Reactie ambassade van 14 maart 2012 op verzoek om informatie;

Klacht van 2 april 2012 bij ambassade;

Verzoekschrift van 17 april 2012, aangevuld op 4 juni 2012;

Reactie Ambassade van 18 april 2012 op eerder aldaar ingediende klacht;

Standpunt minister van Buitenlandse Zaken van 22 augustus 2012 met als bijlagen onder meer uitdraaien van de visum relevante informatie op de website van de ambassade;

Reactie verzoekster van 16 september 2012;

Reactie van 12 december 2012 van BZ op verzoek om informatie.

## **Achtergrond**

Website Nederlandse ambassade te Caïro

"(...)

Visa

(..)

### **APPOINTMENT (..)**

The Vodafone Appointment Center can provide you, upon your request, with all information regarding visa matters.

For case-related questions you can call the embassy at 02-27395570 from Sunday-Thursday between 2-3 pm. Please keep your application number and application date at hand when calling.

### **INTERVIEW**

An interview will be held at the time of application. Non-cooperation during the interview may lead to refusal of the visa application.

### **STATUS OF YOUR VISA APPLICATION**

On the 10th day after your appointment at the Embassy, (at 3 PM) your passport can be collected. In case your visa application has been rejected the Embassy will issue you a document stating the reason for refusal. This document is not open to discussion with the Embassy. However, you may appeal against the decision. The address where to appeal is mentioned in the cover letter that comes with the refusal.

General requirements to be submitted by applicants for short stay visas in Egypt

(..)

#### **6. Supporting documents**

The list of supporting documents to be submitted by visa applicants in Egypt is set out in the Annex. The list contains compulsory information to be presented by all visa applicants and a list of supporting documents to be presented by visa applicant according to the purpose of its travel.

#### **7. Language requirement**

All requested documents have to be translated into the language of the country to be visited or into English.

Annex



List of supporting documents to be submitted by applicants

for short stay visas in Egypt (Cairo and Alexandria)

Certificate from the Mogamma

For first time travellers, or in case of passport loss: a Certificate from the Mogamma covering the past 7 years.

Booking Proof A round trip booking, if applicable.

The ticket should be bought only after the visa has been issued.

Proof of accommodation

Purpose of the trip

A document substantiating the purpose of the stay.

Proof of financial means

Original bank statements for the past 6 months copied and translated. In the absence of bank account, proof of other assets has to be provided.

Document to be provided by employees

Certificate of employment, specifying the date of recruitment, position in the company and salary level.

Document to be provided by company owners

Original of the commercial registry and tax card.

(..)

Annex

List of supporting documents to be submitted by applicants travelling for the purpose of tourism

If the applicant is an employee: Confirmation of leave approval.

Itinerary, if visiting more than one Member State.

List of supporting documents to be submitted by applicants travelling for business

Invitation letter

(..)

Annex

(..)

List of supporting documents to be submitted by applicants travelling for the purpose of visiting family/friends

Invitation letter

(...)

#### MORE INFORMATION

For more information on MVV procedures please visit the website of the IND (Immigration and Naturalisation Service) at [www.ind.nl/en/verblijfswijzer](http://www.ind.nl/en/verblijfswijzer)

(...)"