



# Rapport

**Datum: 22 april 2002**

**Rapportnummer: 2002/111**

## **Klacht**

Op 9 januari 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw O-V te Den Helder, met een klacht over een gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de telefonische bejegening op 14 augustus 2000 door een met naam genoemde ambtenaar van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Verder klaagt zij over de behandeling van haar klacht van 14 augustus 2000. Zij is van mening dat de beoordeling van de klacht, zoals weergegeven in de brief van 12 februari 2001, is gebaseerd op een onjuiste weergave van het telefoongesprek.

## **Beoordeling**

A. Ten aanzien van de telefonische bejegening op 14 augustus 2000

1. Verzoekster nam op 14 augustus 2000 telefonisch contact op met een ambtenaar van het Ministerie van Buitenlandse Zaken om te informeren naar de stand van zaken in de behandeling van haar bezwaarschrift van 18 december 1999 tegen de weigering de geboorteakte van haar Nigeriaanse echtgenoot te legaliseren. Verzoekster klaagt over de wijze waarop de met naam genoemde ambtenaar van het Ministerie van Buitenlandse Zaken haar in bovengenoemd telefoongesprek te woord heeft gestaan.

2. Verzoekster klaagt er in dit verband in de eerste plaats over dat de betrokken ambtenaar haar wel heeft meegedeeld dat de geboorteakte van haar echtgenoot niet zou worden gelegaliseerd, maar dat hij vervolgens heeft geweigerd te vertellen op grond waarvan deze beslissing was genomen.

3. De betrokken ambtenaar heeft in een telefoonnotitie opgenomen dat hij verzoekster had meegedeeld dat het bezwaarschrift ongegrond was verklaard maar dat het dossier niet meer in zijn bezit was en hij niet meer wist wat de redenen van de afwijzing precies waren. Hij verwees verzoekster naar de beschikking, zoals deze naar haar advocaat zou worden gestuurd.

4. De beslissing op een aanvraag, als ook op een bezwaarschrift, wordt genomen bij schriftelijk gemotiveerd besluit.

Wanneer de aanvrager telefonisch informeert naar de stand van zaken in de behandeling van een aanvraag of van een bezwaarschrift op een moment dat al op de aanvraag is beslist, verdient het de voorkeur dat de betrokken ambtenaar volstaat met de mededeling dat het besluit op korte termijn tegemoet kan worden gezien.

Het mondeling mededelen dat afwijzend is beslist, is alleen toelaatbaar wanneer ook een volledige motivering van het besluit kan worden gegeven.

Uit de telefoonnotitie komt naar voren dat de secretaresse van de betrokken ambtenaar heeft aangegeven dat het bezwaarschrift ongegrond was verklaard. De betrokken ambtenaar was vervolgens niet in staat in te gaan op de motivering. Nog afgezien van het feit dat de beslissing niet door de secretaresse had mogen worden meegedeeld, heeft de betrokken ambtenaar door de afwijzende beslissing te bevestigen zonder daarvoor de volledige motivering te kunnen geven, vanuit het oogpunt van informatieverstrekking onjuist gehandeld.

5 Verzoekster heeft er voorts bezwaar tegen dat de betrokken ambtenaar haar daarna heeft meegedeeld dat zij, als zij het niet eens was met de afwijzing, maar met haar kinderen bij haar man in Nigeria moest gaan wonen.

De betrokken ambtenaar liet weten dat zijn suggestie aan verzoekster om naar Nigeria te emigreren een zakelijk karakter had gehad en niet was bedoeld in negatieve zin. Gezien het feit dat alle inspanningen van verzoekster erop waren gericht om met haar echtgenoot een leven in Nederland op te bouwen, was het ongepast om te suggereren dat emigratie naar Nigeria een snellere oplossing zou zijn. Daarbij komt dat de sfeer waarin het gesprek plaatsvond voor de betrokken ambtenaar aanleiding had moeten zijn om deze opmerking achterwege te laten aangezien die gemakkelijk verkeerd kon worden opgevat en het verdere verloop van het gesprek verder kon bemoeilijken.

6. Verzoekster klaagt er in dit verband ten slotte over dat de betrokken ambtenaar haar tijdens het telefoongesprek van 14 augustus 2000 is blijven aanspreken met haar meisjesnaam ondanks haar uitdrukkelijke verzoek haar aan te spreken met de naam van haar echtgenoot. De ambtenaar verklaarde dat hij het gemakkelijker had gevonden om haar meisjesnaam te gebruiken en niet de Nigeriaanse naam van haar echtgenoot. Door het verzoek van verzoekster te negeren heeft de betrokken ambtenaar niet de van hem te verwachten gebruikelijke beleefdheid in acht genomen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## B. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Bij brief van 14 augustus 2000 diende verzoekster bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken een klacht in over het optreden van de betrokken ambtenaar. In het kader van de klachtbehandeling werd verzoekster op 13 september 2000 en de betrokken ambtenaar op

15 januari 2001, door verschillende commissies, gehoord.

2. Het verslag van het gehoor van verzoekster is een korte weergave van de lezing van verzoekster over hetgeen tijdens het telefoongesprek van 14 augustus 2000 was gezegd en haar gevoelens daarover. Verzoekster legde op de hoorzitting een korte verklaring over waarin zij haar gevoelens had verwoord over hetgeen was voorgevallen.

Uit het verslag van het gehoor van de betrokken ambtenaar komt naar voren dat de gedraging waarover werd geklaagd in acht klachtelelementen is opgedeeld. Na een eerste algemene reactie op de klacht werd de betrokken ambtenaar uitgenodigd om op ieder van de acht klachtonderdelen te reageren. Bij het verslag van het gehoor werd de telefoonnotitie gevoegd die de betrokken ambtenaar na het bewuste gesprek had opgemaakt.

3. Bij brief van 12 februari 2001 ontving verzoekster het besluit van de Minister van Buitenlandse Zaken naar aanleiding van haar klacht.

De Minister oordeelde dat de aan verzoekster gedane suggestie van de betrokken ambtenaar om te emigreren naar Nigeria getuigde van een minder juiste woordkeuze, en hij gaf aan dat de betrokken ambtenaar zou worden verzocht zich in de toekomst nog zorgvuldiger uit te laten. Ten aanzien van de andere klachtonderdelen, zoals die zijn opgesomd in het verslag van het gehoor van de betrokken ambtenaar, onthield de Minister zich van een oordeel omdat niet onomstotelijk was komen vast te staan wat, en met welke intonatie, de betrokken ambtenaar precies tegen verzoekster had gezegd.

4. Als leidraad voor de beoordeling van de klacht hanteerde de Minister van Buitenlandse Zaken de klachtonderdelen zoals deze waren vastgesteld tijdens het gehoor met de betrokken ambtenaar. Daarbij speelde de, door de betrokken ambtenaar opgemaakte, telefoonnotitie van het bewuste gesprek een grote rol. Verzoekster heeft niet de mogelijkheid gehad op al deze klachtonderdelen te reageren of zonedig aan te vullen. Ook heeft zij niet haar zienswijze kunnen geven over de, naar haar mening onjuiste, weergave van bovengenoemde telefoonnotitie.

5. De behandeling van een klacht dient aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze voorwaarden zijn onder meer van belang voor het na te streven vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klachtbehandelende instantie.

Zo moet het beginsel van hoor en wederhoor worden toegepast (zie Achtergrond, onder 2.). Dit beginsel houdt in dat elk van de bij de klacht betrokken partijen de gelegenheid krijgt zijn standpunt naar voren te brengen, en dat vervolgens elke partij de mogelijkheid wordt geboden om te reageren op hetgeen de andere partij over de klacht naar voren heeft gebracht. Slechts wanneer de zienswijze ten aanzien van de feitelijke toedracht van de gedraging waarover wordt geklaagd, gegeven door de persoon op wiens gedraging de

klacht betrekking heeft, geheel aansluit bij hetgeen de klager in zijn klacht, en in zijn mondelinge toelichting daarop, over de feitelijke gang van zaken heeft gesteld,

kan ervan worden afgezien om die reactie aan de klager voor te leggen, alvorens op de klacht te beslissen.

6. De door de bij de gedraging betrokken ambtenaar afgelegde verklaring betreffende de inhoud van het telefoongesprek van 14 augustus 2000 week in belangrijke mate af van het relaas dienaangaande van verzoekster. Er was in dit geval dus alle reden om verzoekster in de gelegenheid te stellen om op bedoelde verklaring te reageren. Dat dit niet is gebeurd, is vanuit een oogpunt van zorgvuldige klachtbehandeling dan ook onjuist.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt 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.

## **Onderzoek**

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Buitenlandse Zaken verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de Minister een aantal specifieke vragen gesteld.

Daarnaast werd de betrokken ambtenaar verzocht te reageren op de klacht.

Verzoekster werd in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De Minister van Buitenlandse Zaken berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster trouwde op 2 augustus 1999 met een man met de Nigeriaanse nationaliteit. In het kader van de daarna ingediende aanvraag om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf ten behoeve van haar echtgenoot, ontving zij bij brief van 18 december 1999 van het Ministerie van Buitenlandse Zaken het bericht dat de geboorteakte van haar echtgenoot niet kon worden gelegaliseerd. Zij diende tegen deze beslissing op 18 december 1999 een bezwaarschrift in. Op 14 april 2000 werd zij in het kader van de behandeling van het bezwaarschrift gehoord.

2. Bij brief van 14 augustus 2000 diende verzoekster een klacht in bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken over de wijze waarop zij op 14 augustus 2000 te woord was gestaan door een ambtenaar van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. In haar brief van 14 augustus 2000 was onder meer het volgende opgenomen:

“Tijdens deze hoorzitting werd er gezegd dat de geboortedatum door een uittreksel van een oude geboorteakte bevestigd kan worden. Een kopie van dat uittreksel heb ik op 15-4-2000 (1 dag na de hoorzitting) opgestuurd (...).

Sinds die 15e april wacht ik op een antwoord. Allerlei excuses heb ik gehoord van het niet aanwezig zijn van de behandelend ambtenaar tot dat de fax naar Nigeria niet goed gelukt was.

Deze zaak ging helemaal bergafwaarts toen de heer J. de zaak op 03-07-2000 overnam. Op die dag liet hij uitrichten dat de beslissing in klad geschreven was en dat de geboorteakte gecontroleerd was. Ik moest maar over twee weken bellen. Op 17-7-2000 zei hij nog steeds hetzelfde. Op mijn aandringen dat het nu al bijna 1 jaar geleden was dat ik mijn man gezien had en dat ik toch wel heel graag mijn huwelijksdag samen met mijn man zou willen vieren en of ze toch alsjeblieft op zouden willen schieten met het controleren van 1 papiertje, kreeg ik als bot antwoord dat het mij vrij stond om naar Nigeria te gaan als ik het samen met mijn man wilde vieren. Uiteindelijk zei de heer J. dat ik de beschikking binnen 1 maand thuis zou hebben.

Op 14 augustus 2000 had ik weer telefonisch contact met Uw Ministerie, de heer J. liet zijn secretaresse uitrichten dat de papieren niet gelegaliseerd zouden worden. Nadat zij mij doorverbonden had met de heer J. kon hij mij geen antwoord geven waarom de documenten niet gelegaliseerd konden worden, zogenaamd kon hij de documenten niet vinden. Wel kon hij mij vertellen dat ik en mijn drie kinderen maar in Nigeria moesten gaan wonen. Ik kon mijn oren niet geloven dat zoiets mogelijk is. Mijn kinderen waren getuigen van dit gesprek en zagen hoe ik mij op dat moment voelde, daar ik mij nog nooit zó gevoeld heb.(...)

De heer J. heeft zijn ideeën ook al duidelijk gemaakt op de hoorzitting daar zei hij al dat mijn man alleen met mij getrouwd was om zo naar Nederland te komen, dat is een grove belediging ten opzicht van ons. Bij hetzelfde telefoongesprek van 14 augustus 2000 had de

heer J. het lef mij te vragen hoeveel ik voor het huwelijk gekregen had, beledigender en onpassender kan het echt niet meer, helemaal al niet in de moeilijke situatie waarin mijn man en ik verkeren; sinds meer dan 1 jaar gescheiden van elkaar en de behandelend ambtenaar houdt er discriminerende ideeën op na en weet absoluut niet met mensen om te gaan, terwijl zijn werk juist daaruit bestaat, achter al zijn documenten op zijn bureau zitten mensen die hun leven te leiden hebben.

(...) Mijn huwelijk met mijn (zwarte, buitenlandse) man geeft niemand het recht mij zó te beledigen en mijn rechten te schenden en zeker niet door iemand werkzaam op Uw Ministerie, die er is om vóór de bevolking te werken volgens de wetgeving en niet volgens zijn eigen gedachten.(...)"

3. Op 13 september 2000 werd verzoekster gehoord in het kader van de behandeling door het Ministerie van Buitenlandse Zaken van haar klacht van 14 augustus 2000. In het verslag van de hoorzitting is onder meer het volgende opgenomen:

“ De hoorzitting, gehouden op grond van artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht, vond plaats in aanwezigheid van:

mevrouw O-V, klagster

en de leden van de commissie, zijnde

mr. L., voorzitter

mr. R., lid

mr. T., lid en verslaglegger.

(...) De voorzitter geeft aan de ervaringen te willen onderzoeken die klagster er toe hebben gebracht het volgende te schrijven in de brief: “Mijn huwelijk met mijn (zwarte, buitenlandse) man geeft niemand het recht mij zó te beledigen en mijn rechten te schenden”.

Klaagster geeft aan dat zij nog steeds ontdaan is over de wijze waarop de heer J. haar telefonisch te woord heeft gestaan op 14 augustus 2000. Haar ervaring verwoordt zij als volgt. De heer J. had aan klagster via de secretaresse laten weten dat de documenten niet gelegaliseerd konden worden. Klagster had vervolgens te kennen gegeven de heer J. zelf te willen spreken. De heer J. had de mededeling herhaald en er aan toegevoegd dat klagster dat in de beschikking kon lezen. Op de vraag aan de heer J. wanneer hij dacht dat zij bij haar man kon zijn en op haar teleurstelling niet naar haar man toe te kunnen, meldde de heer J. dat zij toch naar Nigeria kon gaan, eventueel met haar drie kinderen. Klagster heeft het een en ander gezegd hetgeen zij niet meer weet. Wel weet klagster dat de heer J. zich heeft laten ontvallen dat als zij zo door zou gaan, de desbetreffende

documenten helemaal niet gelegaliseerd zouden worden. Als klaagster in eerdere telefoongesprekken vroeg naar de termijn waarbinnen de documenten gelegaliseerd zouden worden, vroeg de heer J. waarom ze dat wilde weten. Ook sprak de heer J. klaagster steeds met haar meisjesnaam aan. Het laatste dat de heer J. had gevraagd aan klaagster was hoeveel geld zij had gekregen voor het huwelijk met de heer O. Klaagster zei hierop een klacht in te dienen. De heer J. zei dat ze dat maar moest doen en dat het haar toch niet zou lukken.

Wat betreft de schending van rechten verwijst klaagster naar de Universele verklaring van de rechten van de mens waarin volgens klaagster is opgenomen dat ieder mens gelijk is, dat ieder mens een vrije partnerkeuze heeft, dat ieder mens vrij is om te bepalen in welk land te willen leven, en dat niemand een ander mens mag martelen. Door deze legalisatieprocedure is bij klaagster het vertrouwen weg in het Ministerie van Buitenlandse Zaken; zij voelt zich niet goed, zij kan niet meer goed denken, slapen, eten en haar werk doen in de thuiszorg. Ter onderbouwing overlegt klaagster een door haar op 13 september jl. opgesteld en ondertekend stuk waarin zij haar standpunt en gevoelens naar voren brengt.

Klaagster geeft aan het niet eens te zijn met het beleid van het Ministerie van Buitenlandse Zaken in legalisatiezaken; zij voelt zich in dat kader ook in haar rechten geschonden. De voorzitter geeft aan dat wanneer zij daarover wenst te spreken, zij gebruik moet maken van de bezwaar- en beroepsprocedure in het kader van die zaak (...). “

4. Tijdens de hoorzitting legde klaagster de volgende door haar op 13 september 2000 opgestelde verklaring over :

“Dit legalisatieproces geeft niemand het recht mijn rechten te schenden of mij te discrimineren en te beledigen of mij op autoritaire wijze te ondervragen, bijv. over wat soort regelingen ik moet treffen in mijn familie. Al deze dingen staan niet in uw reglement, maar worden wel tegen ons gebruikt als een mentale marteling.

Daarbij staat er in de Universele verklaring van de rechten van de mens dat ieder mens gelijk is, dat je mag trouwen met wie je wilt, je mag leven in een land dat je zelf hebt uitgekozen en dat niemand een ander mens mag martelen, dus U als Ministerie mag uw positie niet gebruiken om al deze rechten te schenden, waarbij U als Ministerie toch eigenlijk een dienende taak heeft en dus de mensen moet respecteren en hun belang voorop moet stellen.

Dit legalisatieproces is een lachertje, een in scène gezet iets, bedoeld om mensen te frustreren, om zo “nieuwe” buitenlanders buiten de deur te houden en zo de overbevolking in Nederland tegen te gaan en dat alles onder het mom van een gedegen Westerse controle”.



U heeft het recht niet om over mijn privé-leven te oordelen en U heeft al zeker niet het recht mijn persoonlijk geluk in de weg te staan, maar dat recht neemt U wel en simpel en alleen omdat mijn man uit Nigeria komt en dit bij U “algemeen bekend staat als een probleemland”. Dat betekent niet dat alles en iedereen over één kam gescheerd moet worden, anders zou alle Nederlanders de toegang tot het buitenland geweigerd moeten worden, omdat zij uit Nederland komen wat toch “algemeen bekend staat als drugsparadijs” en zij dus allemaal drugskoerier zijn.

Al onze ingeleverde documenten zijn juist en mijn man bezit een geldig Nigeriaans paspoort, er is dus geen enkele reden de legalisatie van onze documenten nog langer te vertragen en het is tijd nu eindelijk deze lijdensweg te beëindigen. Ik zal deze behandeling en werkwijze nooit vergeten en vraag U ten zeerste diep na te denken over hoe U mensen behandelt.”

5. Op 15 januari 2001 werd de betrokken ambtenaar van het Ministerie van Buitenlandse Zaken gehoord. De hoorcommissie bestond uit mevrouw mr. S. en de heer mr. Ve., beide werkzaam bij de Afdeling bestuursrecht van de Directie Juridische zaken van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. In het verslag van deze hoorzitting was onder meer het volgende opgenomen:

“Bij brief van 14 augustus 2000 diende mevrouw O-V een klacht in tegen een gedraging van mr. J. Deze had zich, aldus klagster, tijdens een telefoongesprek, op diezelfde dag 14 augustus gehouden, en gevoerd in het kader van een bezwaarschriftprocedure tegen een weigering om documenten van de heer O. te legaliseren, onheus tegenover haar uitgelaten, haar daardoor beledigd en haar rechten geschonden.

Klagster heeft naar aanleiding van haar klacht verschillende brieven geschreven.

Hierop wordt in het navolgende alleen ingegaan voor zover deze relevant zijn voor de gedraging waarover geklaagd wordt.

Op 13 september 2000 is klagster gehoord. Het verslag van die hoorzitting gaat hierbij als bijlage 1. Tijdens deze hoorzitting heeft klagster zich psychisch zo zeer opgewonden dat zij in een soort van onmacht viel. Hierop is de bedrijfsarts van het ministerie ontboden. Toen klagster daartoe in staat bleek is zij onder begeleiding van een van de leden van de commissie naar de trein gebracht.

De gedraging

De gedraging waarover klagster klaagt valt uiteen in verschillende elementen.

1) De heer J. zou tijdens het telefoongesprek gezegd hebben dat klagster maar naar Nigeria moest gaan.

- 2) De heer J. zou tijdens het telefoongesprek gezegd hebben dat klaagster maar met haar kinderen in Nigeria moest gaan wonen.
- 3) De heer J. zou zich aldus in zijn uitlatingen discriminerend hebben opgesteld, omdat hij een Nederland alleen voor de Nederlanders zou voorstaan.
- 4) De heer J. zou tijdens de hoorzitting aan klaagster gevraagd hebben: hoeveel geld zij voor het sluiten van het huwelijk gekregen had.
- 5) De heer J. zou tijdens de hoorzitting gezegd hebben: als u zo doorgaat worden uw papieren niet gelegaliseerd.
- 6) Aan het eind van bovengenoemde telefoongesprek zou klaagster op haar mededeling aan de heer J. dat zij een klacht in zou dienen van hem te horen gekregen hebben: doe maar, dat lukt toch niet.
- 7) Toen klaagster vervolgens had gezegd dat zij langs zou komen bij het Ministerie zou de heer J. op sarcastische wijze geantwoord hebben: dat moet U maar doen.

Klachtelementen voortkomend uit de legalisatiehoorzitting.

- 8) Tijdens de hoorzitting in de legalisatiezaak zou de heer J. gezegd of gesuggereerd hebben dat het huwelijk tussen klaagster en haar Nigeriaanse echtgenoot alleen gesloten is om het de echtgenoot mogelijk te maken om naar Nederland te komen.

#### Verslag

De voorzitter geeft de heer J. het woord voor een primaire reactie op de klacht.

De heer J.: het gewraakte telefoongesprek was zeer onplezierig. Klaagster was bij die gelegenheid brutaal en onbeschoft tegen mij. Zij begon te schreeuwen, want zij was het oneens met mijn mededeling dat de beslissing op het bezwaar in de legalisatiezaak negatief zou luiden. Ik deelde haar die uitkomst op haar verzoek mondeling mee. Ik beschikte op dat moment niet over het dossier. Klaagster eiste nadere uitleg, maar die kon ik haar op dat moment naar mijn oordeel zonder dossier niet goed geven. Klaagster werd bijzonder boos. Klaagster wond zich bij die gelegenheid ook op over het feit dat ik haar herhaaldelijk aansprak met de naam V. (haar meisjesnaam). Zij eiste met de naam O. (naam echtgenoot) te worden aangesproken. Ik vond de naam V. gemakkelijker want ik had toen nog wat moeite met die Nigeriaanse naam, waarvan ik niet wist hoe die goed werd uitgesproken. Ik heb na het gesprek nog op diezelfde dag dat telefoongesprek zakelijk vastgelegd in een telefoonnotitie (...).

Voorzitter: U zegt dat klaagster brutaal en onbeschoft werd, kunt u dat nader adstrueren?  
De heer J.: klaagster zei onder meer dat ik een racist was en dat heel BZ dit was.

Klaagster riep op hoge toon ook dingen zoals: wat bent U voor iemand! Wie denkt U wel dat U bent en namens wie denkt U dit te kunnen zeggen! Enz. enz. Ik bleef rustig en ik heb geen grove taal gebruikt. Ik ben niet gemakkelijk van mijn stuk te brengen. Toen Klaagster ronduit onbeschoft werd heb ik mijn geduld verloren. Maar ik heb klaagster niet beledigd en ik ben niet grof geworden.

De voorzitter stelt voor de verschillende klachtonderdelen (zoals hierboven opgesomd) per stuk na te gaan om te beginnen met de klachtbrief van 14 augustus 2000.

Ad 1. De heer J.: Toen klaagster zei: als u eens wist hoeveel verjaardagen en feestdagen ik alleen heb doorgebracht, terwijl ik al meer dan een jaar getrouwd ben en al een gezin had kunnen hebben. En dat allemaal omdat mijn huwelijksakte niet gelegaliseerd is. Daarop heb ik haar gezegd dat het legalisatiebeleid een huwelijksleven helemaal niet in de weg staat. Als ze snel met haar man wil samenleven kan ze het best emigreren, dan doet de legalisatieprocedure er niet toe. Ik heb dit als zakelijk verweer gezegd en niet in negatieve zin.

Ad 2. De heer J.: Ik heb dit niet gezegd, althans ik kan het mij niet herinneren en het lijkt mij ook zeer onwaarschijnlijk, dat de klaagster maar met haar kinderen in Nigeria moest gaan wonen. Ik wijs erop dat het telefoongesprek niet een normale discussie was, want een redelijk gesprek was met klaagster niet mogelijk.

Ad 3. De heer J.: Het is zeker niet waar dat ik iets gesuggereerd of gezegd zou hebben in de trant van: Nederland alleen voor de Nederlanders.

Ad 4. De heer J.: Deze bewering van klaagster is volgens mijn herinnering onzin en onjuist.

Ad 5. De heer J.: Ik heb dit absoluut niet gezegd.

Ad 6. De heer J.: Nee, ik heb niet gezegd dat een klacht toch niet zou lukken. Ik kan mij zoiets ook niet herinneren.

Ad 7. De heer J.: Klaagster heeft o.m. gezegd dat ze de zaak voor de TV zou brengen en ook dat ze langs zou komen. Daarop heb ik gezegd dat ze dat maar moest doen, maar dit niet sarcastisch (...).

Ad 8. De heer J.: Ik heb dit absoluut niet gezegd of beweerd. Het is onzin.

De heer J. merkt op dat klaagster in haar klachtbrief in feite klaagt tegen de legalisatieweigering, terwijl de klacht alleen de bejegening kan raken. Klaagster heeft volgens mij een klacht tegen mij ingediend uit rancune. Ze denkt dat ik haar persoonlijk de voet dwars wil zetten en heeft niet door dat de negatieve beschikking op het bezwaar het gevolg is van een toetsing van het bezwaar aan de geldende criteria van het legalisatiebeleid. Nu het bezwaarschrift door mij namens het bevoegde gezag ongegrond

is geacht, grijpt ze het klachtmiddel aan om mij persoonlijk te treffen (...).”

6. De betrokken ambtenaar deelde tijdens de hoorzitting van 15 januari 2001 mee dat hij van het telefoongesprek van 14 augustus 2000 een telefoonnotitie had opgemaakt. In deze notitie is het volgende opgenomen:

“- Met J.

- ja meneer J., met mevrouw O., ik hoorde net van uw secretaresse dat het bezwaarschrift ongegrond verklaard is en ik wil graag vernemen wat hiervan de reden is (1.).

- Ik heb het dossier niet hier op mijn kamer, dat ligt bij iemand die de beschikking nakijkt. Ik weet niet meer wat de redenen precies waren.

- Ik wil nu uitleg van u! U weet wel dat u het ongegrond heeft verklaard, maar niet de reden, wat is dat voor een toestand; ik wil nu uitleg, als u het niet weet dan gaat u het maar halen, het zal wel in de computer staan!!

- De beschikking wordt naar uw advocaat gestuurd. Waarom wacht u dat niet af, dan kunt het zelf lezen.

- IK STA EROP DAT IK NU UITLEG KRIJG. U GAAT ME NU VERTELLEN WAAROM HET ONGEGROND IS!

- Ik weet nog dat het geboortebewijs inhoudelijk tegenstrijdig was en dat de inhoudelijke juistheid niet aangetoond is.

- Hoezo niet aangetoond? Ik heb een oud geboortebewijs ingeleverd! De ambassade zei dat dat voldoende was.

- Een oud geboortebewijs is geen ondersteunend bewijs en het overige ingeleverde materiaal was niet voldoende.

- Wat is dat voor iets belachelijks. Op de ambassade zeiden ze dat dat wel voldoende was, en nou zegt u van niet. Maakt u dat soms uit?!

- Jazeker, ik pas hier het beleid toe.

- Wie denkt u wel niet die u bent! Namens wie denkt u dit allemaal te kunnen doen?

- Namens de Minister van Buitenlandse Zaken.

- Ik ben al een jaar geleden getrouwd en kan al die tijd niet met mijn man leven, en nu dit weer. U heeft geen greintje menselijkheid in u!

- De snelste en meest effectieve manier om toch met uw man samen te kunnen leven, is naar Nigeria emigreren, dan ontloopt u de problemen die de legalisatieprocedure met zich meebrengt.

- Wat is dat nu weer voor een antwoord? Ik wil met mijn man in Nederland leven! Wie denkt u wel niet die u bent. Hoe durft u dit tegen mij te zeggen.

- Mw. V...

- IK HEET GEEN V. IK HEET MEVROUW O.!!!! IK BEN WETTIG GETROUWD IN NIGERIA! (2) EN ALS U MIJN NAAM NIET WEET, DAN ZEGT U MAAR MEVROUW TEGEN ME, MENEER J.!

- Waarom neemt u geen contact op met uw advocaat?

- Wat heeft die ermee te maken? Moet hij soms met mijn man trouwen? Ik bel zelf wel op. Wat bent u voor iemand dat u dat allemaal tegen mij zegt? U bent wel in staat om te zeggen dat het ongegrond is, maar niet waarom. Wie denkt u niet die u bent, dacht u dat allemaal tegen mij te kunnen zeggen?

- Wilt u niet zo'n toon tegen mij aanslaan? (3)

- Waar haalt u het lef vandaan. Ik ga dit openbaar maken.(4) Als er camera's bij zijn dan weten jullie niet hoe snel jullie het gegrond moeten verklaren. Dat gebeurt altijd; als "All you need is love" erbij komt dan kan ineens alles. U bent harteloos, u heeft geen schijntje menselijkheid in u. Ik weet iets beters, ik kom nu nog naar u toe. Hoe durft u mij zo te woord te staan. Ik eis tekst en uitleg. Namens wie denkt u dit allemaal te kunnen zeggen? IK WIL NU DAT U MIJ ZEGT WAAROM HET ONGEGROND VERKLAARD IS!!!

- Als ik u was zou ik contact opnemen met uw advocaat, die kan u uitleggen wat de reden van de ongegrondverklaring is. Ook al zou ik het u uitleggen, gezien uw toestand snapt u dat toch niet.

- Dat bepaalt u of ik iets niet snap? U GAAT MIJ NU UITLEGGEN WAAROM U DIT DOET!! anders kom ik wel naar u toe. Ik snap het anders heel goed, jullie willen helemaal geen Nigerianen in Nederland, jullie zijn een stel racisten. Het is allemaal discriminatie. Ik ga dit openbaar maken...

- Dat is goed. Mw. V., goede morgen. (5)

1. Mw. V. maakt een kwade indruk.

2. Mw. V. wordt nu echt kwaad

3. Op dit moment verlies ik mijn geduld.

4. Mw. V. ontploft van woede. Al naar het gesprek vorderde werd mw. V. steeds kwader. Vanaf dit moment is ze helemaal niet meer voor rede vatbaar.

5. Mw. V. communiceert met de nodige stemverheffing. Het aantal decibels is zodanig dat ik de hoorn van de telefoon op een afstand van 30 cm van me af moet houden.”

7. Bij brief van 12 februari 2001 ontving verzoekster van de Minister van Buitenlandse Zaken het besluit naar aanleiding van haar klacht van 14 augustus 2000. In deze brief was onder meer het volgende opgenomen:

“Bij brief van 14 augustus 2000 diende u een klacht in tegen mr. J. omdat hij zich tijdens een telefoongesprek op diezelfde datum onheus tegenover u zou hebben uitgelaten. (...)

Bij brief van 28 november 2000 klaagde u over de lange duur van de klachtafhandeling. Het is juist dat de afhandeling van uw klacht veel te lang heeft geduurd. Door de reorganisatie van de Afdeling Bestuursrecht en de structurele onderbezetting die hiervan het gevolg was, bleek het helaas niet mogelijk voortvarend te werk te gaan. Een en ander leidde ertoe dat het horen van de heer J. ernstig werd vertraagd. Ik bied u hiervoor mijn verontschuldiging aan. Overigens ben ik van mening dat u door de vertraging niet onevenredig bent benadeeld. De legalisatieprocedure ten aanzien van de documenten van uw man werd hierdoor niet negatief beïnvloed of vertraagd.

Ik constateer dat er door U tijdens de hoorzitting naar aanleiding van uw klacht geen nieuwe gegevens zijn verschaft ten opzichte van het al in uw brief van 14 augustus gestelde. Hetzelfde geldt voor de door u bij die gelegenheid overgelegde verklaring van 13 september.

In het verslag van de hoorzitting van de heer J. vindt u alle klachtelementen op een rij, conform uw klachtbrief van 14 augustus. Ik ga achtereenvolgens op deze elementen in:

Ad 1 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat de heer J. gezegd heeft dat u maar naar Nigeria moest gaan, constateer ik dat de heer J. dit inderdaad gezegd heeft. Hij heeft blijkens zijn telefoonnotitie zelfs gezegd dat U maar moest emigreren. Deze mededeling van de heer J. deed hij echter naar aanleiding van uw betoog dat - korthedshalve samengevat - erop neerkwam dat u hem verweet het u onmogelijk te maken ook maar op enigerlei wijze uw echtgenoot te zien en met hem samen te leven. De heer J. heeft blijkens zijn reactie de door u gestelde onmogelijkheid weersproken, omdat hij uw stelling feitelijk onjuist achtte. Naar zijn zeggen was zijn suggestie zakelijk en niet in negatieve zin bedoeld.

Ad 2 Dat de heer J. gezegd zou hebben dat u maar met uw kinderen in Nigeria moest gaan wonen, blijkt niet uit zijn telefoonnotitie. De heer J. ontkent desgevraagd deze uitlating en kan zich er ook niets van herinneren.

Ad 3 Dat de heer J. zich uitgelaten zou hebben in de sfeer van: "Nederland alleen voor de Nederlanders" blijkt niet uit de telefoonnotitie. Bovendien de heer J. ontkent dit.

Ad 4 Dat de heer J. aan u gevraagd zou hebben hoeveel geld u voor het huwelijk gekregen heeft, blijkt niet uit de telefoonnotitie en is volgens de heer J. niet waar.

Ad 5 Dat de heer J. zou hebben gezegd: "als u zo door gaat worden uw papieren niet gelegaliseerd" blijkt niet uit de telefoonnotitie en wordt door hem absoluut ontkend.

Ad 6 Dat de heer J. aan het slot van het telefoongesprek toen u dreigde met een klacht gezegd zou hebben; "doe maar, dat lukt toch niet" blijkt niet uit de telefoonnotitie en wordt door de heer J. ontkend.

Ad 7 Dat de heer J. op uw aankondiging dat u langs kwam sarcastisch geantwoord zou hebben: "doet u dat maar", blijkt niet uit de telefoonnotitie en wordt door de heer J. ontkend.

Ad 8 Dat de heer J., tenslotte, tijdens de hoorzitting in de legalisatiezaak gezegd zou hebben dat het door u aangegane huwelijk alleen ten doel had uw man naar Nederland te kunnen laten komen, blijkt niet uit de telefoonnotitie en wordt door de heer J. absoluut ontkend.

#### Bevindingen en conclusies

Mijn oordeel over het eerste klachtonderdeel luidt dat ik de suggestie om te emigreren - hoe zakelijk ook bedoeld - vind getuigen van een minder juiste woordkeuze van de heer J. Hij had zich in elk geval niet van het woord emigreren hoeven te bedienen en kunnen volstaan met de suggestie dat het voor u niet volstrekt onmogelijk was uw man te ontmoeten, indien u naar hem toe zou reizen in plaats van andersom. Hoewel ik mij kan indenken dat u de suggestie van de heer J. als onaangenaam hebt ervaren, zie ik daar in elk geval geen schending van uw rechten in.

Ik acht de suggestie ook niet een belediging. Daarbij komt dat u zelf door op hoge toon verantwoording te eisen het de heer J. kennelijk nogal moeilijk gemaakt heeft. De heer J. verzocht u uitdrukkelijk om de schriftelijke beschikking af te wachten en om ter zake uw advocaat te raadplegen. Ik heb geen enkele aanleiding om het waarheidsgehalte van de telefoonnotitie van de heer J. te betwijfelen. Een collega van de heer J., destijds zijn kamergenoot, heeft bevestigd dat de heer J. de telefoonnotitie nog diezelfde dag heeft geschreven. Er is niet eerder ook maar enige klacht over het gedrag of de uitlatingen van de heer J. ingekomen gedurende de anderhalf jaar dat hij legalisatiezaken behandelt. Uit uw klachtbrief en uit hetgeen uzelf ter hoorzitting heeft verklaard, leid ik af dat de heer J. zich tegenover u bediend heeft van correcte taal.

Conclusie: Ik acht het gepast aan de heer J. te (doen) verzoeken zich in de toekomst nog zorgvuldiger uit te laten.

Ten aanzien van de klachtonderdelen 2 tot en met 8 constateer ik dat niet onomstotelijk is komen vast te staan wat de heer J. precies tegen u gezegd heeft en met welke intonatie dit is gebeurd - in feite staat uw woord tegenover dat van de (als een rustig persoon bekend staande) heer J. Gelet hierop kan ik niet anders dan mij van een oordeel hierover onthouden, onder aantekening dat - zo de door u gewraakte uitdrukkingen daadwerkelijk zouden zijn gebezigd, ik deze zeker zou hebben veroordeeld.(...)

Ik voeg ter verduidelijking nog toe dat het bij deze klachtbehandeling uitsluitend gaat over gedragingen van de heer J. en niet over schending van uw rechten.

Evenmin gaat het daarbij over de vraag of terecht of ten onrechte legalisatie geweigerd is. Die vraag is een rechtsvraag, die uiteindelijk door de bestuursrechter moet worden beslist. De heer J. is - anders dan u kennelijk denkt - niet in staat om zelfstandig en persoonlijk te beslissen op legalisatieaanvragen. Ontwerpbeslissingen van zijn hand worden door anderen gecontroleerd en uiteindelijk door een tot beslissing bevoegde ambtenaar namens mij ondertekend. De heer J. heeft zich bij het maken van concept-beslissingen te houden aan het beleid dat voor de beslissing op legalisatieaanvragen geldt, zoals hij ook geprobeerd heeft aan u uit te leggen. Het merendeel van uw klachten/kritiek lijkt dan ook niet gedragingen van de heer J. te betreffen, maar uw ongenoegen over de legalisatieweigering.”

8. Bij brief van 16 februari 2001 liet verzoekster de Nationale ombudsman weten geen genoegen te nemen met de wijze waarop haar klacht was behandeld door de Minister van Buitenlandse Zaken. Bij brief van 18 april 2001 aan de Nationale ombudsman lichtte zij haar standpunt nader toe en liet zij onder meer het volgende weten:

“Als eerste de gedraging in bijlage twee (verslag van de hoorzitting van de heer J.; N.o.), alinea 3, nr. 3, 4 en 5 kloppen absoluut niet, zij hebben de vraagstelling op hun eigen wijze gedaan, daar het zó niet in mijn klachtbrief staat, nr. 1 en 2 zijn van 1 zin van de heer J., door het in tweeën te breken is het een aanbod aan de heer J., zodat het gebagatelliseerd kan worden en hij de kans krijgt 1 maal ja en 1 maal nee te zeggen. Logischerwijze kan het ook al helemaal niet, omdat als ik alleen moet gaan emigreren wie moet er dan voor mijn kinderen zorgen? Of heeft hij daar ook al een oplossing voor, misschien neemt hij ze wel onder zijn hoede.

Verder zal ik nu ook eens mijn telefoonnotitie op papier zetten, zoals het echt gegaan is, logisch en volgbaar en niet de in scène gezette, onlogische, in herhaling tredende en verzonnen telefoonnotitie van de heer J., waarbij hij oude telefoongesprekken en woorden van zijn onjuiste beschikking gebruikt heeft om zo tot een voor hem gunstige telefoonnotitie te komen.(...)



- (de heer J.) Oh, gaan we zo beginnen, als u zo doorgaat worden Uw papieren al helemaal niet gelegaliseerd.
- (ikzelf) Nou ja, wie denkt U wel niet dat U bent?!
- Als het U niet bevalt dan gaat U maar in Nigeria wonen samen met Uw kinderen
- hoe durft U dit tegen mij te zeggen, wie denkt U eigenlijk wel dat U bent! Ik wil met mijn man hier in Nederland wonen.
- Mevrouw V...
- Ik heet geen V., mijn naam is mevrouw O., ik ben wettig getrouwd in Nigeria en als U mijn naam niet kunt onthouden dan zegt U maar mevrouw tegen mij.
- Uw naam is V., Uw huwelijk is toch niet geregistreerd hier in Nederland.
- Waar haalt U het lef vandaan? Ik ga dit openbaar maken, want als "All you need is love" erbij komt, dan kan opeens alles bij jullie.
- wat heeft dat er nou weer mee te maken,...hoeveel heeft u eigenlijk voor dit huwelijk gekregen?
- Wat zegt U?! Ik zal naar Uw bureau komen en een klacht tegen U indienen.
- ha, ha, ha (sarcastisch lachen) dat moet U vooral doen...dat lukt toch niet, goede morgen mevrouw V. (gesprek afgebroken)

Zoals te zien is aan het begin van het telefoongesprek heb ik mij met mijn naam voorgesteld, ook de secretaresse zal hem verteld hebben dat "Mevrouw O. aan de telefoon is", ook was dit niet de eerste keer dat ik telefonisch contact met de heer J. gehad heb, hij moet dus wel een heel erg slecht geheugen hebben als hij mijn naam op zo'n korte tijd niet kan herinneren daarbij kan éénieder die kan lezen en praten deze naam wel uitspreken, daar het geen moeilijke naam is. De heer J. kan mij niet met een andere naam aanspreken alleen maar omdat hij onwillig is mij met mijn man zijn naam aan te spreken, dat is kleinzielig en bewust hatelijk.

Verder kijkend naar blad 2 van de beslissing (de brief van 12 februari 2001 van de Minister van Buitenlandse Zaken met het besluit naar aanleiding van verzoeksters klacht; N.o.) zien we bij:

- ad 1: kijkend naar het echte gesprek is het wel duidelijk dat de heer J. het wel degelijk negatief bedoelde en niet "zakelijk" zoals gesuggereerd wordt.
- ad 2: combinatie van 1 en 2

- ad 3: staat niet op deze wijze in mijn klachtbrief
- ad 4, 5, 6 en 7: Er is alleen uitgegaan van de onjuiste telefoonnotitie van de heer J. (waar hij 5 maanden voor nodig had om deze te verzinnen).
- ad 8: Als het tijdens een hoorzitting in april gezegd is, hoe kan het dan in een telefoonnotitie van augustus staan (...)"

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

#### C. Standpunt Minister van Buitenlandse Zaken

De Minister van Buitenlandse Zaken liet in zijn reactie op de onderhavige klacht bij brief van 11 juli 2001 het volgende weten:

**"...I De vragen in uw brief van 8 juni 2001.**

Is verzoekster tijdens het gehoor van 13 september 2000 geconfronteerd met de inhoud van de telefoonnotitie van 14 augustus 2000. Zo ja, hoe en waaruit blijkt dat? Zo nee, waarom niet?

Nee, de hoorcommissie had tot taak vast te stellen wat volgens mevrouw O-V (hierna: klagster) was voorgevallen tijdens haar telefoongesprek met de heer J. op 14 augustus 2000.

Is bij het gehoor van verzoekster op 13 september 2000 dezelfde manier van vragen gehanteerd als bij de betrokken ambtenaar (zoals weergegeven in het verslag van 15 januari 2001). Zo ja, waaruit blijkt dat? Zo nee, waarom niet?

Nee. De commissie die de heer J. heeft gehoord was samengesteld uit andere leden. Ten behoeve van de overzichtelijkheid van het dossier heeft deze hoorcommissie de klacht in acht elementen gesplitst. Deze aanpak wordt weerspiegeld in de manier waarop tijdens de hoorzitting van 15 januari 2001 de vragen zijn gesteld.

Acht u onderdelen van de klacht gegrond?

In de reactie op de klacht van 12 februari 2001 heb ik aangegeven dat ik op één punt het woordgebruik van de heer J. achteraf minder gelukkig vind. Ik heb de heer J. te verstaan gegeven zich in de toekomst zo mogelijk nog zorgvuldiger uit te drukken.

Nu er echter naar mijn oordeel bij de heer J. geen sprake is geweest van enigerlei opzet of de bedoeling om zich onaangenaam uit te laten jegens klagster, acht ik de uitlating niet onbehoorlijk. Bij dit oordeel overweeg ik uitdrukkelijk dat klagster zich op hoge toon

tegenover de heer J. heeft uitgelaten. Dit heeft zij in haar brief van 18 april 2001 niet weersproken. Ik houd het er daarom op dat klaagster zich bij haar interpretaties van de uitlating van de heer J. vooral heeft laten leiden door emoties.

Concluderend acht ik de klacht ongegrond en zie ik geen aanleiding tot enigerlei maatregel of actie.

II De klacht, zoals verwoord in uw brief van 8 juni 2001.

Verzoekster klaagt over de telefonische bejegening van 14 augustus 2000 door een met naam genoemde ambtenaar van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Ten aanzien van dit klachtonderdeel heb ik niets toe te voegen aan mijn besluit naar aanleiding van de klacht, zoals verwoord in mijn brief van 12 februari 2001 en de daaraan ten grondslag liggende stukken.

Verder klaagt zij over de behandeling van haar klacht van 14 augustus 2000. Zij is van mening dat de beoordeling van de klacht, zoals weergegeven in de brief van 12 februari 2001, is gebaseerd op een onjuiste weergave van het telefoongesprek.

De betrokken ambtenaar is tijdens de hoorzitting van 15 januari 2001 geconfronteerd met klaagsters weergave van het telefoongesprek. Korthedshalve verwijs ik u verder naar het verslag van deze hoorzitting. Ik heb hier niets aan toe te voegen.

Tot zover mijn reactie op de klacht over de klachtbehandeling. (...)"

#### D. STANDPUNT betrokken ambtenaar

De betrokken ambtenaar liet in zijn reactie op de onderhavige klacht bij brief van 3 juli 2001 het volgende weten:

"...De inhoud van de telefoonnotitie die ik op 14 augustus 2000 heb opgesteld onderschrijf ik volledig.

Op 15 januari 2001 is een hoorzitting belegd in het kader van de klachtprocedure, naar aanleiding waarvan een verslag is opgesteld. De antwoorden die ik op de gestelde vragen heb gegeven en zoals deze verwoord zijn in het verslag onderschrijf ik eveneens volledig.

De klacht, voor zover gericht tegen de inhoud van de telefoonnotitie, dan wel mijn antwoorden die uit het verslag van de hoorzitting van 15 januari 2001 blijken, is niet gebaseerd op feiten en komt geheel voor rekening van klaagster."

#### e. Reactie verzoekster

In reactie op het standpunt van de Minister van Buitenlandse Zaken en van de betrokken ambtenaar liet verzoekster bij brief van 29 augustus 2001 het volgende weten:

“Met stijgende verwondering heb ik de brief van de heer Ve. (auteur van het standpunt van de Minister van Buitenlandse Zaken; N.o.) d.d. 11 juli 2001 gelezen. Deze brief, met inhoudelijk weinig nieuws, is de zoveelste uit een rij van: “Hoe redden wij onszelf hieruit?”

Dat U bij de heer J. een ander manier van vragen gehanteerd heeft met een ander commissie bleek uit Uw brief, maar dat is toch geen excuus voor de onjuiste vraagstelling (zie mijn brief d.d. 18 april 2001), overigens was de heer Ve. 1 van de 2 leden van de hoorcommissie die de heer J. gehoord hebben en hij is zo dus ook verantwoordelijk voor de onjuiste vragenstelling. Het is ook geen excuus voor het verschil in vraagstelling en behandeling en ook niet voor het niet vragen naar mijn eigen telefoonnotitie als ook het niet laten zien van de telefoonnotitie van de heer J. (dit alles op 13 september 2000).

Verder bent U van mening dat ik mij vooral heb laten leiden door emoties bij de interpretatie van de uitlatingen van de heer J.

Dit laat dus weer duidelijk zien dat U nog steeds alleen maar uitgaat van de telefoonnotitie van de heer J., omdat er meer dan één uitlatingen waren en U volhoudt dat de uitspraak van de heer J.: “dat als het me niet beviel ik maar met mijn kinderen in Nigeria moest gaan wonen” bedoeld was als suggestie.

Ten eerste heeft de heer J. absoluut geen recht mij ook maar op enigerlei wijze ongevraagd suggesties over mijn privé-leven te geven en zeker niet het advies om mijn eigen land te verlaten.

Er is mijns inziens geen artikel in het wetboek, betreffende legalisatiezaken, dat een ambtenaar of enig ander persoon het recht geeft een ander persoon te vertellen het land te verlaten, als het tot nu toe nog niet tot U doorgedrongen is: dat is discriminatie, eigenlijk zegt U nu dus dat de heer J. mij een discriminerend advies gegeven heeft.

Ten tweede ben ik gelukkigerwijze nog zéér goed in staat het verschil te zien tussen een suggestie en een discriminerende uitlating en dit was overduidelijk niet eens bedoeld als suggestie.

Hoe U het ook wendt of keert alles wat de heer J. gezegd heeft is en blijft racistisch en discriminerend en blijf beneden alle peil.

Zoals U uit mijn telefoonnotitie in mijn brief d.d. 18 april 2001, kunt opmaken zijn “mijn emoties” zoals U dat noemt, eigenlijk reacties op de schokkende uitspraken van de heer J. en zijn zij een mengeling van ongeloof, afschuw en vernedering, waartoe ik ook alle reden had na deze hatelijke uitspraken.

Mijn reacties zijn geen excuus om dan maar alleen de telefoonnotitie van de heer J. te volgen en wat ik verteld heb dan maar af te doen met “emoties”, hoe moet ik dat eigenlijk begrijpen?

Dat mijn emoties mij lieten “denken” dat de heer J. mij gevraagd heeft: “hoeveel geld ik voor mijn huwelijk gekregen heb?!” of dat ik ook dit weer verkeerd geïnterpreteerd heb, misschien was dit ook weer een advies; als ik niet racistisch beledigd wil worden dan moet ik eenvoudigweg niet met een zwarte buitenlander trouwen en zo ook weer de legalisatieprocedure vermijden.

Ik zou niet weten hoe ik die vraag van de heer J. anders zou moeten interpreteren dan letterlijk, maar omdat het niet in de telefoonnotitie van de heer J. staat, bestaat het voor u gewoon niet. Ik moet dat dus zo begrijpen dat wat de heer J. schrijft geloofd wordt en dus eigenlijk gezien wordt als een feit waarop een hele beslissing (d.d. 12 februari 2001) gebaseerd is.

Is het ook een bekend feit bij de ambtenaren werkzaam op het Ministerie van Buitenlandse Zaken dat een klacht toch ongegrond verklaard zal worden, dat zou verklaren waarom de heer J., moeiteloos en met gemak, sarcastisch lachend, al aan de telefoon verklaarde dat: “een klacht toch niet zou lukken”.

Al dat gedraai van Uw kant is helemaal niet nodig, het gaat hier namelijk niet om wie er wint of verliest. Het gaat hier om het creëren van rust en eenheid in het land (Nederland) zodat dit niet nóg een keer zal gebeuren.

Ik kan hier niets mee winnen en goed gezien kan er maar 1 verliezer zijn en dat is het Ministerie van Buitenlandse Zaken, zij hebben hun goede naam te verliezen, zij representeren een stukje van de Nederlandse Staat en het is onvergeeflijk dat er mensen met zulke discriminerende en racistische opvattingen werken en nog gesteund worden ook.

Hierbij vraag ik U, het Ministerie van Buitenlandse Zaken, mijn klacht alsnog gegrond te verklaren en mij deze tezamen met een excuus toe te sturen.”

## **Achtergrond**

Algemene wet bestuursrecht

1. Artikel 9:10:

“- 1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

- 2. (...)

- 3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

2. Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997 - 1998, 25 837, Memorie van Toelichting, pag. 19 - 21

"...Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimumeisen waaraan voldaan moet worden...."