



Rapport

Datum: 14 december 2004
Rapportnummer: 2004/479

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Nederlandse ambassade te Dhaka (Bangladesh) hem heeft bejegend nadat aan hem de beslissing was uitgereikt waarbij legalisatie van de door hem overgelegde documenten werd geweigerd.

Voorts klaagt verzoeker erover dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken in de klachtafdoeningsbrief van 28 november 2002 zijn lezing over hetgeen zich op de ambassade had voorgedaan, heeft tegengesproken.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker diende op 24 juli 2002 bij de Nederlandse vertegenwoordiging in Bangladesh een verzoek in tot legalisatie van een aantal documenten. Dit verzoek werd door de ambassade namens de minister van Buitenlandse Zaken afgewezen bij beslissing van 28 juli 2002. In de beslissing stond vermeld dat bezwaar kon worden gemaakt bij de minister van Buitenlandse Zaken. Verzoeker kreeg de beslissing op 28 juli 2002 uitgereikt op de ambassade te Dhaka. Verzoeker was van mening dat hij daarbij niet correct was bejegend en hij deed hierover door tussenkomst van de Nationale ombudsman, schriftelijk zijn beklag bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken op 28 oktober 2002. In zijn brief, gedateerd 5 september 2002, stelde verzoeker, voor zover hier van belang, het volgende:

“De behandeling die ik kreeg in de ambassade was niet netjes. Toen een mevrouw mij de uitslag vertelde, vroeg ik of ze onderzoek hadden gedaan. Zij antwoordde “nee”. Dat was voor mij onbegrijpelijk en ik wilde er meer van weten.

Toen ik volhield, haalde de mevrouw de ambassadeur. Ik gaf hem een hand en wilde met hem praten over de uitslag. Dat hield hij af. Er was geen mogelijkheid om hem te vertellen dat de papieren echt goed waren.

(...)

Ik was zeer verdrietig en geschokt dat konden ze zien. Ik vroeg toen of ik de schriftelijke uitslag mocht lezen. Zijn antwoord was: “nee, ik kon dat buiten wel doen”.

Ik zou toen naar buiten gaan maar er was een tropische regenbui. Ik vroeg dus of ik binnen in de wachtkamer mocht wachten. Een andere mevrouw zei toen: “Nee, u mag hier niet blijven, u moet naar buiten gaan”. Ze brachten me toen met een paraplu naar de poort en lieten me toen zonder enige bescherming in de stromende regen achter.”

2. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken deelde verzoeker daarop bij brief van 28 november 2002 mee dat de klacht was voorgelegd aan de Nederlandse ambassade te Dhaka en dat de ambassade in reactie op de klacht had laten weten dat de uitslag op het verzoek tot legalisatie verzoeker zowel schriftelijk als mondeling was medegedeeld waarbij verzoeker was gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de desbetreffende beslissing. Verzoeker had daarmee geen genoegen genomen, waarop het plaatsvervangend hoofd van de afdeling Algemene en Consulaire Zaken van de Nederlandse ambassade te Dhaka nadere uitleg had gegeven. Daarna had verzoeker enige tijd in de consulaire receptieruimte doorgebracht en was vervolgens vertrokken. Verzoeker was daartoe niet gedwongen, zo werd in de brief aan verzoeker gesteld.

3. In reactie op de klacht liet de minister van Buitenlandse Zaken onder meer weten dat hoewel in de regel geen uitleg wordt gegeven over een genomen beslissing en betrokkenen erop worden gewezen dat zij bezwaar kunnen maken tegen de beslissing, in het geval van verzoeker wél uitleg was gegeven maar dat verzoeker daar geen genoegen mee had genomen. Verzoeker was zeker niet gezegd dat hij niet in het gebouw mocht blijven wachten om de beslissing te lezen.

4. Daarnaast gevraagd liet het plaatsvervangend hoofd van de afdeling Algemene en Consulaire Zaken onder meer weten dat hij verzoeker had meegedeeld dat de documenten voor legalisatie werden geweigerd, dat de reden daarvoor stond vermeld in de beslissing die hem was uitgereikt, en dat hij tegen deze beslissing bezwaar kon maken op een wijze zoals vermeld in de beslissing. Wat betreft verzoekers stelling dat hem niet was toegestaan om de beslissing in het ambassadegebouw te lezen, deelde hij mee dat tussen het moment dat verzoeker met de consulaire medewerker sprak en het moment dat verzoeker met hem sprak zeker 10 tot 15 minuten gelegen waren geweest, waarin verzoeker de gelegenheid had gehad om de beslissing te lezen. Verzoeker was niet gedwongen het ambassadegebouw te verlaten. Hem was echter wel verteld dat het gesprek afgelopen was. Verzoeker had in alle rust zijn tas kunnen pakken en zijn brief kunnen opbergen. Vervolgens had verzoeker uit eigen beweging de consulaire receptieruimte verlaten.

5. Naar aanleiding van het standpunt van de minister en van de betrokken ambtenaar deelde verzoeker onder meer nog mee dat hij wel de ambassadeur had gesproken, maar dat van een echt gesprek geen sprake was geweest. Voorts gaf hij aan dat hij niet was gedwongen de ambassade te verlaten, maar dat hij ook niet had mogen blijven. Hij had niet uit eigen initiatief de ambassade verlaten, maar was uitgeleide gedaan met een paraplu naar het hek.

Hij gaf als mening te kennen dat hij, zeker nu zijn legalisatieverzoek zojuist was afgewezen, niet netjes was behandeld.

II. Beoordeling

I. Ten aanzien van de bejegening op de ambassade

6. Omdat tegen de aan verzoeker op 28 juli 2002 uitgereikte beslissing bezwaar kon worden gemaakt en hiervan melding was gemaakt overeenkomstig het gestelde in artikel 3:45 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond), was juist dat het plaatsvervangend hoofd van de Afdeling Algemene en Consulaire Zaken van de Nederlandse ambassade te Dhaka niet met verzoeker in discussie ging over deze beslissing, en zich beperkte tot de uitleg dat de beslissing in de brief werd gemotiveerd, en dat bezwaar kon worden ingediend.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Dhaka behoorlijk.

7. Wat betreft verzoekers klacht dat hem niet was toegestaan de beslissing in het ambassadegebouw te lezen en nog enige tijd in het gebouw te verblijven omdat het buiten regende, lopen de lezingen van verzoeker en van de minister respectievelijk het plaatsvervangend hoofd van de afdeling Algemene en Consulaire Zaken uiteen. Van feiten of omstandigheden die de ene lezing meer aannemelijk maken dan de andere, is niet gebleken. Daarom kan niet met zekerheid worden vastgesteld of de betrokken ambassademedewerkers, met de wijze waarop het bezoek van verzoeker is beëindigd, fatsoensregels hebben overschreden.

Op dit punt onthoudt de Nationale ombudsman zich dan ook van een oordeel.

II. Ten aanzien van de brief van 28 november 2002 van het Ministerie van Buitenlandse Zaken

8. Wat betreft verzoekers klacht dat het Ministerie van Buitenlandse Zaken in de brief aan hem van 28 november 2002 zijn lezing over hetgeen zich op de ambassade had voorgedaan, heeft tegengesproken, geldt het volgende. Zoals hiervóór, onder I.2, is overwogen, wijkt de lezing van het plaatsvervangend hoofd van de Afdeling Algemene en Consulaire Zaken af van verzoekers lezing van hetgeen zich op de ambassade had voorgedaan op 28 juli 2002. In de brief van het ministerie van 28 november 2002 wordt alleen de lezing van de ambassade weergegeven, wordt nagelaten te vermelden dat de lezing van de ambassade afwijkt van verzoekers lezing en waarom aan de lezing van de ambassade kennelijk de voorkeur wordt gegeven boven verzoekers lezing van het gebeurde. Hiermee is geen recht gedaan aan het vereiste, zoals neergelegd in artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond), dat het bestuursorgaan de klager gemotiveerd bericht over de bevindingen en conclusies.

De onderzochte gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Dhaka (Bangladesh), die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken, is niet gegrond wat betreft het niet in discussie gaan met verzoeker over de inhoud van de beslissing van 28 juli 2002. Over de klacht over het niet mogen lezen van de beslissing binnen het gebouw van de ambassade en het niet binnen mogen verblijven in verband met de regen buiten, wordt geen oordeel gegeven.

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken, is gegrond.

Onderzoek

Op 27 januari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van M. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Nederlandse ambassade te Dhaka (Bangladesh) en een gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Nadat verzoeker aanvullende informatie had verstrekt, werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Buitenlandse Zaken verzocht op de klacht te reageren.

Daarnaast werd de betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Verzoeker 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.

Informatieoverzicht

1. Beslissing van de ambassade te Dhaka (Bangladesh) namens minister van Buitenlandse Zaken van 28 juli 2002 waarbij het verzoek van verzoeker om legalisatie van een aantal documenten werd afgewezen;

2. Brief van verzoeker van 5 september 2002 aan de Nationale ombudsman d.d. 5 september 2002, welke brief in het kader van het kenbaarheidsvereiste op 28 oktober 2002 door de Nationale ombudsman ter afhandeling werd overgedragen aan de Minister van Buitenlandse Zaken;
3. Klachtafdoeningsbrief van het Ministerie van Buitenlandse Zaken aan verzoeker d.d. 28 november 2002;
4. Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman d.d. 20 januari 2003;
5. Aanvulling op het verzoekschrift d.d. 7 maart 2003;
6. Brief van de Minister van Buitenlandse Zaken aan de Nationale ombudsman d.d. 4 juli 2003;
7. Brief van het plaatsvervangend hoofd van de Afdeling Algemene en Consulaire Zaken van de Nederlandse ambassade te Dakha (Bangladesh) aan de Nationale ombudsman d.d. 18 augustus 2003;
8. Brieven van verzoeker aan de Nationale ombudsman d.d. 18 en 22 september 2003.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 3:45:

“1. Indien tegen een besluit bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld, wordt daarvan bij de bekendmaking en bij de mededeling van het besluit melding gemaakt.

2. Hierbij wordt vermeld door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld.

Artikel 9:12, eerste lid

“Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.”