

Rapport

Datum: 22 augustus 2007
Rapportnummer: 2007/173

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat hij, nadat hij op 3 oktober 2006 van Doetinchem naar de legalisatieafdeling van het Ministerie van Buitenlandse Zaken te Den Haag was gereisd om een tweetal handtekeningen te laten legaliseren, voor een dichte deur stond omdat de legalisatieafdeling was gesloten vanwege een afdelingsuitje.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op dinsdag 3 oktober 2006 meldden verzoeker en zijn echtgenote zich bij de legalisatiebalie van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Zij waren die ochtend vanuit Doetinchem naar Den Haag gereisd om een tweetal handtekeningen op een document te laten legaliseren. Verzoeker wilde het document na legalisatie afgeven bij de Indonesische ambassade die eveneens in Den Haag is gevestigd. De portier van het ministerie liet verzoeker echter weten dat de legalisatiebalie die dag was gesloten in verband met een personeelsuitje. Op de vraag van verzoeker of er wellicht iemand anders was die het document van een legalisatiestempel kon voorzien, antwoordde de portier dat dit niet mogelijk was. Een tweede portier bevestigde deze mededeling. Hierna keerde verzoeker onverrichter zake terug naar huis.

2. Op 6 oktober 2007 diende verzoeker bij de Nationale ombudsman een klacht in over deze gang van zaken. Omdat de klacht nog niet aan de minister zelf was voorgelegd, stuurde de Nationale ombudsman de klacht bij brief van 17 oktober 2006 door naar de minister met het verzoek de klacht te behandelen.

3. In zijn reactie op de klacht van 16 november 2006 liet de minister weten dat hij van verzoeker had begrepen dat hij vooraf geen kennis had genomen van de sluiting van de legalisatiebalie. Volgens de minister had verzoeker dit echter wel moeten doen, zeker nu hij van ver naar Den Haag was gekomen. Als verzoeker namelijk het internet had geraadpleegd of zich telefonisch over de openingstijden van de legalisatiebalie had laten informeren, dan was hij erachter gekomen dat de legalisatiebalie op die bewuste dag was gesloten, aldus de minister. Op de website van het ministerie was twee weken van tevoren de sluiting van de balie aangekondigd. Deze mededeling was ook via de telefoonbeantwoorder van de legalisatiebalie gedaan en via een aantal aanplakbiljetten bij de legalisatiebalie. De klacht was volgens de minister dan ook ongegrond.

4. Verzoeker was het met deze conclusie niet eens en wendde zich wederom tot de Nationale ombudsman. Verzoeker kon zich met name niet vinden in de stelling van de minister dat hij zich vlak van tevoren op de hoogte had moeten stellen van de openingstijden van de legalisatiebalie. Verzoeker had zich daarvan immers geruime tijd van tevoren op de hoogte gesteld. Op de website stond slechts vermeld dat de

legalisatiebalie iedere werkdag is geopend van 9.00 tot 12.30 uur. Op de lijst met (feest)dagen waarop de balie was gesloten werd de datum 3 oktober 2006 niet vermeld.

5. De minister herhaalde zijn standpunt dat de klacht ongegrond was. Desgevraagd voegde hij hieraan toe dat er voor de mensen die zich op de bewuste dag bij de legalisatiebalie meldden, op dat moment geen alternatief was geweest. Alleen voor noodgevallen was een voorziening getroffen, bijvoorbeeld in het geval een overlijdensakte zou moeten worden gelegaliseerd in verband met het transporteren van een stoffelijk overschot naar het buitenland. De bewakingsdienst had dan een medewerker kunnen oproepen. De minister gaf tenslotte aan dat de klacht van verzoeker voor hem aanleiding was om de informatie over de legalisatiebalie op de website van het ministerie nog nauwkeuriger te bezien en indien nodig aan te passen.

II. Beoordeling

6. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Het vereiste impliceert dat de informatieverstrekking van een bestuursorgaan voldoende volledig en juist is, en dat de burger daarop moet kunnen vertrouwen.

7. Het voorgaande betekent dat voorkomen moet worden dat burgers tevergeefs een overheidsinstelling bezoeken omdat deze instelling is gesloten op een dag en tijdstip waarop mag worden verwacht dat deze normaal open is. Dit geldt zeker wanneer deze overheidsinstelling bezocht wordt door burgers uit alle delen van het land. In dit geval is het ministerie hierin niet geslaagd. Immers, de website van de legalisatiebalie vermeldde naast de dagelijkse openingstijden van de balie van 9.00 tot 12.30 uur, een lijst met dagen waarop de balie was gesloten. Deze lijst wekte de indruk uitputtend te zijn. Er werd niet gemeld dat de balie dat jaar nog een extra dag voor het publiek zou worden gesloten en dat de datum daarvan minstens twee weken van tevoren bekend zou worden gemaakt. De Nationale ombudsman acht het aannemelijk dat verzoeker uit de informatie op de website heeft afgeleid dat de legalisatiebalie alleen op de genoemde dagen voor het publiek was gesloten. Nu dinsdag 3 oktober 2006 niet als (extra) sluitingsdatum werd genoemd toen verzoeker de website raadpleegde en de ingewonnen informatie hem evenmin aanleiding gaf om vlak voor zijn reis naar Den Haag te controleren of de balie niet alsnog was gesloten, mocht verzoeker ervan uitgaan dat de legalisatiebalie op die bewuste dag was geopend voor het publiek.

8. Dat verzoeker naast de informatie op de website ook nog telefonisch informatie had kunnen inwinnen, doet aan het voorgaande niet af. Van een burger kan immers niet worden verlangd dat hij, nadat hij al informatie heeft ingewonnen via één bron, ook nog gebruik maakt van een andere bron om na te gaan of die informatie wel correct is.

9. De reactie van de minister op het verslag van bevindingen maakt het bovenstaande niet anders. Volgens die reactie had verzoeker nooit geïnformeerd naar de openingstijden van de legalisatiebalie voor zijn komst naar Den Haag. Wat daar ook van zij, ook dan was verzoeker, als hij buiten de twee weken termijn wel had geïnformeerd naar de openingstijden, tevergeefs naar de legalisatiebalie gekomen.

De onderzochte gedraging is, gezien het bovenstaande, niet behoorlijk.

SLOTBESCHOUWING

Toen verzoeker na een lange reis uit Doetinchem voor het gesloten loket van de legalisatieafdeling van het Ministerie van Buitenlandse Zaken stond, werd hij door de portier vriendelijk opgevangen met een kopje koffie. De portier lichtte niet alleen toe dat het loket gesloten was vanwege een personeelsuitje, maar ook dat het niet reëel is om daar bezwaar tegen te maken. Immers, als je bij de Edah voor een gesloten deur komt, dan kun je ook wel op je kop gaan staan, maar dan kom je er niet in. Verzoeker is het met die vergelijking niet eens, want hij kan uit meerdere supermarkten kiezen, terwijl voor de legalisatie van documenten er maar één adres in het hele land is.

Deze zaak spitst zich toe op de vraag of Buitenlandse Zaken zich voldoende heeft ingespannen om bekend te maken dat op een gewone doordeweekse dag de afdeling legalisatie gesloten was en de conclusie is dat dat niet zo is. Een andere vraag is of de minister zich zou moeten verdiepen in de betekenis van de discussie tussen verzoeker en de portier van zijn ministerie. Mag de burger verwachten dat de overheid diensten waarvan de burger afhankelijk is, zonder uitzondering op alle gewone dagen van jaar aanbiedt, personeelsuitje of niet? Mocht verzoeker erop vertrouwen dat hij uitgaande van de algemene informatie over de openingstijden op internet toegang zou krijgen tot het loket van de legalisatieafdeling? Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kunnen beide vragen gelet op de bijzondere positie van de overheid niet anders dan bevestigend beantwoord worden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken is gegrond, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Onderzoek

Op 6 oktober 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. uit Doetinchem met een klacht over een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken. Omdat de klacht nog niet aan de minister zelf was voorgelegd, stuurde de Nationale ombudsman de klacht bij brief van 17 oktober 2006 door naar de minister met het verzoek

de klacht te behandelen. Bij brief van 16 november 2006 reageerde de minister op de klacht.

Op 27 januari 2007 ontving de Nationale ombudsman opnieuw een verzoekschrift met een klacht over de gedraging van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

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

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

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 reactie van de minister gaf aanleiding het verslag op een punt aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

brief van verzoeker aan de minister van Buitenlandse Zaken van 3 oktober 2006;

reactie van de minister van 16 november 2006;

brief van verzoeker aan de minister van 23 november 2006;

verzoekschrift van 27 januari 2007;

reactie van minister van 24 mei 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond