



Rapport

h2>Klacht

Verzoekers klagen erover dat een medewerkster van de visumafdeling van de Nederlandse ambassade te Bangkok (Thailand) op 15 oktober 2007 om 11 uur heeft geweigerd hen toe te laten tot de visumafdeling om een visumaanvraag in te dienen, omdat zij hier van tevoren geen afspraak voor hadden gemaakt

Beoordeling

I Bevindingen

1. Op een maandagochtend, 15 oktober 2007 om 11.00 uur, meldden verzoekers zich bij de receptie van de Nederlandse ambassade te Bangkok (Thailand) om een visum ten behoeve van verzoekster aan te vragen. Zij waren per vliegtuig naar Bangkok gereisd vanuit de plaats waar verzoekster woont, ongeveer 650 kilometer van Bangkok verwijderd. De medewerkster die op dat moment aan de receptie van de ambassade werkzaam was, vroeg onder meer of verzoekster een afspraak had gemaakt voor een visumaanvraag. Toen dit niet het geval bleek te zijn weigerde de medewerkster verzoekers toegang tot de visumafdeling en liet weten dat zij op zijn vroegst twee dagen later een afspraak konden krijgen voor een visumaanvraag. De mededeling van verzoeker dat hij op de website van de ambassade had gekeken en dat onder het kopje "openingstijden" niet was vermeld dat een afspraak nodig was, leidde er niet toe dat zij alsnog werden toegelaten. Uiteindelijk lieten verzoekers weten dat zij dan de voorkeur gaven aan een afspraak op 22 oktober 2007 omdat zij anders twee dagen in Bangkok zouden moeten blijven en hun vliegreis zouden moeten annuleren. Op 22 oktober 2007 diende verzoekster de visumaanvraag in.

2. Op 18 oktober 2007 dienden verzoekers een klacht in bij de ambassade. Zij klaagden over de weigering om hen op 15 oktober 2007 toe te laten en verzochten de extra reiskosten die zij hierdoor hadden moeten maken aan hen te vergoeden. Bij brief van 22 oktober 2007 verklaarde het Hoofd Consulaire Zaken namens de minister van Buitenlandse Zaken de klacht ongegrond en wees het verzoek om vergoeding van de gemaakte kosten af. Als reden vermeldde hij dat per 23 november 2005 een afsprakensysteem voor het indienen van visumaanvragen was ingesteld teneinde de grote stroom visumaanvragen zoveel mogelijk te stroomlijnen om daarmee de wachttijden voor visumaanvragers te bekorten en de werkdruk voor baliemedewerkers binnen acceptabele normen te houden. Dit afsprakensysteem was via Thaise dagbladen (zowel in het Thais als in het Engels) en via de visumpagina op de website van de ambassade bekend gemaakt. De visumpagina van de internetpagina van de ambassade opende bovendien met deze mededeling. Alle medewerkers van de visumafdeling, die bij toerbeurt als receptionist fungeerden, hadden strikte opdracht uitsluitend personen voor een visumaanvraag toe te laten die vooraf een afspraak hadden gemaakt. De conclusie was dat de betrokken medewerkster conform haar instructies had gehandeld toen zij verzoekers op 15 oktober 2007 de toegang weigerde, op grond van het feit dat er geen afspraak was gemaakt.

3. Op 29 oktober 2007 dienden verzoekers een klacht in bij de Nationale ombudsman. In hun brief lichtten zij de klacht nader toe. Zij lieten onder meer aan de Nationale ombudsman weten dat onder het kopje "Openingstijden" van "de consulaire en visumafdeling" niet stond vermeld dat er een afspraak gemaakt moest worden terwijl dit bij "overige afdelingen" wel stond vermeld. Omdat voor de overige afdelingen expliciet was vermeld dat een afspraak nodig was, hadden verzoekers geconstateerd dat voor de visumafdeling geen afspraak nodig was. Verzoekers hadden niet verder gekeken omdat zij dachten voldoende informatie te hebben. Daarnaast lieten verzoekers weten er niet aan te twijfelen dat de receptioniste conform haar instructies had gehandeld. Zij vonden echter dat er in hun geval voldoende aanleiding was geweest om een uitzondering te maken en hen zonder afspraak toe te laten tot de visumafdeling.

4. In het kader van dit onderzoek liet de waarnemend secretaris-generaal namens de Minister van Buitenlandse Zaken bij brief van 7 februari 2008 weten dat er na invoering van het afsprakensysteem per 23 november 2005 een coulante introductieperiode was geweest. Vanaf 1 februari 2006 werd echter strikt de hand gehouden aan het systeem en kregen alleen aanvragers die van te voren telefonisch of persoonlijk op de ambassade een afspraak hadden gemaakt, een afsprakennummer. Voorts liet hij weten dat uit verkregen informatie van de ambassade was gebleken dat verzoeker op 6 december 2005 op de ambassade was geweest om een nieuw paspoort aan te vragen. Hij had dus ook op die manier kennis kunnen nemen van de wijziging in werkwijze van de visumafdeling. Bovendien was vastgesteld dat verzoekster voor een eerdere visumaanvraag in 2006 een afspraak had gehad en dus bekend was geweest met het afsprakensysteem.

5. Verzoeker liet naar aanleiding van deze reactie weten dat zijn echtgenote en hij inderdaad in 2006 bij de ambassade zijn geweest. Ook toen waren zij niet op de hoogte van het afsprakensysteem en kwamen zij zonder afspraak bij de ambassade. Nadat ze aan een medewerkster van de ambassade hadden uitgelegd dat ze de publicatie over de invoering van het systeem niet hadden gezien en evenmin de website van de ambassade hadden geraadpleegd, werd hen alsnog toegang verleend en konden zij dezelfde dag het visum aanvragen. De betreffende medewerkster gaf verzoekers toen het advies om een volgende keer eerst via de website van de ambassade de openingstijden van ambassade na te gaan alvorens naar Bangkok af te reizen. Dit advies hadden zij gevolgd.

6. De website van de Nederlandse ambassade te Bangkok opende in oktober 2007 op de homepage met informatie over de openingstijden van de consulaire en visumafdeling (maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur) en van overige afdelingen (maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur). Bij "overige afdelingen" stond tussen haakjes "alleen op afspraak" vermeld. Vervolgens kon worden doorgelinkt naar de pagina van de visumafdeling. Daar stond vermeld dat de bezoektijden maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur waren. Dan kon worden doorgelinkt op visa informatie (in het Engels of in het Thais). Daar stond de volgende tekst:

"IMPORTANT ANNOUNCEMENT

The Embassy of the Kingdom of the Netherlands (or Dutch Embassy) in Bangkok has applied an appointment system for visa application since the 23rd of November 2005. The public has been informed comprehensively through newspaper and our website.

As from the 1st of February 2006, this appointment system will be strictly implemented. Applicants without appointment will NOT be allowed to submit their visa application the same day.

To make an appointment, please contact our Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) Call Centre from Monday to Friday between 13.00-16.00 at (telefoonnummer; No)."

II. Beoordeling

7. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

8. De Nederlandse ambassade te Bangkok heeft in november 2005 voor het aanvragen van een visum een afsprakensysteem ingesteld om de behandeling van de grote stroom visumaanvragen zoveel mogelijk te stroomlijnen. Hierdoor kunnen de werkzaamheden op de visumafdeling beter worden georganiseerd en hoeven de aanvragers niet lang te wachten. Op zichzelf is het redelijk dat voor dat doel met een dergelijk systeem gewerkt wordt. Een voorwaarde voor een strikte hantering van dit systeem is dat het voor aanvragers duidelijk moet kunnen zijn dat zij niet zonder afspraak terecht kunnen. Als dit het geval is kan hieraan de consequentie worden verbonden dat iemand zonder afspraak niet wordt toegelaten.

9. De vraag is of verzoekers op de hoogte hadden moeten zijn van het afsprakensysteem. Zij hadden de website geraadpleegd voordat zij een vliegticket boekten voor de reis van de plaats waar verzoekster woont naar Bangkok, maar niet uit de informatie op de website opgemaakt dat het nodig was om van te voren een afspraak te maken voor een visumaanvraag. Dit kwam omdat zij de website niet verder hadden bekeken nadat zij uit de eerste pagina hadden opgemaakt dat zij gedurende de openingstijden zonder afspraak terecht konden en dus naar hun idee de gezochte informatie hadden gevonden.

10. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het bericht over het afsprakensysteem niet op de juiste plek op de website van de ambassade was vermeld, zodat dit bericht over het hoofd gezien kon worden. De website schoot op dit punt te kort. Het feit dat het invoeren van het afsprakensysteem via Thaise dagbladen en internet bekend was gemaakt doet hier niet aan af.

11. Op grond van de gebrekkige informatie op de website was het niet redelijk om strikt vast te houden aan het afsprakensysteem en om verzoekster niet in de gelegenheid te stellen die dag een visumaanvraag in te dienen. Dit geldt temeer nu verzoekers de receptioniste van de ambassade erop hadden gewezen dat zij de website wel hadden geraadpleegd maar wat anders hieruit hadden opgemaakt, dat zij een verre reis hadden moeten maken om naar de ambassade te komen en moeilijk twee dagen op een afspraak konden wachten.

Door verzoekster weg te sturen is niet voldaan aan het redelijkheidsvereiste. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse vertegenwoordiging te Bangkok (Thailand) is gegrond, wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de Nederlandse ambassade te Bangkok en de minister van Buitenlandse Zaken in overweging om:

1. de tekst van de website over het afsprakensysteem voor het aanvragen van een visum aan te passen;
2. met verzoekers in contact te treden om hun geheel of gedeeltelijk te compenseren voor de kosten die zij hebben moeten maken doordat zij na 15 oktober 2007 opnieuw naar de ambassade moesten reizen om de visumaanvraag in te dienen.

Onderzoek

Op 6 november 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw P, met een klacht over een gedraging van de Nederlandse vertegenwoordiging te Bangkok (Thailand).

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

In het kader van het onderzoek werd aan verzoekers en de minister verzocht op de bevindingen te reageren. De reacties van verzoekers en de minister gaven aanleiding om het verslag op enkele punten aan te vullen.

De reactie van de minister van Buitenlandse Zaken en van verzoekers gaven aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift, ontvangen op 6 november 2007;

Website van de Nederlandse ambassade te Bangkok;

Klacht van 18 oktober 2007 gericht aan de ambassadeur;

Reactie op de klacht van de ambassade namens de minister van 22 oktober 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Zie onder Beoordeling.