



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat Nederlanders tijdens bezoeken aan het Nederlandse consulaat te Bergen (Noorwegen), niet in de Nederlandse taal te woord worden gestaan door de medewerk(st)ers van dat consulaat.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker, een Nederlandse man, woont sinds 2001 met zijn echtgenote en kinderen in Noorwegen. Hij wendde zich enkele malen tot het Nederlandse consulaat te Bergen voor het verlengen van een paspoort of een identiteitskaart voor hemzelf of voor zijn kinderen.

Bij het bezoek aan het consulaat viel hem op dat hij zich van de Engelse of Noorse taal moest bedienen, omdat de medewerkers van het consulaat geen Nederlands beheersten.

2. Op 27 november 2007 schreef verzoeker een brief aan de Minister President om aandacht voor deze kwestie te vragen. In deze brief stelde hij ook andere punten aan de orde zoals het feit dat de aanwezige medewerkers slecht op de hoogte zijn van Nederlandse reisdocumenten, de locatie van het consulaat veelvuldig wijzigt en het gebouw zelf niet herkenbaar is als Nederlands consulaat. Bij brief van 6 februari 2008 verklaarde de Attaché Administratieve en Consulaire Zaken van de Nederlandse ambassade te Oslo namens de minister van Buitenlandse Zaken de klacht over het ontbreken van medewerkers die de Nederlandse taal beheersen ongegrond. Als reden werd vermeld dat hoewel een Nederlands consulaat in de eerste instantie de belangen van Nederlanders in het buitenland dient te behartigen, hier niet de eis aan wordt verbonden dat de consul of de medewerkers van het consulaat de Nederlandse taal moeten beheersen. Indien iemand geen Noors spreekt kan hij of zij met Engels terecht. Ook de andere klachten werden ongegrond bevonden.

3. Op 10 februari 2008 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman. In een e-mailbericht van 21 februari 2008 lichtte hij de klacht nader toe:

" Voorzover mij bekend is Noorwegen niet zo'n exotisch oord dat het spreken van de Nederlandse taal een absurde eis zou zijn, noch is Bergen met zijn ruim 250.000 inwoners een plaats waar het vinden van een nederlands-talig persoon als onmogelijk moet worden bestempeld.

Daarentegen is het spreken van Nederlands voor een bestuurorgaan dat nota bene op haar website stelt bijstand te verlenen aan alle Nederlanders in het buitenland die daaraan behoefte hebben, naar mijn mening een absoluut vereiste. Mijn ouders bijvoorbeeld spraken bij leven en welzijn geen woord Noors en evenmin Engels. Hetzelfde geldt voor

mijn 23-jarige verstandelijk gehandicapte zoon. (...) Bovendien kan ik heel goed voorstellen dat Nederlanders die normaal gesproken wel redelijk Noors of Engels spreken, in een noodsituatie waarin zij hulp behoeven van het consulaat zich liever en beter uitdrukken in hun moedertaal."

4. In het kader van het onderzoek liet het plaatsvervangend hoofd van de afdeling Consulaire- Juridische Zaken namens de minister van Buitenlandse Zaken bij brief van 12 juni 2008 weten dat voor het behartigen van de belangen van Nederlanders in het buitenland door een consulaat dat onder leiding van een honorair consul staat, geen vereiste is dat de consul of zijn medewerkers de Nederlandse taal machtig zijn. Bij twijfel of onduidelijkheden geldt de afspraak dat medewerkers van het consulaat de hoofdpost (in dit geval de ambassade te Oslo:No) dienen te raadplegen. Dit wordt van groot belang geacht om misverstanden te voorkomen. De minister acht de klacht niet gegrond. Desgevraagd licht de minister nog het volgende toe.

Er bestaan geen beleidsregels waarin gesteld wordt dat het publiek van een Nederlands consulaat of Nederlanders door de medewerkers in de Nederlandse taal te woord dienen te worden gestaan. Ten aanzien van honorair consuls, zoals die te Bergen, dient bovendien bedacht te worden dat de overgrote meerderheid van hen niet Nederlands is, maar lokaal onderdaan. Zij vervullen de functie immers juist vanwege hun uitstekende lokale kennis en contacten. Nederland heeft wereldwijd een relatief groot aantal consulaten, die onder leiding van een honorair consul staan. Ruim een derde van ongeveer 340 honoraire consuls is de Nederlandse taal (deels) machtig. De overige honoraire consuls (dan wel hun staf) bedienen zich in de regel van de lokale en de Engelse taal. Dit grote netwerk vormt een onmisbare en praktische aanvulling op en ondersteuning van het netwerk van ambassades en beroepsconsulaten. Indien alleen Nederlands sprekende honoraire consuls zouden kunnen worden ingezet zou dit betekenen dat het grootste deel van deze consulaten zou moeten worden gesloten en dat Nederlanders, ook diegenen die geen problemen hebben om in de lokale of de Engelse taal te woord te worden gestaan, verder zouden moeten reizen.

Bij de Nederlandse Ambassade te Oslo geldt de afspraak dat een medewerker van het consulaat de ambassade 24 uur per dag kan benaderen met het verzoek een Nederlandssprekende persoon telefonisch te woord te staan om hem of haar consulaire bijstand te verlenen. De praktijk wijst uit dat dit slechts zeer zelden voorkomt en dat zich in dit kader niet eerder onoverkomelijke problemen hebben voorgedaan.

Bij de ambassade bestaat altijd de mogelijkheid om in het Nederlands te communiceren. Aan de balie van de ambassade wordt Nederlands gesproken. Iedere Nederlander in Noorwegen kan zich rechtstreeks tot de ambassade wenden. Ook met louter Nederlands sprekende gedetineerden, verspreid over geheel Noorwegen, worden geen problemen ondervonden omdat deze personen altijd telefonisch bij de ambassade in het Nederlands terecht kunnen.

Tenslotte liet de minister weten dat altijd het uitgangspunt bij een voordracht en benoeming van een honorair consul te Noorwegen is geweest om bij voorkeur een persoon te vinden die naast de Engelse ook de Nederlandse taal beheerst. Tot dusver kon echter geen consul worden benoemd die aan deze kwalificaties voldoet.

5. Verzoeker liet naar aanleiding van deze reactie weten dat hij betwijfelt of er werkelijk geen persoon beschikbaar zou zijn die aan de benodigde kwalificaties voldoet en de Nederlandse taal machtig is. Bovendien meent hij dat van iemand kan worden verwacht dat hij zich na de benoeming tot honorair consul alsnog de Nederlandse taal eigen maakt.

II. Beoordeling

Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen. Dat betekent dat de Nederlandse burger die zich in het buitenland tot een Nederlands consulaat wendt mag verwachten dat hij of zij in het Nederlands te woord zal worden gestaan.

Volgens de minister is er op de Nederlandse ambassade te Oslo 24 uur per dag iemand beschikbaar om betrokkenen telefonisch in het Nederlands te woord te staan. Het consulaat kan de ambassade dus verzoeken om zo nodig als telefonisch tolk op te treden. Ook bestaat voor een ieder de mogelijkheid om zich rechtstreeks tot de ambassade in Oslo te wenden waar altijd in het Nederlands kan worden gecommuniceerd.

De Nationale ombudsman heeft er, ook gezien het grote aantal Nederlandse consulaten in Noorwegen, begrip voor dat niet op elk consulaat in Noorwegen permanent iemand beschikbaar kan zijn die de Nederlandse taal beheerst. Dit is anders in het geval van de Nederlandse ambassade. Hiervoor verwijst hij naar zijn rapport 2004/193 waarin werd overwogen dat van personeelsleden van een Nederlandse ambassade in het buitenland mag worden verwacht dat zij met Nederlanders, in elk geval op hun verzoek, Nederlands spreken. De Nationale ombudsman acht het echter van belang dat indien het consulaat door het ontbreken van Nederlands sprekend personeel niet goed kan communiceren met een bezoeker, de mogelijkheid bestaat om een tolk in te schakelen. Vaak zal een telefonisch tolk voldoende zijn maar in sommige situaties zal de (fysieke) aanwezigheid van een tolk noodzakelijk zijn. Het ontbreken van een Nederlands sprekend persoon mag geen reden zijn om bezoekers die alleen in het Nederlands kunnen communiceren standaard naar de Nederlandse ambassade te Oslo te verwijzen.

De Nationale ombudsman acht de klacht dat Nederlanders die het Consulaat te Bergen bezoeken niet in het Nederlands te woord worden gestaan in zijn algemeenheid niet afkeurenswaardig, de onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Nederlandse consulaat te Bergen (Noorwegen), is niet gegrond.

Onderzoek

Op 10 februari 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Flekke, met een klacht over een gedraging van Nederlandse consulaat te Bergen (Noorwegen).

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 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.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

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. De reactie van de minister van Buitenlandse Zaken gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift, ontvangen op 10 februari 2008, aangevuld op 21 februari 2008
2. Reactie op de klacht namens de minister van Buitenlandse Zaken van 12 juni 2008
3. Reactie van verzoeker van 8 juli 2008

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond