



Rapport

Datum: 24 juni 1998

Rapportnummer: 1998/246

Klacht

Op 11 oktober 1996 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw S. te Leidschendam, ingediend door de Stichting Haags Meld- en Registratiepunt Discriminatiezaken te 'sGravenhage, met een klacht over een gedraging van de Nederlandse ambassade te Teheran (Iran). Nadat verzoekers nadere informatie hadden verstrekt, werd het onderzoek op 19 maart 1997 geopend. De gedraging van de Nederlandse ambassade wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken. Op grond van de namens verzoekers verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekers (een echtpaar) klagen over de wijze waarop de Nederlandse ambassade te Teheran (Iran) heeft gehandeld in het kader van de behandeling van verzoeksters visumaanvraag van juli/augustus 1995. Zij klagen er met name over dat:

- een medewerker van de ambassade verzoekster, toen zij tijdens haar verblijf in Iran eind juli 1995 navraag deed over een visum, heeft meegedeeld dat ook een familielid van haar een visum voor haar zou kunnen aanvragen. Toen haar broer zich echter eind juli/begin augustus 1995 bij de ambassade meldde, werd hem verteld dat zij zelf de aanvraag moest indienen;
- medewerkers van de ambassade verzoekster niet telefonisch hebben meegedeeld dat zij voor de aanvraag ook pasfoto's van haar kinderen diende mee te nemen; omdat zij die niet bij zich had, werd zij bij een bezoek aan de ambassade door het personeel van de ambassade uitgelachen en weggestuurd;
- personeel van de ambassade lachend heeft opgemerkt: "Denkt u werkelijk dat u zo snel een visum kunt krijgen?" toen zij zich voor de derde maal tot de ambassade wendde en vroeg om een spoedige afhandeling van haar visumaanvraag;
- ambassadepersoneel verzoeker, die in Nederland verbleef en telefonisch contact heeft gehad met de ambassade, te kennen heeft gegeven dat hij niet kon spreken met de consul en evenmin met een Nederlands sprekende medewerkster en hem vervolgens zeer denigrerend heeft toegesproken;
- ambassadepersoneel verzoekster, toen zij op 31 augustus 1995 haar visum bij de ambassade wilde ophalen, niet heeft geholpen, maar haar naar huis heeft gestuurd terwijl haar visum klaarlag;
- er een verkeerde datum was vermeld op het visum, waardoor verzoekster nog een keer terug moest gaan naar de ambassade.

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. Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de Minister van Buitenlandse Zaken een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Minister van Buitenlandse Zaken deelde

mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekers gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

- . De feiten 1. Verzoekster (van Iraanse nationaliteit en in het bezit van een verblijfsvergunning voor Nederland) verbleef vanaf 13 juli 1995 met haar twee kinderen in Iran op familiebezoek. Verzoeker verbleef als toegelaten vluchteling in Nederland.
- 2. De Nederlandse ambassade te Teheran adviseert Iraniërs met een verblijfsvergunning voor Nederland, wanneer zij na een verblijf in Iran naar Nederland terug willen keren een visum voor Nederland aan te vragen voor de terugreis. Dit om problemen met de Iraanse autoriteiten te voorkomen bij de uitreis uit Iran. Vanaf eind juli tot en met eind augustus 1995 wendde verzoekster zich diverse malen telefonisch en in persoon tot de Nederlandse ambassade in Teheran in verband met een dergelijke visumaanvraag.
- 3. Op 30 augustus 1995 ontving verzoekster het bericht van de ambassade dat het visum voor haar klaar lag. Verzoekster meldde zich de volgende dag, 31 augustus 1995, bij de ambassade. Verzoekster moest aansluiten in een lange rij wachtenden voor de consulaire afdeling van de ambassade. Zij kon die dag niet meer worden geholpen.
- 4. Toen zij het visum enige dagen later in ontvangst nam, was door de ambassade een onjuiste vertrekdatum in het visum vermeld. Verzoekster moest dit laten corrigeren.
- . Het standpunt van verzoekers Het standpunt van verzoekers staat samengevat weergegeven onder **KLACHT**.

In hun verzoekschrift merkten verzoekers onder meer het volgende op:

"a. Mevrouw F. (verzoekster; N.o.) beklagt zich in eerste instantie over het feit dat telefonisch werd medegedeeld dat een familielid van mevrouw F. een visum voor haar kon aanvragen. Er werd niet naar leeftijd of andere criteria gevraagd. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken deelt in de brief van 2 mei (1996, in reactie op de eerder ingediende klacht; N.o.) hierover mede dat leeftijd en afstand tot Teheran een rol kunnen spelen. De broer van de heer S. werd echter bij de ambassade uitgelachen en weggestuurd met de mededeling dat iemand, die een visum wil hebben, zelf maar moet komen. b. Daarnaast beklagt mevrouw F. zich over het feit dat er daarna (opnieuw) onvolledige/onjuiste informatie is gegeven en medewerking is geweigerd door het personeel van de Nederlandse ambassade in Teheran. Zij heeft namelijk na de eerste weigering tot afgifte van het visum, opnieuw telefonisch contact gehad met een medewerker van de ambassade. Op haar vraag wat zij allemaal moest meenemen werd door de medewerker geantwoord: 'Het ingevulde aanvraagformulier, een paspoort en een pasfoto.' Toen zij zich met deze gevraagde gegevens bij de ambassade meldde werd zij opnieuw uitgelachen en weggestuurd met de mededeling: 'Je bent dom. Waar zit je verstand?. Je moet toch zelf ook wel weten dat er een foto van de kinderen bij moet zitten.?' Deze eis van een pasfoto

van de kinderen was telefonisch niet vermeld. Bij een vorige aanvraag bleek dat ook niet noodzakelijk. c. Vervolgens beklagt mevrouw F. zich over de bejegening toen zij zich voor de derde keer bij de ambassade meldde (met de foto van de kinderen). Opnieuw werd zij door het personeel van de ambassade uitgelachen omdat zij had durven vragen om een spoedige afhandeling van het verzoek ('Denkt u werkelijk dat u zo snel een visum kunt krijgen? Zeg maar tegen uw man, die gewone burger in Nederland is, dat u a-sociaal bent, dat u onbeleefd bent en dat u een cursus moet gaan volgen om te leren hoe men moet omgaan met elite.' Zij mocht daarbij alleen luisteren, rechtop staan en mond dicht houden. Toen zij een korte uitleg wilde geven, antwoordde de ambassadeur: 'Nee, ik heb geen zin om naar jou te luisteren.') (...) De schade die is geleden betreft zowel een emotionele als een op geld waardeerbare kant. Emotioneel valt op te merken dat mevrouw F. en de heer S. zich persoonlijk enorm gekwetst voelen door de bejegening en slechte hulpverlening door het personeel van de Nederlandse ambassade in Teheran. Teven stellen zij hierbij dat de reputatie van het Koninkrijk der Nederlanden in het buitenland in ernstige mate is geschaad. Financieel gezien heeft het gezin grote schade geleden. De telefoonrekening is in die periode opgelopen tot f 825,-, alleen al voor de gesprekken naar Iran.

Daarnaast is er verschillende keren heen en weer gereisd tussen Zahedan en Teheran (ongeveer 1300 km enkele reis). Een vliegticket en de verblijfskosten bedragen samen ongeveer 100.000 Toeman. Dit komt neer op een bedrag ter grootte van 7 maandsalarissen van een gemiddelde ambtenaar in Iran..."

. Het standpunt van de Minister van Buitenlandse Zaken In zijn reactie van 2 september 1997 op de klacht deelde de Minister van Buitenlandse Zaken onder meer het volgende mee:

"Persoonlijk verschijnen van de visumaanvrager
 Persoonlijke verschijning bij de diplomatieke of consulaire vertegenwoordiging dient in beginsel te worden verlangd ter fine van mondelinge toelichting op de visumaanvraag. Van dit beginsel kan worden afgeweken indien de aanvrager goed bekend is en zich op grote afstand van de diplomatieke of consulaire vertegenwoordiging bevindt, voor zover er geen twijfel omtrent de goede trouw bestaat en -in geval van groepsreizen-, indien een bekende en betrouwbare organisatie instaat voor de goede trouw van de aanvrager. De Ambassade te Teheran maakt voor ouderen die op grote afstand van de Ambassade woonachtig zijn en personen wier gezondheidstoestand het persoonlijk verschijnen niet toelaat een uitzondering op hogergenoemde regel; deze categorieën personen kunnen zich laten vertegenwoordigen door een familielid en hoeven niet in persoon te verschijnen. Het baliepersoneel en/of de telefoniste van de Ambassade maakt dit in voorkomende gevallen -mondeling- bekend aan de aanvrager. Ook mevrouw S. zal hierop zijn gewezen hoewel dit niet meer is na te gaan. Overlegging pasfoto's bij een visumaanvraag
 De diplomatieke en/of consulaire vertegenwoordiging dient conform de voorschriften te beschikken over een of meerdere pasfoto's van de visumaanvrager. Pasfoto's zijn noodzakelijk voor de afhandeling van visumaanvragen. In bepaalde gevallen kan een diplomatieke of consulaire vertegenwoordiging het raadzaam achten om de visumaanvrager -wiens paspoort

geviseerd wordt en waarop minderjarige kinderen staan bijgeschreven- tevens om foto's van meereizende minderjarige kinderen te verzoeken. Hierover dient uiteraard de visumaanvrager tijdig te worden geïnformeerd. Uit hetgeen namens mevrouw S. in de brief van Stichting Haags Meld- en Registratiepunt Discriminatiezaken van 10 oktober 1996 naar voren is gebracht blijkt dat de medewerker van de Ambassade mevrouw S. over een aantal zaken informatie heeft verstrekt doch zou hebben nagelaten informatie te verstrekken over de noodzaak

van pasfoto's van haar kinderen. Indien dit het geval is geweest acht ik de klacht van mevrouw S. ter zake gegrond en bied ik hiervoor mijn verontschuldigingen aan. Helaas valt -gezien het tijdsverloop- e.e.a. niet meer na te gaan. Ik zal evenwel de Nederlandse Ambassade te Teheran erop wijzen dat -indien men bij een visumaanvraag overlegging van pasfoto's van meereizende minderjarig kinderen noodzakelijk acht- visumaanvragers hieromtrent tijdig moeten worden geïnformeerd. Behandelingsduur visumaanvraag/afhalen visum Op 13 augustus 1995 diende mevrouw S. bij de Nederlandse Ambassade te Teheran een visumaanvraag in. De aanvraag is vervolgens op de gebruikelijke wijze in behandeling genomen. Hierbij is aan mevrouw medegedeeld dat gezien de procedure (voorleggen aan de nationale dienst in verband met het feit dat het een tot Nederland territoriaal beperkt visum betrof) en het aantal lopende aanvragen, een beslissing eerst uiterlijk 18 september te verwachten viel. Op 23 augustus 1995 ontving de Nederlandse Ambassade evenwel van DPC/VV een machtiging tot verstrekking van het visum. Op 31 augustus 1995 meldde mevrouw zich bij de Ambassade om het visum af te halen. Gezien het aantal visumaanvragen per dag en de hieraan gekoppelde administratieve afhandeling, kan per dag slechts een beperkt aantal aanvragen in behandeling worden genomen. Overigens wordt het overgrote deel van de visumaanvragers nog dezelfde dag geholpen; laatkomers dienen evenwel de volgende werkdag terug te komen. Dit geldt ook voor het afhalen van het visum. Mevrouw S. kon helaas niet dezelfde dag geholpen worden en diende derhalve later terug te komen om het visum af te halen. Inmiddels is -mede in verband met de toegenomen druk op de visumafdeling- de bezetting van de Ambassade uitgebreid. Telefonisch contact met de Ambassade Ten aanzien van de wijze waarop en door wie de echtgenoot van mevrouw S. door het Ambassadepersoneel te woord is gestaan, merk ik het volgende op. Uit de brief van de Stichting Haags Meld- en Registratiepunt Discriminatiezaken van 10 oktober 1996 (...) blijkt dat de heer S. wel degelijk met een Nederlands sprekende medewerkster telefonisch contact heeft gehad. Daarnaast heeft hij -aldus de Ambassade- contact gehad met het Hoofd van de afdeling Algemene Zaken. De heer S. heeft in zijn contact met de Ambassade meerdere malen gescholden. Hierbij bediende de heer S. zich onder meer van de term "hoer" richting baliepersoneel en telefoniste. Tevens werd onverkwikkelijk taalgebruik gebezigd richting het Hoofd van de afdeling Algemene Zaken. De wijze waarop de echtgenoot van mevrouw S. de betreffende medewerkers heeft bejegend leidde tot irritatie van laatstgenoemden hetgeen ik voorstelbaar acht.

Vermelde datum op visumHet is juist dat het uitgeschreven visum ten behoeve van mevrouw S. abusievelijk de verkeerde datum van verwachte inreis vermeld. Om deze omissie te laten herstellen heeft mevrouw S. zich inderdaad wederom ter Ambassade gemeld. Ik bied hiervoor -mede namens de Ambassade- mijn excuses aan. De Ambassade zal vanzelfsprekend trachten dergelijke fouten in de toekomst te vermijden."

. Reactie van verzoekers In een reactie op het hen toegestuurde commentaar van de Minister van Buitenlandse Zaken merkte de gemachtigde van verzoekers onder meer het volgende op:

"1. Er is inderdaad gezegd dat cliënt iemand anders mocht sturen. Eerst is een neef van de heer S., die in Teheran woont, naar de ambassade gegaan, maar deze werd geweigerd. Later is een broer van de heer S. van Sahadan naar Teheran gereisd om naar de ambassade te gaan. Deze is daar uitgelachen.

2. Mevrouw S. had ten tijde van de aanvraag van het visum een verblijfsvergunning. Thans heeft zij de Nederlandse nationaliteit. De behandelingsduur en de opeenvolging van gebeurtenissen verbaast cliënt daarom nog steeds.

3. Cliënt ontkent ten stelligste dat hij heeft gescholden. De scheldwoorden die worden aangehaald zegt cliënt absoluut niet gebezigd te hebben. Cliënt wilde door een Nederlands sprekende medewerker te woord worden gestaan. De vrouw die hij eerst aan de telefoon had sprak hem aan in het Engels. Ze zei dat cliënt maar Iraans moest spreken. Dat wilde hij niet en bleef zijn verzoek herhalen om een Nederlander te spreken. Uiteindelijk heeft hij met een Nederlandse man gesproken. Deze heeft hem niet beleefd te woord gestaan.

4. Aan de hand van zijn telefoonrekening uit die periode kan cliënt aantonen dat hij zeer vaak heeft opgebeld naar de ambassade in Teheran."

. Nadere informatie van de Minister van Buitenlandse Zaken De Nationale ombudsman verzocht de Minister van Buitenlandse Zaken om expliciet in te gaan op de klachten van verzoekers over de wijze waarop zij waren bejegend door personeel van de ambassade. Daarnaast werd de Minister verzocht nadere informatie te verstrekken over de

openingsuren van de consulaire afdeling van de ambassade in augustus 1995, het gemiddeld aantal bezoekers aan die afdeling en het aantal medewerkers dat met de behandeling van visumaanvragen was belast. In zijn antwoord van 7 januari 1998 merkte de Minister onder meer het volgende op:

"Uitlachen door medewerkers Ten aanzien van de meermalen geuite beschuldiging van klagster dat zij of een van haar familieleden zou zijn uitgelachen door medewerkers van de Ambassade merk ik het volgende op. De Ambassade liet weten dat een dergelijke benadering door een der medewerkers van de consulaire afdeling moeilijk is voor te stellen. De lokale medewerkers zijn er door hun ervaring in getraind om hun geduld noch zelfbeheersing te verliezen en een ieder die aan het loket verschijnt correct te behandelen. Op dit punt wordt toezicht gehouden door uitgezonden consulaire medewerkers. Mevrouw S. en haar familieleden zijn volgens de medewerkers steeds vriendelijk en beleefd te woord gestaan en behandeld. Met name het contact met mevrouw S. verliep steeds plezierig. Aangenomen wordt dat klagers op dit punt afgaan op indrukken die voortkomen

uit misverstanden. Nu feitelijk noch anderszins iets kan worden achterhaald dat dit klachtonderdeel substantieert, wordt dit klachtonderdeel ongegrond geacht. Opmerking medewerker over snelheid afgifte visum Ten aanzien van de opmerking over de snelheid waarmee een visum kan worden verkregen, die een medewerker van de Ambassade zou hebben gemaakt, merk ik het volgende op. Hoewel er niet meer valt na te gaan of een dergelijke opmerking door een medewerker van de Ambassade zou zijn gemaakt, sluit ik niet uit dat een dergelijke opmerking is gemaakt. Dit zou dan slechts zijn geschied met de bedoeling betrokkenen feitelijk te informeren over de snelheid waarmee in het algemeen een visum kan worden verkregen. Alle visumaanvragen van Iraniërs, dus ook van diegenen met een verblijfsvergunning voor Nederland, dienen op grond van vigerende bepalingen, ter consultatie te worden voorgelegd aan de nationale dienst. Deze regeling zou in algemene zin aan mevrouw S. zijn uitgelegd en ook welke documenten benodigd zijn voor de visumaanvraag (zie ook onder het punt "informatieverstrekking"). Omdat telkens enige documenten ontbraken moest mevrouw S. een paar maal terugkomen. Helaas is nagelaten haar informatie te verstrekken over de overlegging van pasfoto's van haar kinderen bij de visumaanvraag. In mijn brief van 2 september 1997 heb ik mijn verontschuldiging ter zake aangeboden. De heer S. heeft vervolgens telefonisch zijn ongenoegen kenbaar gemaakt over het feit dat niet direct een visum aan zijn echtgenote kon worden verstrekt en daarbij de Iraanse (Engelstalige)

visummedewerkster op grove wijze en uitermate grievend beledigd. Zij schrok hiervan dermate dat zij de zogenaamde "speakerphone" aanzette, zodat een andere visummedewerkster getuige was van door de heer S. meermalen geuite beledigingen. Daarop werd de uitgezonden consulaire medewerker erbij gehaald die de inmiddels zeer verhitte heer S. te woord stond. Hem werd verzocht de medewerkers op een fatsoenlijke wijze te woord te staan omdat hij anders niet verder kon worden geholpen. Mevrouw S. heeft -na in het bezit te zijn gesteld van haar visum- voor het gedrag van haar echtgenoot haar excuses aangeboden. Openingstijden consulaire afdeling, bezoekersaantal, aantal medewerkers In augustus 1995 was de consulaire afdeling van de Ambassade dagelijks open van 09.00 uur tot 12.00 uur. Gemiddeld bezochten 70 mensen per dag de consulaire afdeling tijdens de openingsuren. In de genoemde periode waren twee baliemedewerkster belast met het in behandeling nemen van visumaanvragen. Informatieverstrekking Aan visumaanvragers worden de vereisten voor het indienen van een visumaanvraag schriftelijk uitgereikt, zowel in het Farsi als in de Engelse taal. Daarnaast zijn deze aanwijzingen op diverse plaatsen, duidelijk zichtbaar voor het publiek, in de consulaire afdeling aangebracht. Zoals ik u reeds berichtte in mijn brief van 2 september 1997 is de Ambassade gewezen op de noodzaak van volledige en juiste informatieverstrekking." . Nadere reactie van verzoekers In een nadere reactie liet de gemachtigde van verzoekers onder meer het volgende weten:

"1 Uit de eigen ervaring van mevrouw S. en uit de verhalen die cliënten vernomen hebben uit de Iraanse gemeenschap blijkt dat de lokale medewerkers op de ambassade zich anders gedragen dan door het ministerie wordt voorgehouden. De ervaring is, volgens

cliënten, dat de lokale medewerkers zich zeer brutaal en wreed opstellen ten opzichte van het Iraanse publiek. Ze wekken de indruk dat zij zich zeer bewust zijn van hun machtspositie en verlangen onderdanigheid van het publiek. De Nederlandse medewerkers hebben, volgens cliënten, weinig of geen contact met het publiek. 2 Volgens de informatie van Vreemdelingen politie had mevrouw S. geen visum nodig. Na de inzage in haar documenten zou dit voor het ambassade personeel ook duidelijk moeten zijn.

Cliënten

hadden verwacht dat de aanvraag voor een pro forma visum met enige souplesse zou worden behandeld. "Omdat telkens enige documenten ontbraken moest mevrouw S. een paar maal terugkomen" staat in de brief, terwijl het de ambassade bekend is welke afstand mevrouw S. moest overbruggen. Het blijft cliënten verbazen dat hier zo makkelijk over wordt gedaan. 3 De heer S. heeft regelmatig geïnformeerd of er reeds een fiat voor het visum was verstrekt op het ministerie. Nadat hij die verzekering van het ministerie had gekregen heeft hij verschillende malen naar de ambassade opgebeld om enige voortvarendheid te verzoeken. De bejegening die hij ontmoette strookt met het gestelde in punt 1. De heer S. beaamt dat hij gepikeerd was geraakt door deze bejegening, maar zegt zich absoluut niet grievend of beledigend te hebben uitgelaten. Ook door de heer B. zijn er verzoeken gericht aan de ambassade en het ministerie om de behandeling te versnellen. 4 Mevrouw S. zegt dat zij op generlei wijze excuses heeft aangeboden. Haar werd gezegd dat haar man een cursus zou moeten volgen voor zijn zelfbeheersing. Mevrouw S. heeft geantwoord dat een cursus voor het ambassadepersoneel volgens haar zeer noodzakelijk is. Wat de tolk er van gemaakt heeft is na de brieven van het ministerie van buitenlandse zaken voor cliënten een raadsel. 5 Op het visum was een verkeerde datum vermeld, wat geleid heeft tot een extra vertraging."

Beoordeling

1. Verzoekers klagen over de informatieverstrekking en de bejegening door (personeel van) de Nederlandse ambassade te Teheran (Iran) bij de behandeling van verzoeksters visumaanvraag in juli/augustus 1995.
2. Allereerst klagen zij erover dat een medewerker van de ambassade, daarnaar gevraagd, had meegedeeld dat ook een familielid namens verzoekster de visumaanvraag zou kunnen indienen. Toen verzoeksters zwager zich echter namens haar bij de ambassade vervoegde, werd hem verteld dat verzoekster zelf de aanvraag moest indienen. De Minister van Buitenlandse Zaken heeft in zijn reactie op dit klachtonderdeel verwezen naar het beleid van de ambassade om alleen in bepaalde gevallen toe te staan dat de visumaanvrager de aanvraag niet persoonlijk indient. De Minister deelde mee dat, hoewel een en ander niet meer kon worden nagegaan, verzoekster daar op zou zijn geweest. De lezingen van partijen staan daarmee derhalve tegenover

elkaar. Nu niet is gebleken van feiten of omstandigheden die de ene lezing aannemelijker maken dan de andere, wordt over dit klachtonderdeel geen oordeel gegeven.

3. Vervolgens klagen verzoekers erover dat de ambassade verzoekster niet erover had geïnformeerd dat zij ook pasfoto's van haar kinderen diende over te leggen bij de visumaanvraag. Toen zij die foto's bij haar bezoek aan de ambassade niet bij zich had, zou zij zijn uitgelachen. De Minister heeft in tweede instantie aangegeven dat verzoekster op dit punt onvolledig was geïnformeerd en hij heeft daarvoor zijn verontschuldigingen aangeboden. Voorts deelde hij mee dat hij de ambassade in Teheran erop zou wijzen dat visumaanvragers tijdig dienden te worden geïnformeerd indien pasfoto's van meereizende minderjarige kinderen dienen te worden overgelegd. Op dit punt is gehandeld in strijd met het vereiste van volledige informatieverstrekking. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk. Met betrekking tot het uitlachen staan de lezingen van betrokkenen tegenover elkaar. Er zijn geen feiten of omstandigheden naar voren gekomen die de ene lezing aannemelijker maken dan de andere. Daarom wordt over de gedraging op dit punt geen oordeel gegeven.

4. Verzoekers klagen er verder over dat toen verzoekster op 13 augustus 1995 de visumaanvraag indiende en vroeg om spoedige behandeling, door een ambassademedewerker zou zijn opgemerkt: "Denkt u werkelijk dat u zo snel een visum kunt krijgen?". De Minister van Buitenlandse Zaken sloot niet uit dat een dergelijke opmerking was gemaakt, met de bedoeling om betrokkene te informeren over de snelheid waarmee in het algemeen een visum kan worden verkregen. De Nationale ombudsman gaat er derhalve van uit dat een dergelijke opmerking is gemaakt. Het is juist dat een overheidsinstantie de burger desgevraagd informeert over de snelheid waarmee een bepaalde aanvraag kan worden afgehandeld. Van een in dat kader gemaakte opmerking van bovengenoemde aard en strekking kan niet worden gezegd dat die de grenzen van het fatsoen overschrijdt, ofschoon zij het risico in zich draagt om te worden misverstaan. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

5. Verzoekers klagen voorts over de wijze waarop het ambassadepersoneel verzoeker te woord heeft gestaan toen hij telefonisch navraag deed naar de behandeling van de visumaanvraag. Hij werd niet in de gelegenheid gesteld om met de consul of een Nederlandstalige medewerker te spreken en hij zou (zeer) denigrerend zijn toegesproken.

De Minister van Buitenlandse Zaken bracht naar voren dat het juist verzoeker was die onverkwikkelijk taalgebruik had gebezigd en dat hem daarom was verzocht de ambassademedewerkers fatsoenlijk te woord te staan. Uit de over en weer verstrekte informatie komt naar voren dat verzoeker wel met een Nederlandstalige medewerker van de ambassade heeft kunnen spreken. In zoverre mist de klacht van verzoeker feitelijke grondslag. Dat verzoeker niet is doorverbonden met de consul, was niet onjuist. De visumaanvraag van verzoekster vormde onvoldoende aanleiding om verzoeker met de consul door te verbinden. Verder heeft verzoeker zijn stelling dat hij (zeer) denigrerend was toegesproken, niet onderbouwd en/of toegelicht. Daarmee is onvoldoende aannemelijk geworden dat ambassadepersoneel op dit punt de grenzen van het fatsoen

zou hebben overschreden. De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.

6. Verzoekers klagen er verder over dat toen verzoekster zich op 31 augustus 1995 bij de ambassade meldde om het visum af te halen, zij niet werd geholpen, terwijl het visum klaarlag. De Minister van Buitenlandse Zaken bracht op dit punt naar voren dat per dag maar een beperkt aantal visumaanvragen in behandeling kan worden genomen en dat verzoekster zich op 31 augustus 1995 op een zodanig tijdstip bij de ambassade had gemeld dat zij die dag niet meer kon worden geholpen. Het staat voldoende vast dat verzoekster zich bij de ambassade heeft gemeld binnen de door de ambassade gehanteerde openingstijden. Van een overheidsinstantie mag worden verwacht dat zij in staat is om aanvragen van burgers die zich binnen de openingstijden hebben gemeld, te behandelen. Nu de Minister heeft aangegeven dat de personele capaciteit van de consulaire afdeling van de ambassade inmiddels is uitgebreid, moet worden aangenomen dat die capaciteit op 31 augustus 1995 onvoldoende was, gelet op het aantal bezoekers per dag. Capaciteitsproblemen mogen echter niet op de betrokken bezoekers worden afgewenteld. Het is derhalve niet juist dat verzoekster op 31 augustus 1995 niet meer kon worden geholpen. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

7. Tot slot klagen verzoekers erover dat de ambassade een verkeerde (terugreis)datum in het visum had vermeld, waardoor verzoekster nogmaals naar de ambassade moest om deze te laten te corrigeren. Het is niet juist dat een verkeerde (terugreis)datum in verzoeksters visum was vermeld. Dat getuigt van onvoldoende administratieve nauwkeurigheid. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Teheran (Iran), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, is gegrond wat betreft de informatieverstrekking over de vereiste pasfoto's, de klacht dat verzoekster op 31 augustus 1995 niet kon worden geholpen en de vermelding van een onjuiste datum in het visum. Op de overige punten is de klacht, voor zover een oordeel kan worden gegeven, niet gegrond.