

Rapport

Datum: 9 december 1998
Rapportnummer: 1998/545

Klacht

Op 2 juli 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Nederlandse ambassade te Caïro (Egypte). Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat medewerkers van de Nederlandse ambassade te Caïro (Egypte) hem niet correct hebben behandeld toen hij zich, na verlies van zijn paspoort, op 7 april 1997 bij de ambassade meldde voor een nieuw paspoort. Met name klaagt hij erover dat:

- zijn mededeling dat hij zijn paspoort had verloren, in eerste instantie niet werd geloofd; - toen hij aangaf dat hij de Nederlandse taal schriftelijk niet goed machtig was er werd gezegd: "Hoe kom je aan een Nederlands paspoort als je niet eens Nederlands kunt schrijven"; - nadat hij zich op 8 april 1997 had gemeld bij de ambassade, hij na 15 minuten wachten door twee bewakers buiten werd gezet met de mededeling dat hij op 10 april kon terugkomen. Ook zijn op de ambassade ingeleverde rijbewijs kon hij pas op 10 april terugkrijgen; - nadat hij op 8 april 1997 uit de ambassade was verwijderd tweemaal niet (adequaat) te woord werd gestaan toen hij trachtte de ambassade telefonisch te bereiken; - hem op 10 april 1997 de toegang tot de ambassade werd geweigerd; - hem op 8 april 1997 tijdens zijn bezoek aan de ambassade niet is medegedeeld dat zijn verloren paspoort al op 8 april 1997 door een taxichauffeur op de ambassade was afgegeven.

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 de Minister van Buitenlandse Zaken en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de Minister een aantal specifieke vragen gesteld. Twee betrokken ambtenaren, een getuige en verzoeker legden tijdens het onderzoek een verklaring af ten overstaan van een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Eén betrokken ambtenaar deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De overige betrokkenen gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Verzoeker is Nederlands staatsburger van Egyptische afkomst. Tussen 7 en 10 april 1997 bezocht verzoeker verschillende malen de Nederlandse ambassade te Caïro in verband met het verkrijgen van een nieuw reisdocument.

2. Verzoeker klaagde bij brief van 5 mei 1997 aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken over het optreden van medewerkers van de Nederlandse ambassade te Caïro. In deze brief deelde verzoeker onder meer mee:

"Zondags j.l. 6 april verloor ik mijn paspoort in Caïro. Op maandag heb ik daarom tel. contact opgenomen met de Ned. ambassade, ik werd verzocht daar pers. langs te komen. Een medewerkster van ongeveer 40 jaar met half lang blond haar hoorde mijn verhaal aan, tussendoor vroeg zij mij iets. Omdat ik haar niet goed begreep, zei ik wat zeg je. Waarop haar antwoord was, "Jij" dat zeg je tegen je vrienden of je ouders maar niet tegen mij. Ik verontschuldigde mij, en verzekerde haar dat ik het niet brutaal bedoelde. Ik kom alleen vertellen dat mijn paspoort weg is, en vragen wat ik moet doen. Ze antwoordde wist je niet dat jij je paspoort zou verliezen? Ikzei, nee, natuurlijk niet, anders had ik het wel thuis gelaten. Maar, (tussen haakjes, U, mag mij dus wel tutoyeren.) misschien kunt u beter iemand anders roepen die mijn probleem kan oplossen. Dit omdat ik niet veel vertrouwen had in haar manier van handelen. Nee, zei ze ik sta hier om "U" te helpen, en ik wil weten wat U met Uw paspoort hebt gedaan. Ik zei U al dat ik het heb verloren. Gisteren ging ik met een paar vrienden uit eten, en hebben een paar keer een taxi genomen. Waarschijnlijk ben ik het toen kwijt geraakt. Zij vroeg op boze toon, weet je niet in welke taxi of welke gelegenheid je het bent kwijtgeraakt, ik begrijp niet dat je je paspoort kwijt bent. Ik weer: mevr., ik heb mijn paspoort niet verkocht of uitgeleend, maar ik heb het verloren. En ik wil nu toch graag mijn probleem met iemand anders oplossen. Want, ik voelde mij erg vernederd door de manier waarop zij met mij omging. Zij liep weg, zonder iets te zeggen.

Enige min. later komt er een bewaker en zegt mij dat ik moet gaan zitten. 5 min. later komt er iemand anders, een mevr. met donker blond kort haar, en een glimlach op haar gezicht, en vraagt mij, (na het doen van mijn verhaal) een formulier in te vullen. Ik vraag of zij dat voor mij wil doen (omdat het in het Ned. is), en mijn handschrift vrij moeilijk te lezen is. Waarop zij zegt, o, schrijven kun je ook al niet. Hoe, kom je dan aan een Ned. paspoort. Als je niet eens Ned. schrijven kan? Ik zeg, ik ben waarschijnlijk niet de enige Nederlander die niet goed schrijven kan, dus kunt U dit a.u.b. voor mij doen. Nee dat doen wij hier niet, zegt zij. Neemt U het formulier maar mee, en laat iemand anders het maar voor U doen. Ik zeg, toch begrijp ik niet dat iemand anders het voor mij moet doen, terwijl U hier bent om mij te helpen, denk ik. En waar vind ik in Caïro iemand die dat voor mij kan doen? Dat is mijn probleem niet meneer. Ik weer, toch denk ik dat U hier bent om mij te helpen. Nou, dat doe ik niet, zegt zij. Zie maar hoe U dit oplost. Oké geef dan maar hier, ik vul het dan wel in naar mijn beste kunnen. En begon in te vullen, tot de vraag waar ik het woord verloren

moest invullen. Ik vroeg haar, is verloren met een F of met een V, zij begon te lachen. Ik schaamde mij hierdoor zeer, omdat er andere mensen bij stonden, ik vroeg haar nogmaals is het nu met een F of V, want ik wil hier nu wel graag weg. (ik voelde mij zeer gediscrimineerd) Nogmaals ik begrijp niet dat jij een Ned. paspoort hebt, het moet beslist een uitzondering zijn. Hier reageerde ik niet op, en ging verder met a.u.b. ik weet het echt niet, geeft U mij antwoord a.u.b. Want ik schaam mij al genoeg. Dit is gebeurd, bij het inleveren van het formulier, vraag ik of het met spoed kan, want ik heb op 11 april een rechtzitting in A.dam, en moet daar bij aanwezig zijn. Zij zei, het duurt min. 2 weken, als je een bewijs hebt voor de rechtzitting dan kan het wel. Gelukkig kon ik dit laten faxen, tevens moest ik mijn vliegticket afgeven om een copy van te maken, hier bij merkte zij op dat ik volgens het ticket op 5 mei terug zou vliegen. Toen zei ze, het klopt niet dat U op 11 april terug moet zijn. Ik zei het klopt wel, kijk ik kreeg op 4 april te horen dat mijn moeder ernstig ziek opgenomen was in het ziekenhuis, met veel moeite heb ik een vliegticket gekregen, en natuurlijk niet opgelet wat er op het retour stond. Dat kon ik altijd nog veranderen. Nu goed als ik de fax zou sturen kwam het wel in orde. (De fax is op 8 april om 10.19) Maar ook moest ik mijn rijbewijs en het aangifte report van de politie bij haar achter laten. Dit vond ik vreemd, en vroeg, of het niet voldoende was als van beide een copy achter bleef. Zodat ik niet zonder identificatie de straat op zou moeten. Nee, wij willen liever het originele, omdat wij dat naar Ned. faxen. Nou dat begrijp ik dus niet goed, als je faxt maakt het toch niet uit of het het originele of copy is. Zij heeft het originele gezien, dat moet toch voldoende zijn. Nee wij willen het toch liever hier hebben. Goed als ik maar zeker weet dat ik mijn reisdocument morgen (dinsdag 8 april) kan krijgen, zodat ik nog naar de burgerlijke stand kan gaan om een stempel te halen met de dag van aankomst, zoals gebruikelijk is in Egypte. Dat was goed en zij vertelde mij nog het adres, waar ik het stempel kon halen. (zonder deze stempel kon ik anders het land evengoed niet uit) Na dit alles ben ik weg gegaan, om de volgende dag om ongeveer 11.30 uur terug te komen. Daar werd mij mee gedeeld door een Egyptische meneer die achter de balie stond, dat de persoon die ik moest hebben in vergadering was. Ik vroeg hem of ik kon blijven wachten, dat was goed. Maar na een minuut of 15, kwamen 2 bewakers naar mij toe, die vriendelijk lachend zeiden meneer M. komt U eens even kijken, ik liep niets vermoedend achter hun aan naar buiten. Meteen werd de deur achter mij gesloten, hun vreemd aankijkend vraag ik wat doen jullie nou. Waarop een van hun zei, sorry wij hebben opdracht gekregen om U buiten te sluiten, U bent niet welkom hier, komt U maar terug op donderdag. (dan zou ik dus niet op tijd voor de rechtzitting in A.dam zijn) Zodoende zei ik tegen de bewaker, ik ga hier niet weg voordat ik weet wat er verder ging gebeuren. Maar hij zei U mag hier niet meer naar binnen, het antwoord krijgt U pas donderdag. Oké, maar geeft U mij dan mijn rijbewijs en politierapport, zodat ik mij tenminste op straat vrij kan bewegen. Daar moest ik in de tuin op wachten (niet binnen dus). Na lange tijd kwam hij terug en zei, meneer M. U krijgt niets. (In de tussentijd had de andere bewaker mij verteld dat hij zoiets nog nooit had meegemaakt en of ik er begrip voor kon hebben dat hij er niets aan kon doen. Hij bracht mij nog een kop thee, omdat hij met mij te doen had. Hij adviseerde mij om buiten de ambassade te bellen en rechtstreeks met de ambassadeur te spreken. Dat heb ik gedaan

(met moeite), maar ik moest een oplossing vinden. Dus belde ik, en vroeg de telefoniste of ik de ambassadeur kon spreken. Zij verbond mij door met, vermoedelijk de eerste persoon met het halflange blonde haar, zodra zij mijn naam hoorde, hing zij meteen weer op. Dus probeerde ik het nog eens, deze keer kon ik vertellen dat ik mijn rijbewijs en zo, graag terug zou willen hebben, en graag zou ik Uw naam willen weten. Zij zei toen tegen mij, dat krijg "je" donderdag allemaal te horen, dan weet "je" meer en hing gelijk weer op. (geen U meer al die tijd) Afijn ik donderdag weer terug, deze keer werd mij zelfs totale toegang geweigerd ik mocht niet eens bij het hek van de ambassade. De bewaker zei mij dat ik toch maar weer moest bellen, dit wou ik gaan doen in een kiosk die tegenover het ambassadegebouw staat. Toen de bewaker nog tegen mij zei, U kunt beter geen problemen maken, want U bent "voor" Nederlander ook nog Egyptenaar, en ze bellen zo de politie op. Ik belde toch op weer en werd doorverbonden met dezelfde persoon, ik melde mij met, meneer M., vervolgens zei zij, we weten nog niets, en hing de telefoon meteen weer op. Ik loop weer naar de ambassade, en de bewaker komt mij tegemoet en zei U mag naar binnen. Dit vond ik erg vreemd maar natuurlijk ging ik meteen naar binnen, voordat ze zich weer zouden bedenken. Binnen heb ik zeker een uur gewacht, zonder dat iemand iets tegen mij zei. Tot eindelijk de Egyptenaar die achter de balie werkt mij roept, en mij mijn oude eigen paspoort geeft met vermelding dat het gevonden was, tegelijk kreeg ik mijn rijbewijs en een gedeelte van de kosten terug. De Egyptenaar keek mij spijtig aan en zei (heel zacht) sorry hoor. Ik ging weg en gaf zoals gebruikelijk in Egypte de bewakers een fooi, deze weigerden en zeiden U hebt al genoeg meegemaakt, je paspoort ligt hier al vanaf dinsdag 8 April, deze is door een taxichauffeur hier heen gebracht. Maar vertelt U het a.u.b. niet door, anders kost dat mij gelijk mijn baan."

3. In reactie op de klacht van verzoeker deelde de hoofddirecteur Dienst Buitenlandse Zaken van het Ministerie van Buitenlandse Zaken verzoeker bij brief van 24 juni 1997 mee: "...In reactie op uw klacht over Harer Majesteits Ambassade te Kairo kan ik u thans berichten dat u naar mijn mening niet onheus bent behandeld door de betreffende medewerkers. Ik heb (...) inlichtingen ingewonnen bij de Ambassade en ben op grond van de verstrekte informatie tot de conclusie gekomen dat u volgens de algemeen geldende regels bent behandeld. Het spijt mij dat het contact met de Ambassade in uw beleving onplezierig is geweest en hoop dat eventueel volgende contacten niet wederom tot ontevredenheid uwerzijds zullen leiden..."

B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder **KLACHT** en komt verder naar voren bij **Feiten** onder 2.

C. Standpunt Minister van Buitenlandse Zaken

1. De Minister deelde in reactie op de klacht bij brief van 26 september 1997 onder meer mee:

"Voor het standpunt van het Ministerie van Buitenlandse Zaken verwijs ik u in eerste instantie naar het bijgevoegde memorandum van 22 juni 1997 van de Waarnemend Chef

de Poste te Cairo aangaande de klacht van de heer M. (verzoeker; No.). Hierin vindt u een gedetailleerde weergave van de gebeurtenissen die voor de heer M. aanleiding waren een klacht in te dienen. Ter aanvulling op het memo hecht ik er aan nog op het volgende te wijzen. Van de zijde van de door de heer M. aangeduide medewerkers van de ambassade is nooit aan de heer M. gevraagd "hoe hij aan een Nederlands paspoort kwam als hij niet eens Nederlands kan schrijven". In een telefoongesprek met mevr. X van de Nederlandse Ambassade is dit nogmaals door haar benadrukt. Verder wijs ik erop dat de heer M. zich binnen de ambassade zeer agressief heeft opgesteld en bedreigingen heeft geuit aan het adres van de betrokken medewerkers. Dit agressief gedrag was de reden voor de verwijdering van de heer M. uit de ambassade en werd door de betrokken medewerkers als zo bedreigend ervaren dat zij zich genoodzaakt voelden zich die avond naar hun auto's te laten begeleiden. Het agressieve gedrag van de heer M. was verder aanleiding de bewaking opdracht te geven de heer M. niet meer binnen te laten in de Ambassade voordat de medewerkers hiervan op de hoogte waren gesteld. Dit is de reden dat de heer M. op 10 april 1997 in eerste instantie de toegang tot de ambassade geweigerd werd toen hij zijn laissez-passer kwam ophalen. Nadat de medewerkers op de hoogte waren gesteld van de komst van de heer M. werd hij het pand binnen gelaten. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken is, gelet op het voorgaande, van mening dat de klacht van de heer M. ongegrond is."

2. Bij zijn reactie op de klacht voegde de Minister een memorandum van 22 juni 1997 van de waarnemend chef de poste te Caïro, dat onder meer inhield:

"1. De heer M. meldde zich op 07/04/97, na per telefoon inlichtingen te hebben ingewonnen hoe een nieuw reisdocument verkregen kon worden. Er is hem uitgelegd wat hij nodig had, wat de verificatieprocedure inhield en hoeveel tijd daarmee gemoeid kon gaan. Betrokkene verscheen evenwel aan de balie zonder de benodigde bescheiden (politieverklaring ontbrak omdat quo dat te lastig was en hem te veel tijd kostte unquo) en weigerde vervolgens het aanvraagformulier in te vullen omdat hij de Nederlandse taal niet voldoende zou beheersen. Toen op zijn suggestie om dit voor hem te doen, niet werd ingegaan bleek ter plaatse dat hij wel degelijk in staat was het aanvraagformulier in te vullen. (...) Ondanks het duidelijk provocerende gedrag van betrokkene is hij zowel door Mw. Y (de door klager vermelde medewerkster van ongeveer 40 jaar met halflang blond haar) als door Mw. X (de door klager vermelde Mevrouw met donker blond haar) correct geholpen.

2. Betrokkene werd er wederom op gewezen dat de verificatieprocedure enige tijd in beslag kon nemen. Na de verklaring van betrokkene dat hij voor een rechtszaak op 11 april in Nederland moest zijn, is om een bewijs daarvan verzocht, dit bewijs werd op 08/04/97 ontvangen (...). Uit deze fax blijkt dat de heer M. al op 26 maart op de hoogte was van de rechtszaak. Het ticket is gedateerd op 4 april, met terugreisdatum 5 mei (...). Een verklaring van de behandelend arts van de moeder van betrokkene ter bevestiging van de bewering dat hij hals over kop had moeten vertrekken i.v.m. haar opname in het ziekenhuis, wilde hij niet overleggen. Ook heeft betrokkene na aankomst in Egypte geen poging ondernomen de terugreisdatum i.v.m. de rechtszaak te veranderen.

3. De originele politieverklaring wordt altijd ingehouden als bewijsstuk en er wordt een kopie aan betrokkene overhandigd. Naverificatie is het Nederlands rijbewijs aan betrokkene teruggegeven. (...)
5. Een stempel met de datum van aankomst moet inderdaad in het nieuwe reisdocument worden aangebracht om Egypte uit te kunnen reizen (...)
6. De heer M. is inderdaad toegang tot het Ambassadeterrein ontzegd, evenwel eerst nadat hij bijzonder agressief gedrag ging vertonen en bedreigingen aan het adres van bovengenoemde Ambassademedewerkers had geuit.
7. Het paspoort werd op 10/04/97 terugbezorgd. Zowel de vinder als de Heer M. (die zijn laissez-passer mocht komen ophalen, zodat hij op tijd voor zijn rechtszaak in Nederland zou zijn) meldden zich op precies hetzelfde moment op precies dezelfde dag aan de poort en kwamen samen met de mededeling dat het paspoort terecht was. Dzz. bestaat het sterke vermoeden dat de Heer M. van plan is geweest zijn paspoort te verhandelen en zich daarin door deze Ambassade zwaar gedwarsboemd zag. Een kopie van de handgeschreven dossieraantekening d.d. 07/04/97, opgesteld door Mw. X n.a.v. het bijzonder agressieve en bedreigende gedrag van de Heer M. en zoals op 10/04/97 aan mij werd overlegd en met mij werd besproken, heb ik voor Uw eigen informatie bijgesloten."
3. Bij zijn memorandum van 22 juni 1997 voegde de waarnemend chef de poste te Caïro een afschrift van een pagina met daarop een afschrift van verzoekers paspoort en de volgende handgeschreven tekst:

"07/04 M. belde de Amb. met mededeling dat pp. verloren was. 's Middags verscheen hij ter kanselarij, zonder politieverklaring. We konden wel vast beginnen met verifiëren. Toen we dit weigerden, bracht hij binnen een uur een politieverklaring. Toen beweerde hij dat hij niet kon schrijven en dat ik het formulier voor hem in moest vullen. Toen ik zei dat het me speet maar dat ik dat niet kon doen, kon hij op eens wel schrijven. 08/04 M. verschijnt wederom ter kanselarij, daar ik in een vergadering zit en hem niet te woord kan staan, gaat hij helemaal door het lint en moet door de "security" verwijderd worden. Eenmaal buiten uit hij bedreigingen aan het adres van Y en mij en het duurt een uur voordat hij uit de tuin verwijderd kan worden. 10/04 Paspoort werd terugbezorgd door A. de "eerlijke" vinder. Toevallig meldde M. zich ook weer ter kanselarij op hetzelfde tijdstip als de heer A. Nadat M. zijn geld had teruggekregen schreeuwde hij nog dat hij ons nog wel zou krijgen en, wijzend op Y, dat hij een rechtzaak zou beginnen. Dzz. bestaat het sterke vermoeden dat M. het paspoort, na het te hebben willen verhandelen weer heeft "teruggevonden", daar de grond hem te heet onder de voeten werd door onze verificatieprocedures (niet zozeer de procedure waarschijnlijk als wel de tijd die ermee gemoeid zou zijn). Zowel Z, Y als ik hebben hem te woord gestaan."

D. Reactie verzoeker

Verzoeker deelde in reactie op de brief van de Minister van 26 september 1997 bij brief van 4 november 1997 onder meer mee:

"Kijk ik moest naar Egypte. Op vrijdag 4 april om ± 15.30 uur kreeg ik een tel. uit Egypte, dat mijn moeder met spoed is opgenomen in het ziekenhuis. (...) Na het tel. uit Egypte heb ik (...) alles in de steek gelaten. Mijn zaak, 3 kinderen + vrouw. (...) De rechtzitting, totaal

vergeten. Pas toen ik mijn vrouw per tel. had gesproken en haar had verteld dat mijn moeder de operatie vrij goed had doorstaan, herinnerde zij mij er aan dat ik op 11 april die rechtzitting had. Wat ik in mijn eerste brief heb geschreven is zoals het is gegaan. (...) Ik hoop dat U niet doorgeeft aan de Ambassade wie mij hebben geholpen omdat ik heb beloofd dit niet te zeggen omdat ze bang zijn voor hun baan. Ik weet ook nog steeds niet waarom ik niet met de Ambassadeur zelf in contact mag komen, en waarom de telefoniste mij eerst moest doorverbinden met een van de dames in kwestie (die steeds de hoorn erop gooide). (...) Ik ben op de Ned. Ambassade in Caïro onbeschofd behandeld als Ugoed leest wat hen terug schrijven, zult U zien dat ze hun eigen tegenspreken. Zoals ze mij beschuldigen over het verhandelen van mijn paspoort, terwijl toen het mij dus was gelukt zoals zij zeggen - kon ik mijn laissez-passer ophalen, gaf ik ook weer mijn paspoort terug. Dit slaat toch echt nergens op of zoals zij over mijn politierapport spreken (...) Dat ik op de Amb. kwam vertelde ik dat er die dag gestemd werd en alle politiebureaus als stembureaus werden gebruikt, ik was er wel heen geweest maar een politieagent vertelde mij dat ik nu niet terecht kon voor aangifte. Nadat mij werd verteld dat ik zonder aangifte geen enkele kans op een aanvraag voor een nieuw paspoort zou hebben. Ik heb een paar keer herhaald wat mij op het politiebureau was verteld. Ben ik toch weer naar een politiebureau gegaan. Na mijn verhaal helemaal te hebben uitgelegd, was de agent bereid voor mij een uitzondering te maken, zodat ik niet een dag kwijt zal zijn. (...) Zoals ik al zei in mijn inleiding, ben ik in paniek uit Ned. weggegaan, ik heb echter nergens aan gedacht. Niet over de rechtszitting niet over mijn ticket. Deze heb ik met heel veel moeite verkregen. Ik moest hiervoor naar het vliegveld zelf, per reisbureau was het echt niet meer mogelijk op zo een zeer korte termijn. (...) Welke datum hun hebben geschreven voor de terugreis, heb ik absoluut niet naar gekeken. Ik was allang blij dat ik meteen kon vliegen. En de datum van terugreis is vrij makkelijk in Egypte te verkrijgen. Als je maar 1 dag van tevoren bij de Egypt Air met je ticket langs komt. (en je paspoort natuurlijk) Maar mijn paspoort had ik niet. Alhoewel ze me op de Ambassade vertelde dat als ik een fax uit Ned. zou kunnen laten sturen waar op blijkt dat ik echt op 11 april een rechtzitting zou hebben, ik op dinsdag 8 april mijn laissez-passer zou ontvangen en zodoende op woensdag 9 april terug kon vliegen naar Ned. om op tijd te zijn voor mijn rechtszitting. Waar ik niet was omdat ik pas op 10 april mijn laissez-passer zou krijgen. (die ik niet kreeg omdat zij mijn echte paspoort hadden teruggevonden). (...) Zelfs de tel.iste verontschuldigde zich. Zij heeft mij zelfs de naam gegeven de Mevr. (maar ik moest eerst mij woord geven dat ik dit niet door zou vertellen hoe ik hier aan kwam, anders kon zij haar baan verliezen, ik hoop dat jullie hier rekening mee houden). (...) Ik weet van iemand uit de Amb. dat mijn paspoort al op dinsdag 8 april afgegeven was. Ook deze persoon is bang voor zijn baan. Ook moet het adres van de vinder op de Ambassade aanwezig zijn. Ook deze kan voor mij getuigen. Ik ken deze heer echt niet. Nu kreeg ik dus op 10 april mijn laissez-passer. Waarom: als ik echt mijn paspoort zou verhandelen zou ik deze teruggeven als ik mijn laissez-passer zou krijgen. Dit is toch wel erg tegenstrijdig of niet. Ik word nu dus ook nog als misdadiger bestempeld. Waar ik ook toe bereid ben om een rechtzaak tegen aan te spannen."

E. Verklaring verzoeker

Verzoeker verklaarde op 11 december 1997 tegenover medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende:

"Op maandag 7 april 1997 meldde ik mij op de ambassade zoals vermeld in mijn klachtbrief. Ik sprak als eerste met de mevrouw met het blonde haar. Ik had direct de indruk dat zij mijn verhaal niet geloofde. Deze indruk kreeg ik uit de vragen die zij mij stelde. Ze vroeg mij namelijk waar ik mijn paspoort verloren was. Ik vertelde wat ik gedaan had in de periode dat ik vermoedde dat ik mijn paspoort was kwijtgeraakt. Ze zei me dat dat onvoldoende was. Zij wilde van mij weten hoe ik het paspoort was verloren. Zij stelde haar vragen heel beschuldigend. Dit maakte ik onder meer op uit haar gelaatsuitdrukking. Door haar manier van vragen en houding, kreeg ik de indruk dat zij mij niet geloofde en dat ze mij ervan beschuldigde dat ik mijn paspoort had kwijt gemaakt. Ze wekte op mij de indruk dat ze mij ervan beschuldigde dat ik mijn paspoort had verkocht. Ze heeft mij geen gewone vragen gesteld. Ik heb met haar op normale toon gesproken en gevraagd of een andere persoon mij kon helpen. Ik ben rustig gebleven. Ik heb zelfs op 8 april, toen ik de ambassade weer bezocht, het advies van een van de bewakers niet opgevolgd dat ik beter hard en boos kon gaan schreeuwen, omdat de ambassadeur dan zelf zou komen kijken en ik dan beter geholpen zou gaan worden. Van andere mensen van de ambassade had ik niet de indruk dat ze me niet geloofden. Op 8 april 1997 ben ik weer naar de ambassade gegaan. Ook hierover heb ik in mijn klachtbrief geschreven. Ik ben die dag ongeveer een uur bij de ambassade geweest. Nadat ik mij had gemeld, werd mij na ongeveer een kwartier verzocht de ambassade te verlaten. De bewaker vertelde mij dat hij opdracht had mij te vragen de ambassade te verlaten. Hij kon mij niet vertellen waarom ik weg moest. Binnen het gebouw heb ik aangedrongen op afgifte van mijn rijbewijs en aangifte. Ik wilde dit hebben om dit aan de politie te kunnen laten zien wanneer ze mij zouden controleren. Zoals gezegd, stelde de portier mij op dat moment voor te gaan schreeuwen. Daarna ben ik mee naar buiten gelopen en heb nogmaals aangedrongen op afgifte van mijn spullen. Op een gegeven moment heb ik me wel kwaad gemaakt en heb ik hard en boos geroepen, omdat ik mijn rijbewijs en aangifte niet kreeg. Dit was in bijzijn van portiers/bewakers en een Egyptische baliemedewerker. In het bijzijn van een van de dames van de ambassade heb ik nooit boos gedaan of geschreeuwd. Alleen op de laatste dag, 10 april 1997, heb ik tegen de vrouw met donker haar gezegd: "Ik ben nog niet klaar met jou. Je krijgt nog van mij te horen." Ik bedoelde hiermee te zeggen dat ik een klacht over haar zou gaan indienen. Ik zei dit op een normale manier. Ze reageerde er niet echt op. Ze zat alleen wat te lachen. Door mijn toon en wijze van spreken, kon mijn opmerking niet als een bedreiging worden opgevat. Verder heb ik dit soort opmerkingen niet gemaakt tegen een van de dames van de ambassade. Over de procedure werden mij helemaal geen mededelingen gedaan. Alleen dat de procedure een week duurt, maar dat daarop in spoedgevallen een uitzondering kon worden gemaakt. Op 7 april 1997 zei de dame met het zwarte haar dat na het versturen van een fax met een bewijs voor het dienen van de rechtzaak er toe zou leiden dat de volgende dag alles geregeld zou zijn. Dit was de reden dat mijn vrouw de fax over de rechtzitting had verstuurd. Mij was niet duidelijk wat voor een reisdocument ik zou

krijgen. Een van de bewakers heeft mij gezegd dat mijn paspoort al op 8 april 1997 was afgegeven. Hij zei dat hij het zelf in ontvangst had genomen die dag. Wat de Minister hierover schrijft is niet juist. Ik ben niet gelijktijdig met de vinder van het paspoort de ambassade binnengegaan op 10 april 1997. Ik werd door een bewaker van de ambassade uit de kiosk geroepen en ik ben met hem samen de ambassade binnen gegaan. Daar was niemand anders bij. Ik ken niet de naam van de bewaker die mij over het terugvinden van mijn paspoort verklaarde. Hij vroeg me ook er niets over te vertellen. De bewaker was een Egyptische man, ongeveer 28 jaar oud, 1.70 meter lang, stevig gebouwd, heel kort haar. Hij stond telkens bij de ingang van het ambassadeterrein. Hij had mij ook gezegd te schreeuwen en boos te doen, omdat ik dan beter geholpen zou gaan worden. Ik wil nog zeggen dat de reactie op mijn klacht gelogen is. Ik ben wel boos geweest, maar niet agressief."

F. Verklaring betrokken ambtenaar mevrouw X

Betrokken ambtenaar mevrouw X verklaarde op 11 mei 1998 telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende:

"Ik ben de persoon die verzoeker M. omschrijft als de dame met het korte donkerblonde haar. Op 7 april 1997 was ik werkzaam op de Nederlandse ambassade in Egypte. 's Morgens belde de heer M. met de mededeling dat hij zijn paspoort kwijt was en snel naar Nederland wilde reizen. Ik heb hem toen uitgelegd dat hij daarvoor naar de ambassade moest komen en daarbij een politieverklaring over het verlies van zijn paspoort moest meenemen. Ik heb hem gezegd dat dan in Nederland zou worden geverifieerd of hij een paspoort had en daarna zou een laissez-passer aan hem worden afgegeven. Ik had de naam van verzoeker opgeschreven. Ik schreef altijd de naam op van mensen, die opbelden inzake een verloren of gestolen paspoort en die ik telefonisch te woord stond. In de middag kwam verzoeker naar de ambassade. In eerste instantie werd hij geholpen door mevrouw Y. Zij deed de visa. De mensen van de visa stonden bezoekers altijd als eerste te woord. Indien zij kwamen in verband met paspoorten verwezen zij de bezoekers naar mij. Vanaf mijn werkplek kon ik de balie zien. Wanneer bezoekers normaal spraken kon ik dat niet verstaan door een glazen wand die was aangebracht. Op een gegeven moment zag en hoorde ik dat mevrouw Y een confrontatie had met verzoeker. Ik kon Y wel horen spreken, maar M. niet. Y begon het gesprek op normale wijze. Aan de houding van Y en de woorden die Y gebruikte, begreep ik dat M. niet beleefd tegen haar deed. Dit vertelde ze mij later ook. Ze zei dat hij haar op onder andere een onbeleefde manier tutoyeerde. Y stelde zich tijdens het gesprek neutraal en beleefd op. Ze tutoyeerde niet. Dat deden we nooit. Ik kan mij alleen dit beeld herinneren. De feitelijk gesproken woorden herinner ik mij niet meer. Toen bleek dat M. kwam in verband met het zoekraken van zijn paspoort kwam ik erbij. Ik nam direct een aanvraagformulier mee. Ik heb M. toen de procedure uitgelegd en hem gevraagd naar een politieverklaring. Hij vertelde dat het bij de politie te lang duurde voor hij een verklaring had en dat hij een reisdocument wilde zonder een politieverklaring over te leggen. Omdat ik zijn naam had herkend, heb ik hem erop gewezen dat ik hem die ochtend aan de telefoon een en ander al had uitgelegd. Tot dat

moment was hij zeer beleefd en aardig. Na dat moment werd hij boos en zei dat hij het allemaal flauwekul vond. Hij had een boze gezichtsuitdrukking. Toen ik erop bleef staan dat hij een politieverklaring moest overleggen, ging hij weg. Hij was niet blij, maar ook niet agressief. Na een uur keerde hij terug met de gevraagde politieverklaring. Ik stond hem te woord. Ik gaf hem vervolgens een formulier om in te vullen. Hij wilde dit door mij laten invullen. Dit mogen wij echter niet, om te voorkomen dat mensen achteraf zeggen dat onze medewerker het formulier niet juist heeft ingevuld (bijvoorbeeld de naam onjuist spellen of niet de juiste reden van de aanvraag vermelden). Om dat te voorkomen moeten de mensen formulieren zelf invullen. Het gebeurde nooit dat zich analfabeten aan de balie meldden. Analfabeten moeten formulieren door familie laten invullen. Het personeel mocht dit in ieder geval nooit. Dit alles is hem ook uitgelegd. We legden altijd alles uit aan bezoekers. Uiteindelijk vulde hij toch zelf het formulier in. Ik heb hem nooit gevraagd hoe hij aan een Nederlands paspoort is gekomen, als hij geen Nederlands kon schrijven. Ik heb niet gezegd dat het vreemd was dat hij geen Nederlands kon schrijven. Y ook niet. Nadat hij het formulier had ingevuld, heb ik hem de verdere procedure uitgelegd. Hij wilde snel naar Nederland kunnen reizen in verband met een rechtzaak. Ik heb hem gevraagd een bewijs van de zitting over te leggen in verband met de verificatie bij de gemeente in Nederland, die het paspoort had afgegeven. Op die manier kon ik de gemeente om spoedige behandeling vragen. Bij aanvraag van een nieuw paspoort sturen wij een verzoek tot verificatie naar de gemeente die de verloren pas had afgegeven. Wij ontvingen dan een afschrift van het originele aanvraagformulier. Op basis daarvan kon een nieuwe pas worden afgegeven indien alles in orde was. Het duurt gewoonlijk enkele weken voor wij een kopie van het aanvraagformulier ontvangen van een gemeente. Ingeval van spoed wordt de aanvraag en de reactie van de gemeente via de fax verzonden. Op basis daarvan wordt dan een laissez passer verstrekt en kan de aanvrager in Nederland een nieuw paspoort aanvragen. In dat geval verzoekt een gemeente altijd aan te tonen dat er een gegronde reden is de zaak met spoed te behandelen. Dit was ook de reden dat ik om een bewijs van de zitting had gevraagd. Bij spoed duurde het antwoord van een gemeente ongeveer een week. De aanvraag van M. en de behandeling daarvan moest dus allemaal op zeer korte termijn gezien de procedures. Ik beloofde hem bij de gemeente aan te dringen op snelle behandeling. Ik vroeg hem donderdag 10 april weer terug te komen en vertelde hem dat het geen zin had eerder te komen. Wel zei ik hem dat hij voor informatie kon bellen. In het gesprek dat ik die middag met M. had, begon hij de ambassade vooraf ervan te beschuldigen dat het onze schuld was als hij niet op tijd naar Nederland kon reizen. Hij dreigde ook met stappen als het inderdaad niet allemaal zou lukken. Dit vond ik onterecht. Wij deden alles wat we voor hem konden doen. Bovendien wist hij voordat hij naar Egypte vertrok al van de rechtzitting. Dit vertelde ik hem ook. Hij kocht een ticket op 4 april 1997. Volgens het ticket moest hij op 5 mei terugkeren naar Nederland. Op 11 april moest hij terug in verband met de rechtzaak. Dit wist hij al op 26 maart 1997, wat blijkt uit de brief van zijn advocaat, waarmee hij aantoonde dat er een zitting was op 11 april. Hij zei toen dat hij plotseling naar Egypte was vertrokken in verband met ziekte van zijn moeder. Dit lijkt te kloppen omdat hij op 4 april zijn ticket heeft aangeschaft en al op 4 april naar

Egypte is gevlogen. Na ons gesprek liep M. weg en was niet erg vriendelijk. Hij was toen echter ook niet agressief. Op 7 april 1997 deed M. dus niet agressief tegen mij en hij heeft geen bedreigingen geuit. Wel deed hij boos, maar hij deed ook wat hem werd gevraagd. Op 8 april 1997 kwam M. weer naar de ambassade. Hij had niet eerst gebeld, ondanks mijn verzoek daartoe. Ik was in vergadering. In de wachtkamer sprak hij met mevrouw Y of de heer Z (een Egyptische medewerker voor Visa). Op een gegeven moment kwam Y de vergaderruimte binnen en vroeg mij wat ze met hem moest doen. Ik heb gezegd dat hij donderdag terug kon komen en dat ik nog niets wist. Ook zei ik dat hij mij de volgende dag kon bellen. Y ging hem dit vertellen. Ik hoorde later van Y dat hem dit in het verkeerde keelgat schoot. Hij vond dat ik moest komen. Ik was echter in vergadering en de mededeling kon door een collega worden gedaan. Hij heeft vervolgens mij en Y in de Egyptische taal bedreigd. Ik was hier zelf niet bij. Zowel Z als de Egyptische bewaker vertelden mij en Y dat. Zij vertaalden de uitspraken voor ons. Hij zou hebben gezegd: "Ik zal jullie wel krijgen. Jullie zijn vuile hoeren." Hoe hij ons zou krijgen zou hij er niet bij hebben gezegd. Hij gedroeg zich verbaal agressief niet fysiek agressief. De bewaking heeft hem hierna naar buiten geleid. In verband met deze bedreiging hebben wij ons later die middag door de bewaking naar de auto laten geleiden. Op 10 april 1997 heb ik zijn laissez passer gemaakt en zijn rijbewijs - die hij bij de aanvraag had achtergelaten - klaar gelegd. Op een gegeven moment belde de portier dat M. aan de poort stond met iemand die zijn paspoort had teruggevonden. Hij vroeg of ze beiden mochten binnenkomen. Deze werkwijze hadden we afgesproken in verband met de dreigingen die M. eerder had geuit. Ik heb gezegd dat ze naar binnen mochten en dit deden ze ook. M. vertelde dat hij was aangesproken door de vinder van zijn paspoort, de heer A. A. stond op het moment dat M. weer naar de ambassade kwam in een rij voor de ambassade samen met 70 tot 80 andere mensen. A. vertelde dat hij chauffeur was van de rechtbank en dat hij alleen naar de ambassade was gekomen om het in de buurt van het vliegveld gevonden paspoort te brengen. Ik heb hierna het paspoort bekeken en teruggegeven. Ook het rijbewijs en het geld van de aanvraag heb ik teruggegeven met uitzondering van de kosten van de verificatie bij de gemeente, het aanvraagformulier en één pasfoto. Zijn paspoort is dus op 10 april terugbezorgd en niet op 8 april. Het verhaal van M. hierover is niet juist. Hierna vertrok M. en riep dat hij ons nog wel zou krijgen en hij zei dat hij een rechtzaak zou beginnen. Ik begrijp niet waarom hij zo deed. Wij hadden immers alles voor hem gedaan wat wij konden en hadden alles voor elkaar zodat hij naar Nederland kon reizen. . is dus alleen op 8 en 10 april verbaal agressief geweest. Hij stond te schreeuwen en te tieren. Buiten het genoemde kan ik me zijn woorden niet meer herinneren. Onze ervaring is dat het vaak voorkomt dat Nederlanders van Egyptische afkomst bij een aanvraag voor een nieuw paspoort in verband met verlies van het oude, het verloren papoort terugvinden als blijkt dat ze een laissez passer krijgen. Het vermoeden bestond dat die aanvragers het originele paspoort wilden verkopen. M. is alleen gevraagd of het paspoort verloren of gestolen was. Door de genoemde ervaring hielden wij bij iedere aanvraag rekening met valse voorwendselen. Dit hebben wij M. echter niet gezegd of laten blijken. We behandelden hem normaal en volgens de procedure. Dat we rekening hielden met valse

voorwendselen had geen invloed op de aanvraag van M. of de behandeling van hem. Dat is ons probleem. Ik heb niets hierover gezegd of geïnsinueerd tegen M. Voor zover ik daarbij was, deed ook Y dit niet. De bewakers van de ambassade zijn personeelsleden van een groot bewakingsbedrijf. Dit bedrijf zette telkens andere mensen in. De ambassade hield dit niet bij en ik betwijfel of het bedrijf dit deed. (...)

. had zijn rijbewijs bij de aanvraag achtergelaten. Dit hoefde hij niet te doen. Ik heb gevraagd of hij hem terug wilde hebben. Dat hoefde niet zei hij. Wij hebben genoeg aan inzage van het rijbewijs en het maken van een kopie daarvan. Als hij zijn rijbewijs had teruggevraagd, had hij het direct gekregen. Het kan zijn dat hij mij op 8 april heeft geprobeerd te bellen na zijn bezoek. Ik was echter de rest van de dag in vergadering en kon hem niet te woord staan. Er was bovendien geen reden hem te woord te staan; dat had Y al gedaan. De tijd voor de aanvraag van M. en de behandeling daarvan was erg krap. De fax naar de gemeente heb ik krachtig opgesteld en ik heb ook op tijd antwoord gekregen. Woensdag 9 april kwam de fax van de gemeente binnen en op donderdag 10 april was de laissez passer ook klaar. Wij hebben dus alles gedaan wat we konden en M. kon op tijd naar Nederland reizen."

G. Verklaring betrokken ambtenaar mevrouw Y

Betrokken ambtenaar mevrouw Y verklaarde op 19 mei 1998 telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende:

"Ik ben de persoon die door de heer M. wordt aangeduid als de dame met halflang blond haar. Ik ben eerste visamedewerkster op de Nederlandse ambassade in Caïro. Op de eerste dag dat M. naar de ambassade kwam, heb ik hem als eerste te woord gestaan nadat hij de Nederlandse ambassade te Caïro binnen was gekomen. Ik weet niet meer op welke dag en datum dat was. Hij kwam naar de balie en zei: "Ik ben mijn paspoort kwijt." Ik vroeg hem daarop alleen of hij zijn paspoort verloren had of dat zijn paspoort gestolen was. Deze vraag stel ik aan iedereen die vermissing van zijn paspoort komt melden. M. antwoordde hierop direct: "Ik heb mijn paspoort niet verkocht". Hij zei dit op een heel agressieve manier. Voordat de man dit zei stond ik niet achter de balie met een houding van "daar komt iemand die zijn paspoort wil verkopen". De opmerking van M. gaf mij aanleiding op te kijken met een gezichtsuitdrukking die weergaf dat ik het een vreemde opmerking vond. Later, dus niet die eerste dag, toen M. samen met de vinder van zijn paspoort naar de ambassade kwam, rees bij mij het vermoeden dat M. mogelijk zijn originele paspoort wilde verkopen. Ik heb me daar tegenover M. niet over uitgelaten of iets in die richting geïnsinueerd; niet de eerste dag en later ook niet. Omdat ik visamedewerkster was en mijn collega X over de paspoorten ging, heb ik X erbij geroepen. Ik heb daarna het gesprek tussen X en M. niet verder gevolgd. Ik werkte wel vlak bij de balie, maar heb het gesprek niet gevolgd omdat ik mij op mijn eigen werk concentreerde. Bovendien zit ik niet constant op mijn werkplek, maar loop ik tijdens mijn werk veel heen en weer. Ik kan u dan ook niet vertellen hoe het gesprek tussen M. en X verliep. De volgende keer dat M. naar de ambassade kwam was in de loop van een ochtend. Ik weet niet meer precies welke dag. M. wilde het gebouw binnen. Hij stond met een

security-medewerker te praten in de deuropening. Ik weet niet meer welke medewerker dat was. Ik liep op dat moment langs. Toen hij mij zag, begon hij tegen mij te schelden zonder dat ik met hem had gesproken die dag. Hij schreeuwde: "Vuile hoer. Ik zal je wel krijgen." Hij riep dit in de Nederlandse taal. Snel daarna riep hij de woorden nog een keer in de Arabische taal. Ik versta de Arabische taal. Mij was geen enkele aanleiding bekend voor zijn woorden. Ik ben verder gelopen, toen hij de opmerkingen maakte. De middag daarop volgend hadden we tot ongeveer 15.30 uur een vergadering van alle lokale medewerkers. M. had zich die dag bij de poort van de ambassade opgehouden. Aan het eind van de vergadering gingen de meeste mensen weg. X bleef nog even met enkele anderen door vergaderen. Ik werd toen gewaarschuwd door de security. dat er iemand was. Ik ging er heen. Ik zag daar M. Hij schreeuwde dat het geen stijl was en dat hij naar binnen wilde; althans iets in die geest. X had mij na het eerste gesprek in de ambassade met M. gezegd dat hij haar kon bellen als hij vragen had. Dit zei ze omdat ik hem ook aan de telefoon kon krijgen. Ik heb hem toen gezegd dat hij terug kon bellen en dat X in vergadering was. Hij reageerde woest. Hij stond te schreeuwen en tieren. Ik ben vervolgens weggelopen. Hij was dermate geagiteerd en boos dat hij niet meer voor rede vatbaar was. Ik kan mij niet meer herinneren of ik X nog heb benaderd op dat moment. Het kan zijn dat ik dat wel gedaan heb. Die dag heb ik M. niet aan de telefoon gehad. Ik had die dag werkzaamheden waarbij ik niet de telefoon opnam. De meeste telefoontjes van buiten komen bij een collega binnen. Die collega heeft mij niet gezegd dat M. had gebeld. Later, op een andere dag, stonden er twee mannen aan de balie. Ik herkende M. en een andere Egyptische man. Ik zag dat de andere Egyptische man met een Nederlands paspoort in zijn handen stond. Dit was, zo bleek, het paspoort van M. dat hij had teruggevonden. Ik heb die dag niet met die mannen gesproken. Voordat M. die laatste dag de ambassade verliet, schreeuwde hij: "Ik zal een rechtzaak beginnen. Ik zal jullie wel krijgen." Hij zei dit op een heel agressieve toon. Hij richtte zich hierbij tot X en mij en wees ook naar ons. Ik vond dit niet prettig. Ik voelde me hierdoor bedreigd. Ik vatte het op als een persoonlijke bedreiging. Ik was daarvoor al eerder bedreigd door anderen. Ik zie geen enkele aanleiding waarom M. ons bedreigde. Hij had immers wat hij wilde; zijn paspoort.

. is door mij en X steeds normaal te woord gestaan. Nadat M. agressief werd en nadat hij begon te schelden, reageerde ik daar niet op. Dit was ook zo afgesproken met mijn baas naar aanleiding van eerdere gebeurtenissen met andere mensen. Over het invullen van formulieren of de procedure voor het afgeven van een reisdocument weet ik niets. Ik heb mij hiermee niet bezig gehouden. Ik heb ook geen rijbewijs van M. aangepakt. Dat M. de laatste dag in eerste instantie niet het ambassadegebouw binnen mocht, is mogelijk. Er was namelijk afgesproken dat M. de ambassade pas in mocht als iemand hem direct kon helpen, om te voorkomen dat hij weer ging schreeuwen en tieren als hij op de juiste persoon moest wachten. Ik weet niet zeker of en zo ja hoe lang M. heeft moeten wachten. Dat wordt geregeld door de receptie en de security. Bij de receptie zitten niet altijd dezelfde mensen omdat de officiële receptionist ook nog wat andere werkzaamheden verricht, onder andere bankzaken. Hij wordt dan vervangen door een lid van het ambassadepersoneel (dat is geen vaste vervanger). Ik weet niet meer wie er die derde dag

bij de receptie zat."

H. Reactie Minister op vragen van de Nationale ombudsman

1. De Nationale ombudsman heeft de Minister van Buitenlandse zaken de volgende vragen gesteld:

"Uit het onderzoek blijkt dat één of meer bewakers of receptiemedewerkers van de Nederlandse ambassade te Caïro op één of meer dagen getuige zijn geweest van de in de klacht omschreven gedragingen. Ik verzoek u mee te delen welke bewakers en receptiemedewerkers op de in de klacht genoemde dagen dienst hadden. Graag ontvang ik de dienstroosters van die dagen. Verder verzoek ik u aan te geven of deze personen getuige zijn geweest van de bedoelde gedragingen. Indien u niet kunt nagaan wie op de betreffende dagen dienst hadden, verzoek ik u mee te delen waarom u dat niet kunt achterhalen. Ook verneem ik in dat geval graag hoe wordt geregistreerd welke personeelsleden in de ambassade werkzaam zijn en hoe lang deze gegevens worden bewaard.

2. In reactie op deze vragen deelde de Minister van Buitenlandse Zaken bij brief van 23 juli 1998 onder meer mee:

"De receptionist van de ambassade is de heer Z. Hij was op 7/4/97 's morgens aanwezig, maar was 's middags vanaf 12 uur met verlof. De heer Z wordt tijdens zijn afwezigheid ad hoc vervangen. Daar wordt geen rooster van bijgehouden. De overige van de in de klacht voorkomende dagen was de heer Z aanwezig en kan daarover door u gehoord worden. Met verwijzing naar uw vraag met betrekking tot de bewakers, kan ik u berichten dat de ambassade gebruik maakt van de diensten van het Egyptische bewakingsbedrijf C. Er is een contract afgesloten met dit bedrijf en niet met de individuele werknemers. Het bedrijf zorgt voor het benodigde aantal bewakers, wie dat zijn doet voor de ambassade niet ter zake. Wellicht kan C. u verder helpen inzake de roosters en namen van personen die betreffende dagen dienst deden. Indien gewenst kan ook het ministerie deze informatie voor u trachten te achterhalen."

3. Voorts deelde de Minister in antwoord op de gestelde vragen bij brief van 31 augustus 1998 nog onder meer het volgende mee:

"Uit contact met de Nederlandse ambassade te Kairo is gebleken dat de namen en het dienstrooster van de bewakers van C. in de periode van 7 tot en met 10 april 1997 niet meer zijn te achterhalen. De bewaringstermijn van dienstroosters bij deze firma is slechts drie maanden, daarna worden de roosters vernietigd."

I. . Verklaring getuige Z

De heer Z., getuige, verklaarde op 7 september 1998 telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende:

"Ik ben de receptionist van de Nederlandse ambassade in Caïro. Ik was op één van de dagen die u noemde, ik dacht op 10 april 1997, een halve dag vrij. Ik heb een kopie van de foto van het paspoort van de heer M. bekeken. Ik kan mij deze man niet herinneren. Ik herinner mij ook niet aanwezig te zijn geweest bij problemen die mevrouw X had en die u

onderzoekt."

Beoordeling

I. . Ten aanzien van het niet geloven van verzoeker

1. Verzoeker is een Nederlands staatsburger van Egyptische afkomst. Op 7 april 1997 bezocht hij de Nederlandse ambassade te Caïro in Egypte (verder: de ambassade). Verzoeker heeft toen aan medewerkers van de ambassade meegedeeld dat hij zijn paspoort op 6 april 1997 had verloren en verzocht om afgifte van een nieuw reisdocument om naar Nederland te kunnen terugkeren. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat een medewerkster zijn mededeling over het verlies van zijn paspoort in eerste instantie niet geloofde. De Minister van Buitenlandse Zaken is van oordeel dat verzoeker correct is geholpen.

2. Verzoeker heeft op 7 april 1998 in eerste instantie in de ambassade gesproken met betrokken ambtenaar mevrouw Y. Hij heeft haar meegedeeld dat hij zijn paspoort had verloren. Hierna heeft Y verzoeker één of meer vragen gesteld over de vermissing van zijn paspoort. Uit de verklaring van betrokken ambtenaar mevrouw X blijkt dat het personeel van de ambassade op grond van eerdere ervaringen er rekening mee hield dat Nederlanders van Egyptische afkomst, die het verlies van hun paspoort kwamen melden, mogelijk hun paspoort niet waren kwijtgeraakt, maar dit hadden verkocht. Gezien deze ervaringen was het niet onjuist dat Y aan verzoeker vragen heeft gesteld over de vermissing van zijn paspoort. De ambassade draagt er immers mede zorg voor onder meer ter voorkoming van fraude - dat zoveel mogelijk wordt voorkomen dat er duplicaten van een paspoort in omloop komen.

3. Verzoeker en Y hebben beiden over en weer verklaard dat de ander het gesprek op een onbeleefde manier heeft gevoerd. In deze sfeer maakte verzoeker zonder daarnaar te zijn gevraagd - vervolgens de opmerking dat hij zijn paspoort niet had verkocht. Hierop heeft Y door haar gezichtsuitdrukking laten blijken dat zij dit een vreemde opmerking vond. Gezien het verloop van het gesprek en de eerdergenoemde ervaring van het ambassadepersoneel mocht Y dit ook laten blijken. Wanneer verzoeker uit de gezichtsuitdrukking van Y heeft opgemaakt dat zij hem niet geloofde, valt dat te begrijpen. Op basis van het bovenstaande is het aannemelijk dat Y verzoeker inderdaad niet geloofde. Gezien het verloop van het gesprek is er echter geen reden om haar op dit punt een verwijt te maken. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

II. Ten aanzien van een gemaakte opmerking door ambtenaar X

1. Nadat verzoeker had gesproken met Y heeft hij aansluitend gesproken met X. Verzoeker klaagt erover dat zij heeft gezegd "Hoe kom je aan een Nederlands paspoort als je niet

eens Nederlands kunt schrijven."

2. X heeft meegedeeld dat zij deze opmerking niet heeft gemaakt. Daarmee staan de lezingen van verzoeker en X tegenover elkaar. Uit het onderzoek zijn geen feiten of omstandigheden naar voren gekomen op grond waarvan één van beide lezingen aannemelijker is dan de ander. Dit leidt er toe dat op dit punt over de onderzochte gedraging geen oordeel kan worden gegeven.

III. . Ten aanzien van het verwijderen uit en het niet toelaten tot de ambassade van verzoeker

1. Op 8 en 10 april 1997 heeft verzoeker opnieuw de ambassade bezocht. Verzoeker stelt het volgende. Hij is op 8 april 1997 in de ochtend ongeveer een uur bij de ambassade geweest. Nadat hij zich had gemeld, is hem verteld dat X in vergadering was. Hierop heeft hij ongeveer 15 minuten in het gebouw gewacht, waarna hij door bewakers uit het gebouw is verwijderd. Hierover klaagt verzoeker. De bewakers hebben hem verteld dat hij niet welkom was en dat hij op 10 april 1997 terug kon komen. Hij heeft op enig moment hard en boos geroepen, omdat hij zijn rijbewijs niet terug kreeg, maar dit heeft hij niet gedaan in het bijzijn van X of Y. Verzoeker ontkent de betrokken ambtenaren te hebben uitgescholden of beledigd. Toen hij zich op 10 april 1997 weer bij de ambassade had gemeld, is hem in eerste instantie de toegang tot de ambassade geweigerd. Ook hierover klaagt verzoeker.

2. De Minister en betrokken ambtenaren X en Y stellen zich op het standpunt dat verzoeker op 8 april 1997 uit de ambassade is verwijderd omdat hij zich zeer agressief had opgesteld en bedreigingen had geuit aan het adres van X en Y. Vervolgens is verzoeker op 10 april 1997 in eerste instantie de toegang tot de ambassade ontzegd, omdat het ambassadepersoneel had afgesproken in verband met het agressieve gedrag van verzoeker op 8 april 1997 - dat hij pas toegang zou krijgen wanneer hij direct zou kunnen worden geholpen. De betrokken ambtenaren verklaren dat verzoeker heeft gedreigd met de woorden "Ik zal jullie wel krijgen" en hen heeft uitgescholden voor hoer.

3. De lezing van verzoeker staat tegenover de lezing van de betrokken ambtenaren en de Minister. Uit het onderzoek zijn geen feiten of omstandigheden naar voren gekomen op grond waarvan één van beide lezingen aannemelijker is dan de ander. Ook op dit punt moet de Nationale ombudsman zich daarover van een oordeel onthouden.

I. V Ten aanzien van het niet direct teruggeven van verzoekers rijbewijs

1. Verzoeker klaagt er verder over dat hij zijn rijbewijs dat hij op 7 april 1997 bij de ambassade had overgelegd, pas op 10 april heeft teruggekregen. Hij heeft meegedeeld dat hij op 8 april 1997 bij een bewaker erop heeft aangedrongen om hem zijn rijbewijs terug te geven. Betrokken ambtenaar X heeft verklaard dat verzoeker zijn rijbewijs niet bij de ambassade had behoeven achter te laten, omdat een kopie daarvan voldeed. Verder verklaarde X dat verzoeker zijn rijbewijs direct zou hebben teruggekregen indien hij er om had gevraagd. 2. Ook op dit punt staan de lezingen van partijen tegenover elkaar, terwijl niet is gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan de ene lezing aannemelijker is te achten dan de andere. Daarom zal op dit punt eveneens geen oordeel

worden gegeven. **V. Ten aanzien van het niet te woord staan van verzoeker**

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat hij op 8 april 1997 niet (adequaat) te woord werd gestaan toen hij nadat hij uit de ambassade was verwijderd de ambassade telefonisch trachtte te bereiken. Hij verklaarde dat bij een eerste poging nadat hij was doorverbonden met Y de verbinding direct werd verbroken nadat hij zijn naam had genoemd, terwijl hij bij een tweede poging een zeer kort telefoongesprek had gevoerd met Y. Y heeft verklaard verzoeker op 8 april 1997 niet telefonisch te hebben gesproken.

2. Daarmee staan de lezingen van verzoeker en Y tegenover elkaar. Uit het onderzoek zijn geen feiten of omstandigheden naar voren gekomen op grond waarvan één van beide lezingen aannemelijker is dan de andere. Dit leidt er toe dat ook op dit punt over de onderzochte gedraging geen oordeel kan worden gegeven. **VI. Ten aanzien van het niet meedelen aan verzoeker dat zijn paspoort op 8 april was teruggevonden**

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat hem op 8 april 1997 niet is meegedeeld dat zijn paspoort op 8 april al was afgegeven bij de ambassade door een taxichauffeur. Verzoeker heeft verklaard dat een onbekend gebleven bewaker dit tegen hem had gezegd.

2. De Minister en X stellen dat verzoeker op 10 april 1997 samen met de persoon die zijn paspoort had teruggevonden en op die dag zijn paspoort bij de ambassade kwam afgeven, de ambassade was binnengekomen en dat het paspoort niet op 8 april 1997 is afgegeven bij de ambassade. X had dit op 10 april 1997 ook in het dossier aangetekend.

3. Het standpunt van verzoeker en het standpunt van de Minister en X staan tegenover elkaar. Echter, gezien het feit dat X op 10 april 1997 in het dossier heeft aangetekend dat het paspoort die dag werd afgegeven, geeft aanleiding meer waarde toe te kennen aan het standpunt van X. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

4. Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman nog op dat in dit onderzoek de Minister niet kon achterhalen welke personen als bewaker op de betreffende dagen in april 1997 hebben gewerkt bij de ambassade. Voor een goede klachtbehandeling is het noodzakelijk dat een bestuursorgaan te allen tijde kan nagaan welke personen op enig moment werkzaam zijn geweest voor dit bestuursorgaan. In verband daarmee dienen deze gegevens in ieder geval te worden bewaard gedurende de periode dat zij van belang kunnen zijn voor een (eventuele) klachtprocedure. Ten onrechte is er niet voor gezorgd dat is geregistreerd welke bewakers op de betrokken dagen voor de ambassade werkzaam waren.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Caïro (Egypte), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, is niet gegrond ten aanzien van het niet geloven van verzoeker en ten aanzien van het niet meedelen aan verzoeker dat zijn paspoort was teruggevonden, terwijl geen oordeel wordt gegeven ten aanzien van de overige klachtonderdelen.