

Rapport

Datum: 29 december 1998
Rapportnummer: 1998/588

Klacht

Op 25 augustus 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer A., de heer K. en de heer D. te Amsterdam, ingediend door het Bureau voor Rechtshulp te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Nederlandse ambassade te Cairo (Egypte). Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, werd een onderzoek ingesteld. Nadat verzoekers nadere informatie hadden verstrekt, werd de klacht op 22 december 1997 als volgt geformuleerd voorgelegd aan de Minister van Buitenlandse Zaken:

Verzoekers, Nederlanders van Egyptische origine, klagen over de bejegening en informatieverstrekking door medewerkers van de Nederlandse ambassade te Cairo toen zij zich eind 1996/begin 1997 voor bepaalde diensten tot de ambassade wendden. Met name klagen zij erover dat:

1. de ambtenaren hen op onvriendelijke wijze te woord stonden;
2. de ambtenaren, daarnaar gevraagd, niet hun naam wilden noemen;
3. zij vaak uren buiten voor de ambassade moesten wachten, voordat zij werden geholpen;
4. een medewerker van de ambassade heeft geweigerd informatie te verstrekken over de beleidswijziging dat verklaringen van in leven zijn nog slechts worden afgegeven door de ambassade te Cairo en niet door het Nederlands consulaat te Alexandrië en dat betrokkenen daarvoor persoonlijk moeten verschijnen bij 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 reactie van de Minister van Buitenlandse Zaken gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. Verzoekers gemachtigde gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Bij brief van 19 maart 1997 diende verzoeker A. een klacht in bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken over het optreden van twee medewerksters van de Nederlandse

ambassade te Caïro. In die brief is onder meer het volgende opgenomen:

"Bij de Nederlandse ambassade te Caïro werken twee dames, die mij (en andere Nederlanders) niet op de juiste manier van dienst zijn. Ze staan de mensen op een onvriendelijke manier te woord. Bovendien heb ik sterk de indruk dat zij het mij (en anderen) onnodig moeilijk maken. Telkens als ik iets van de ambassade nodig heb en ik krijg met de dames te maken zijn er problemen. Ze zijn stug, chagrijnig en werken niet mee. Zowel over de telefoon als in persoonlijk contact. Ze hebben geen begrip voor de klanten. Ik zal hieronder een toelichting geven. (...) - ik had een attestatie de vita (bewijs van in leven zijn) van mijn beide kinderen nodig. Ik ben met hen en mijn vrouw naar het Consulaat in Alexandrië gegaan, opdat men ons daar in levende lijve kon zien. Dat vond mevrouw echter niet voldoende. Ik moest toch met twee kleine kinderen eentje is nog maar een baby de hele reis naar Caïro maken (ongeveer 500 km heen en terug) over niet comfortabele wegen. Plus in Caïro moest ik nog heel lang met mijn gezin wachten tot het eindelijk klaar was. (...) Volgens mij is het niet nodig dat ik telkens naar Caïro moet reizen. Ik denk dat ik word tegengewerkt. Ik begrijp best dat er bepaalde regels zijn waar men zich aan moet houden, maar op de manier waarop de dames met mensen omgaan blijkt dat ze niet dienstverlenend zijn en het de mensen expres moeilijk maken. Ze weigeren overigens hun naam te noemen (wat ik ook onbeleefd vind), maar ik weet dat hun roepnamen S. en T. zijn. (...) Ik ben niet de enige met deze klachten. Ik ken veel mensen die ook moeite hebben met T. en S. Ook zij willen een klacht tegen hen indienen."

2. Verzoeker K. en verzoeker D. dienden bij brieven van 22 maart respectievelijk 10 maart 1997 min of meer vergelijkbare klachten in bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

3. Bij gelijkluidende brieven van 26 mei 1997 deelde de Minister van Buitenlandse Zaken verzoekers mee dat hij op grond van de door de ambassade verstrekte informatie tot de conclusie was gekomen dat verzoekers conform de instructies en de algemeen geldende regels waren behandeld.

B. Standpunt verzoekers

1. Het standpunt van verzoekers staat samengevat weergegeven onder **KLACHT**.

2. In zijn verzoekschrift deelde de gemachtigde van verzoekers onder meer nog het volgende mee:

"1. Bejegening De grieven van cliënten hebben in de eerste plaats betrekking op de wijze waarop zij door de medewerkers van de Nederlandse ambassade bejegend worden. Cliënten worden stelselmatig op onvriendelijke wijze zowel telefonisch als persoonlijk te woord gestaan. Bovendien weigeren medewerkers in voorkomende gevallen desgevraagd hun naam te noemen. Tevens gebeurt het niet zelden, dat cliënten zeer langdurig (uren) buiten de ambassade, moeten wachten alvorens zij geholpen kunnen worden.

2. Informatievoorziening (...) Voorts dient in dit verband gewezen te worden op het feit dat het Nederlandse consulaat te Alexandrië in het verleden bevoegd was verklaringen van in leven zijn (van kinderen) te verstrekken. Sedert enkele maanden echter, kan men zich voor de verkrijging van dergelijke verklaringen enkel wenden tot de Nederlandse ambassade. Hierbij dient aangetekend te worden, dat dergelijke verklaringen enkel worden verstrekt,

indien de aanvrager zich persoonlijk met zijn of haar kinderen bij de ambassade meldt. De desbetreffende cliënt heeft zeer jeugdige kinderen en moest hiervoor een lange reis maken. Desgevraagd weigerde een medewerker de heer L. van de Nederlandse ambassade kenbaar te maken op grond van welke regelingen het consulaat niet meer bevoegd was deze verklaringen af te geven en kinderen (persoonlijk) getoond moeten worden aan de Nederlandse ambassade."

C.. Standpunt Minister van Buitenlandse Zaken

1. In zijn reactie op de klacht deed de Minister onder meer het volgende mee:

"Met betrekking tot de klacht van de heer A. is op grond van hetgeen de ambassade hierover heeft meegedeeld het volgende op te merken. Toen de heer A. zich meldde op 20 februari 1997 bij het

honorair consulaat in Alexandrië (verder: het consulaat) voor het verkrijgen van een attestatie de vita (verklaring van in leven zijn) voor zijn in Egypte wonende kinderen, is hem door een medewerkster van het consulaat meegedeeld dat het consulaat sinds geruime tijd (ongeveer een jaar) niet meer bevoegd was een dergelijke controle uit te voeren en de gewenste verklaring af te geven. De medewerkster heeft aan klager meegedeeld dat uitsluitend de ambassade daartoe gemachtigd is en dat hij zich voor verificatie met zijn kinderen bij de ambassade moest melden. Op grond van de reactie van de ambassade moet worden aangenomen dat de heer A. daarop heel boos is geworden op betrokken medewerkster. Vervolgens is hem door een medewerkster van de ambassade van Cairo via de telefoon een zelfde uitleg gegeven, waarop hij eveneens heel boos is geworden op deze medewerkster. Klager wilde de naam van deze medewerkster weten. Betrokken medewerkster heeft daarop gezegd dat namen van medewerkers van de ambassade niet worden doorgegeven. Klager heeft zich op 25 februari 1997, met zijn kinderen, gemeld bij de ambassade te Cairo. Hij wilde vervolgens opnieuw de naam van de medewerkster weten. De medewerkster heeft haar naam niet gegeven, maar wel meegedeeld dat hij 's middags de verlangde verklaring kon ophalen. Toen klager 's middags terug kwam was hij de namen T. en S. te weten gekomen en wilde hij weten wie van de medewerksters zo heette. Toen hem dat niet werd verteld, begon klager te schreeuwen. Betrokken medewerkster heeft de plaatsvervangend kanselier, de heer L. er bij geroepen. Deze heeft klager uitgelegd dat de namen van medewerkers niet worden gegeven, en heeft wel zijn eigen naam gegeven. Ook heeft de heer L. klager meegedeeld dat de medewerksters bij de behandeling van het verzoek om afgifte van een verklaring van in leven zijn conform de vigerende voorschriften rondom de afgifte van dergelijke verklaringen hadden gehandeld. (...) Over de klacht van de heer K. kan ik het volgende opmerken. De heer K. heeft de ambassade telefonisch benaderd voor een attestatie de vita. Hem is toen geantwoord dat het de ambassade niet was toegestaan een dergelijke verklaring af te geven aangezien klager niet over de Nederlandse nationaliteit beschikt. Consulaire verklaringen mogen alleen aan niet-Nederlanders worden afgegeven indien betrokkenen een kopie van de verzoekende Nederlandse instantie kunnen overleggen. Aangenomen moet worden dat klager erg boos is geworden na deze mededeling, waarbij

hij heeft geuit dat het hem onnodig moeilijk werd gemaakt. Nadat de gevraagde brief is ontvangen bij de ambassade, werd de attestatie de vita hem op 4 december 1996 overhandigd. Voor zover de klacht zich richt tegen het feit dat een medewerker van de ambassade zou hebben geweigerd informatie te verstrekken over de beleidswijziging met betrekking tot de benodigde documentatie voor de afgifte van verklaringen van Nederlanderschap, wijs

ik erop dat uit de mij ter beschikking staande stukken is gebleken dat deze informatie direct aan klager is gegeven zodra hij zich telefonisch meldde bij de ambassade met de vraag naar een attestatie de vita. Met betrekking tot de klacht van de heer D. Met betrekking tot deze klacht is van de zijde van de ambassade naar voren gebracht dat deze klacht bestaat uit niet onderbouwde algemene opmerkingen en insinuaties, onder meer aan het adres van twee consulaire medewerksters, zonder dat deze worden ondersteund door feiten of bewijsmateriaal. Ik acht het niet zinvol om, zolang mij niet is gebleken van meer concrete feiten of gedragingen die klachtwaardig zijn, op deze klacht van de heer D. in te gaan. Algemene opmerking Van de zijde van de ambassade is erop gewezen dat aldaar het vermoeden bestaat dat klagers in deze klachtprocedure gezamenlijk hebben getracht een negatief beeld van de consulaire hulpverlening van de ambassade in het algemeen en van twee medewerksters in het bijzonder te geven. Daarbij is door de ambassade aangegeven dat ter plaatse een algemene tendens bestaat dat personen die niet onmiddellijk van de ambassade een bevredigende oplossing voor een vraag of verzoek krijgen, zeer negatief reageren. Dit gaat gepaard met (fysieke) bedreigingen, het dreigen met een klachtprocedure, en, als het gaat om een vrouwelijke medewerker, discriminerende vrouwonvriendelijke opmerkingen. Op deze tendens is mijn Ministerie bij herhaling gewezen. De geheimhouding van de namen van de medewerkers hangt dan ook samen met het hierboven gestelde. Met het oog op de bescherming, ook in de privé-sfeer, van betrokken medewerkers/sters worden in beginsel hun namen niet genoemd tegenover baliekanten en bellers. Deze geheimhouding wordt ook in de voorliggende klachtprocedure van groot belang geacht. Wel is de naam gegeven van de plaatsvervangend kanselier, de heer L. Conclusie Gelet op het voorgaande ben ik van mening dat geen sprake is geweest van onjuiste bejegening van of onvoldoende informatieverstrekking aan klagers door medewerkers van de ambassade. Ik acht de klacht dan ook ongegrond."

2. In een bij de reactie van de Minister gevoegd memorandum van de Nederlandse ambassade van 16 april 1997 is onder meer het volgende opgenomen:

"De onderhavige klachten zijn gericht op het functioneren van twee werkneemsters, werkzaam op de afdeling Algemene en

Consulaire Zaken. Op verzoek van HDBZ (een afdeling van het Ministerie van Buitenlandse Zaken; N.o.) (...), heb ik de klachten onderzocht. In dit onderzoek is naar voren gekomen dat deze 'klachtenregen' een doorgestoken kaart c.q. een listig opgezette lastercampagne is om de goede naam van de ambassade in het algemeen en die van

twee vrouwelijke krachten in het bijzonder, in diskrediet te brengen. (...)

1. De klacht van de heer A.N.a.v. de als eerste ontvangen klacht (...) heb ik door de betrokken medewerkster, S. een proces-verbaal over het precieze gebeuren inzake de attestatie de vita van de heer A. laten opstellen. Ik citeer hieruit de volgende passage. (...) (Het hierna volgende is een citaat uit het 'proces-verbaal' van mevrouw S.; N.o.) Op 20 februari 1997 werd ik gebeld door Mw. N., de medewerkster op het consulaat in Alexandrië met de mededeling dat ze een Egyptische Nederlander aan de balie had die een attestatie de vita voor zijn in Egypte wonende kinderen wilde hebben. Mw. N. was reeds mondeling enige maanden tevoren ingelicht dat het consulaat niet langer bevoegd was deze controle uit te voeren en dat betrokkene voor verificatie met de kinderen naar de ambassade moest komen. Door ons kon de verklaring wel per post naar het consulaat worden gestuurd, zodat betrokkenen slechts een keer naar de Ambassade hoefden te komen. Zonder enige aankondiging had ik opeens de heer A. aan de telefoon. 'Waarom ik zo moeilijk deed en waarom we dan wel een consulaat in Alexandrië hadden?' Ik heb hem geantwoord dat we niet moeilijk doen, maar dat we ons simpelweg aan de regels houden die voor elk geval gelden en dat het consulaat slechts taken voor ons kan uitvoeren als ze daar door ons toe gemachtigd zijn. En het afgeven van attestaties de vita behoort niet meer tot deze taken (evenals het afgeven van visa overigens). Toen begon hij te schreeuwen dat ik dit alleen maar deed om het hem moeilijk te maken omdat hij een Egyptische Nederlander is en wilde hij mijn naam weten. Ik vroeg hem wat mijn naam te maken had met een regel die door de ambassade was ingesteld. Nee, dat geloofde hij niet, het was ter plekke door mij bedacht om het hem moeilijk te maken. Het was iets persoonlijks tussen hem en mij en hij zou wel zorgen dat hij achter mijn naam kwam en dan zou hij mij wel krijgen, want het was persoonlijk. Ik heb hem erop gewezen dat dreigementen onze regels niet veranderen en dat als hij een attestatie de vita voor zijn kinderen wilde hebben om de kinderbijslag uit Nederland te kunnen ontvangen dat hij dan echt met kinderen naar de ambassade moest komen. Het enige wat hij nog zei was dat hij zonder kinderen naar de

ambassade zou komen en me dan wel zou krijgen. Hierop werd de lijn door hem verbroken. Op aanraden van GM heb ik het consulaat een fax gestuurd (...) waar nogmaals in werd bevestigd dat zij niet langer bevoegd waren kinderen in leven te verklaren (voor heen had het consulaat inderdaad de bevoegdheid om te verifiëren of kinderen in leven waren, waarop mw. N. mij dan de gegevens doorgaf en ik de attestatie de vita hier opmaakte en per post terugstuurde, na een aantal twijfelachtige zaken met kinderbijslag in Alexandrië hebben we deze regeling echter opgeschort). Een half uur na dit telefoongesprek werd ik door een Nederlandse vrouw uit Alexandrië opgebeld (naam werd niet genoemd) met de vraag of attestaties de vita via het consulaat in Alexandrië geregeld konden worden. Ik deelde haar mede dat dat niet kon. Ze wilde mijn naam weten en ik vertelde haar dat we geen namen doorgeven. Toen vertelde ze dat ze eigenlijk voor een Egyptenaar belde, omdat hij altijd (?) problemen had met dezelfde mevrouw in de ambassade en ze wilde haar naam graag weten zodat er een klacht tegen deze mevrouw bij het Ministerie kon worden ingediend. Ze had geen idee dat ik die mevrouw was! Ik heb

haar verteld dat we geen namen van medewerkers geven, maar dat als meneer een klacht wilde indienen tegen een bepaalde persoon hij alleen maar hoeft op te schrijven waarvoor hij naar de ambassade was geweest en wat die mevrouw geweigerd had voor hem te doen, dan zou het Ministerie vanzelf de schuldige kunnen aanwijzen. Ze bedankte me en was blij dat ik in ieder geval wel vriendelijk was! De heer A. verscheen inderdaad op 25 februari 1997 aan de balie. Met kinderen overigens. Hij probeerde wederom mijn naam aan de weet te komen. Omdat hij helemaal uit Alexandrië kwam en ik verder geen geschreeuw aan de balie wilde, heb ik hem gezegd dat hij de verklaring dezelfde dag om 2 uur op kon halen. Normaal kunnen consulaire verklaringen pas de volgende dag opgehaald worden. Toen hij 's middags terugkwam had hij ondertussen de namen van T. en mij. Hij vroeg T. of zij mevrouw S. was. T. antwoordde dat zij mevrouw S. niet was en toen begon hij te schreeuwen dat hij de ambassadeur of de consul wilde zien. Daarop heb ik de PLVK (plaatsvervangend kanselier; N.o.) erbij gehaald, die hem er nogmaals op heeft gewezen dat namen van medewerkers niet worden doorgegeven, dat wij bovendien rechtmatig hadden gehandeld. PLVK heeft hem wel zijn naam gegeven. (einde citaat proces-verbaal van betrokken medewerkster; N.o.) Na verificatie van deze lezing bij de heer L., PLVK, heb ik geen reden te twifelen aan de correcte weergave van de gang van zaken rondom de attestatie de vita van de heer A. Stel voorts vast dat betrokken consulaire medewerkster conform de vigerende voor

schriften rondom de afgifte van deze verklaringen heeft gehandeld. In dit verband moge dienen dat, ter bestrijding van h.t.l. frauduleuze consulaire verklaringen, uitsluitend deze ambassade gemachtigd is tot de verlening van visa en afgifte van consulaire verklaringen. Het honorair consulaat te Alexandrië is sedert meer dan een jaar niet meer gemachtigd deze handelingen te verrichten. Nog los van de overweging dat de heer A. zich uitermate onbeschoft voor de balie heeft gedragen, verklaar ik zijn klacht volstrekt ongegrond. (...) 3./4. Klachtbrieven van (...) D.(...)Wat deze twee brieven met elkaar gemeen hebben is een herhaling van loze kreten, insinuaties en 'van horen zeggen' opmerkingen. Beide brieven staan bol van gevoelens van antipathie tegenover twee consulaire medewerkers, zonder dat voor de dag wordt gekomen met hard bewijsmateriaal. De teneur van de brieven sluit goed aan bij die van de andere brieven als onderdeel van een lastercampagne tegen de ambassade. Het zou beneden de eer en goede naam van mijn staf zijn als ik hier nog verder op in ga.

5. Klacht van K. De heer K. heeft eerder de ambassade telefonisch benaderd voor een attestatie de vita. Daar de heer K. niet over de Nederlandse nationaliteit beschikt, was het de ambassade niet toegestaan deze verklaring af te geven. Consulaire verklaringen mogen alleen aan niet-Nederlanders worden afgegeven indien betrokkenen een kopie van de verzoekende Nederlandse instantie kunnen overleggen. Dit antwoord viel niet in goede aarde. De heer K. was van mening dat het hem onnodig moeilijk werd gemaakt. Na ontvangst van gevraagde brief, werd hem op 4/12/96 de gevraagde attestatie de vita overhandigd. Hoewel ook deze brief in verband kan worden gebracht met de vorige, is de klacht van de heer K. hoofdzakelijk ingegeven door de grief dat aan de vrouw en kind van

betrokkene op 11/9/1996 een toeristenvisum werd geweigerd. De reden hiervoor was dat niet voldoende kon worden vastgesteld dat zij tijdig weer zouden terugkeren naar het land van herkomst. Ook deze klacht is derhalve ongefundeerd."

D.. Reactie verzoekers

1. In een reactie op het commentaar van de Minister van Buitenlandse Zaken merkte verzoekers gemachtigde op 28 april 1998 onder meer het volgende op:

"*Klacht van de heer A.* Niet in geschil is, dat cliënt onaangenaam verrast was toen hem op 20 februari 1997 bij het honorair consulaat te Alexandrië werd meegedeeld, dat het consulaat sedert ongeveer een jaar niet meer bevoegd was attestatie de vita af te geven. Cliënt ontkent echter, dat hij zelf zich op een onbetamelijke wijze zou hebben gedragen jegens het personeel van het consulaat, respectievelijk de ambassade. Cliënt handhaaft zijn grief, dat hij op een onvriendelijke wijze te woord is gestaan. Dit geldt voor de wijze waarop cliënt te woord is gestaan door de medewerkster van het consulaat te Alexandrië en de betrokken personeelsleden van de ambassade te Caïro. Cliënt heeft verschillende malen de betrokken functionarissen gevraagd hun namen kenbaar te maken. Cliënt vermag niet in te zien, waarom deze namen niet kenbaar konden worden gemaakt. Immers, hij wenste enkel op de hoogte gesteld te worden van de namen teneinde in staat te zijn om een concrete klacht in te kunnen dienen. Overigens zij nog vermeld, dat de plaatsvervangend kanselier - de heer L. - in eerste instantie evenmin zijn naam wenste mee te delen aan cliënt. Cliënt heeft bovendien op 25 februari 1997 nog gevraagd om schriftelijke informatie - afschriften van de geldende voorschriften - inzake de bevoegdheidsverdeling van respectievelijk het consulaat en de ambassade ter zake van afgifte van attestatie de vita te verstrekken. Zulks werd cliënt evenwel geweigerd. Uiteindelijk is cliënt te kennen gegeven de ambassade te verlaten. Ten slotte moet namens cliënt worden opgemerkt, dat hij zich om acht uur op 25 februari 1997 met zijn gezinsleden - met zeer jonge kinderen - meldde op de ambassade en dat pas om 14.00 uur de gevraagde attestatie de vita kon worden afgehaald. Hierbij dient bedacht te worden, dat deze verklaringen met het oog op kinderbijslag ieder jaar opnieuw moeten worden overgelegd. *Klacht van de heer K.* Cliënt handhaaft zijn grief, dat hij telefonisch op een onvriendelijke wijze is bejegend door de desbetreffende functionaris toen hij trachtte informatie te verkrijgen over de afgifte van attestatie de vita. *Klacht van de heer D.* Hoewel erkend moet worden, dat cliënt geen specifieke data noemt ter zake van (mogelijk) onbehoorlijk handelen door de ambassade, kan het standpunt van de Minister niet worden gevolgd, dat de klacht (in het geheel) niet onderbouwd is. Cliënt geeft in zijn klachtbrief immers aan, dat hij (en anderen) stelselmatig op een onvriendelijke wijze worden bejegend door ambassadefunctionarissen. Deze grief handhaaft cliënt overigens. *Algemene opmerkingen van de Minister* In algemene zin merkt de Minister op, dat het vermoeden bestaat, dat de klagers trachten een negatief beeld van de consulaire hulpverlening en twee personeelsleden in het bijzonder te geven. Hierbij wijst de Minister er onder meer op, dat personen, die niet direct een bevredigende oplossing krijgen zeer negatief reageren, hetwelk gepaard gaat met bedreigingen en discriminerende vrouwonvriendelijke opmerkingen. Namens cliënten moet worden benadrukt, dat zij geenszins de ambassade

in een kwaad daglicht hebben willen stellen, doch aandacht hebben willen vragen voor knelpunten ter zake van de consulaire hulpverlening. Middels deze klachtprocedure hopen klagers er een bijdrage aan te leveren, dat deze hulpverlening verbetert. Tevens ontkennen cliënten met klem, dat zij zich op een onbehoorlijke wijze hebben gedragen ter ambassade. Van bedreigingen en vrouwonvriendelijke opmerkingen is pertinent geen sprake geweest. In het licht van het voorgaande zij herhaald, dat niet kan worden ingezien, dat de namen van de desbetreffende functionarissen niet kenbaar konden worden gemaakt."

2. In een later door de gemachtigde toegezonden aanvullende reactie merkte verzoeker A. onder meer nog het volgende op:

"1) Reactie op punt 5. "de brief d.d. 22 maart van K." In dit punt wordt gezegd dat: "het hier niet om een toevalligheid gaat, maar om een voorgekookte actie, op touw gezet door de Heer A. om twee consulaire medewerkers "zwart" te maken". Ik spreek

dit uitdrukkelijk tegen. Ik vind het erg dat men er deze uitleg aan heeft gegeven. De oorzaak dat de brieven allemaal ongeveer op hetzelfde tijdstip zijn verzonden, is simpelweg omdat bij toevallige ontmoetingen met vrienden en kennissen het onderwerp ter sprake kwam. Zij vertelden mij dat ook zij last hadden met bepaalde medewerkers bij de ambassade. De ervaringen van de ene persoon brachten de ervaringen van de andere persoon ter sprake. Dit lijkt mij een logische gang van zaken. Ik vertelde de mensen, met wie ik over mijn problemen met de ambassade sprak, dat ik van plan was stappen te ondernemen. Zij wilden zelf ook graag iets aan het probleem doen. Het aantal mensen van wie ik heb gehoord dat ook zij altijd in de clinche lagen met de betreffende medewerkers, is nog vele malen groter dan degene die uiteindelijk ook actie hebben ondernomen! Sommigen van hen hebben zo weinig met de ambassade te maken, dat ze het niet de moeite waard vonden om een klacht in te dienen. Anderen waren bang en vreesden represailles. Die mensen wel een brief gestuurd, deden dat met hun eigen persoonlijke bevindingen. Aangezien niet iedereen de Nederlandse taal dusdanig machtig is om een officiële brief te kunnen samenstellen, zijn zij bij de uiteindelijk opgestuurde brieven geholpen. Was dat niet gebeurd, dan zouden er hoogst waarschijnlijk misverstanden zijn ontstaan door het onjuiste taalgebruik of de slechte leesbaarheid. Aangezien de schrijvers een duidelijke brief wensten te sturen, hebben zij hierbij om hulp gevraagd. De inhoud van de brieven is echter zuiver van hun eigen hand gekomen. Ik heb ze niets voorgezegd! Ik vind het nogmaals heel erg dat ik hiervan beschuldigd ben. (...) 5) Verderop in het relaas staat te lezen "Zonder enige aankondiging had ik opeens de heer A. aan de telefoon." Ook dit is niet waar. De medewerkster op het consulaat in Alexandrië (de zekere mevrouw N.) heeft aan mevrouw S. gezegd dat ik met haar wilde praten, alvorens mij de hoorn van de telefoon werd overhandigd. Zij wist dus wel degelijk dat ik aan de telefoon zou komen. 6) Even verderop staat "Toen begon hij te schreeuwen..." Ik heb inderdaad mijn zelfbeheersing verloren, maar zij heeft daartoe aanleiding gegeven. Het gesprek verliep namelijk heel normaal, totdat zij mij vroeg waar of ik de verklaring wel voor nodig had. Toen ik antwoordde dat het voor de Kinderbijslag was, werd ze ineens erg onvriendelijk en

zei "Ja, dan moet je toch naar Cairo komen", op een erg onvriendelijke manier. Alsof ik niet naar Cairo had hoeven komen als het niet voor de Kinderbijslag was geweest. Zij stoorde zich duidelijk aan dit feit. Ik vind mijn reactie heel logisch. Ik ben altijd vriendelijk en beleefd, maar als mensen mij onbeleefd benaderen omdat hun iets niet aanstaat waar ik verder buiten sta, reageer ik hierop als elk ander. (...) 8) "Het enige wat hij nog zei was dat hij zonder kinderen naar de

Ambassade zou komen...". Ik zei daarbij dat ik zonder kinderen naar de ambassade zou komen omdat mijn kinderen ziek waren en aangezien ik de papieren zoals gezegd snel nodig had, kon ik niet wachten tot ze wel in staat zouden zijn om de reis naar Cairo te maken. Het lijkt nu of ik mijn kinderen niet mee wilde nemen uit koppigheid of nijd, maar ik heb haar wel degelijk de reden verteld. 9) ".....en me dan wel zou krijgen." Dit is niet waar. Ik was tijdens het telefoongesprek weliswaar geïrriteerd, doch ben niet buiten mijn boekje gegaan. Ik heb mevrouw S. niet bedreigd. 10) Mevrouw S. verteld dat ik op 25 februari 1997 aan de balie verscheen. Zij stelt dat zij mij de verklaring dezelfde dag om 2uur zou geven omdat ik helemaal uit Alexandrië kwam en omdat zij "verder geen geschreeuw aan de balie wilde". Ook stelt zij dat consulaire verklaringen normaal pas de volgende dag kunnen worden opgehaald. Hierop wil ik zeggen dat ik ten eerste niet heb geschreeuwd aan de balie en ten tweede moest ik in eerste instantie wel degelijk de volgende dag terugkomen van haar. Toen ik echter zei dat ik haast had en naar Nederland moest, zei zij na enig heen en weer gepraat dat ik het 's middags om twee uur kon ophalen. Ik heb toen ook tot 14.00 uur buiten moeten wachten terwijl ik er om 08.00 uur al was. Aangezien ik geen familie in Cairo heb, moest ik gewoon op de stoep gaan zitten. 11) "Toen hij 's middags terugkwam had hij ondertussen de namen van... en mij." Ook dit klopt niet. Ik had namelijk al reeds meerdere malen met de dames contact gehad. (...) Toen ik verschillende malen vanuit Nederland naar de ambassade in Caïro belde, vroeg ik naar de dames en gebruikte daarbij ook de namen T. en S. Ik werd dan ook met hun doorverbonden. 12) Onder het kopje "Unquote" staat "Het Honorair Consulaat te Alexandrië is sedert meer dan een jaar niet meer gemachtigd deze handelingen te verrichten". Dit klopt niet. Ik ken mensen die kort geleden nog de verklaring in Alexandrië hebben gehad. In ieder geval niet langer dan een jaar geleden. Ik zal mijn best doen om een verklaring te vinden die binnen nu en een jaar geleden in Alexandrië is afgegeven. Die bestaan namelijk wel. 13) "Nog los van het feit dat de heer A. zich uitermate onbeschoft voor de balie heeft gedragen,..." Nogmaals, ik heb mij niet onbeschoft gedragen. (Zie punt 10)."

E.. Nadere informatie Minister van Buitenlandse Zaken De Nationale ombudsman verzocht de Minister van Buitenlandse Zaken om alsnog een reactie te geven op het derde klachtonderdeel. Voorts werd de Minister verzocht aan te geven vanaf welk moment het consulaat te Alexandrië niet meer bevoegd is om attestaties de vita af te geven en hoe het publiek daarover is geïnformeerd.

In zijn reactie van 23 oktober 1998 deelde de Minister onder meer het volgende mee:
"Wat betreft het derde klachtonderdeel: Alleen visum- en legalisatieaanvragers moeten

buiten de poort van de ambassade op hun beurt wachten, na een nummertje te hebben ontvangen. Nederlanders (en dus ook Egyptenaren met de Nederlandse nationaliteit) die naar de ambassade komen voor een consulaire verklaring worden 'smorgens tussen 9 en 12 uur gewoon in de wachtkamer binnengelaten en op hun beurt geholpen. Wat betreft het beleid dat het consulaat te Alexandrië niet meer bevoegd was om consulaire verklaringen, waaronder attestaties de vita, af te geven: In samenhang met de afspraken die in maart 1995 in het kader van het Schengen-verdrag werden gemaakt is besloten om geen consulaire verklaringen meer te laten opmaken door het Nederlands consulaat te Alexandrië. Dit is mondeling meegedeeld aan de medewerkers op dit consulaat. Dit beleid is daarna nog ook een aantal malen uitdrukkelijk genoemd in de correspondentie tussen de ambassade en het consulaat. Verder werd door het consulaat mondeling aan de balie of per telefoon aan geïnteresseerden meegedeeld dat zij zich voor consulaire verklaringen moesten wenden tot de Nederlandse ambassade in Cairo. Eventueel kan een door de ambassade opgemaakte verklaring worden verzonden naar het consulaat, en daar door betrokkenen worden opgehaald. Het commentaar van verzoekers heb ik voorgelegd aan een van de bij de aangelegenheid betrokken medewerkers van de ambassade. Op grond van haar reactie kan ik u nog het volgende meedelen. Zoals in mijn brief van 6 maart 1998 al is vermeld worden de namen van medewerkers van de ambassade niet gegeven aan het publiek. Hun functie wordt desgevraagd wel vermeld, zodat geen sprake is van anonimiteit. De combinatie van handeling en functie blijkt in de praktijk voldoende aanknopingspunten te bieden voor een onderzoek naar aanleiding van een klacht. (...) Een attestatie de vita wordt alleen afgegeven als de in de verklaring genoemde persoon zich persoonlijk bij de ambassade heeft gemeld. Met betrekking tot de werkwijze bij de ambassade inzake het afgeven van attestaties de vita kan ik mededelen dat normaal gesproken de verklaringen de volgende dag kunnen worden opgehaald of kunnen worden verzonden naar het consulaat in Alexandrië. In het geval van de heer A. is een uitzondering gemaakt en kon hij de verklaringen nog dezelfde dag ophalen bij de ambassade. Ik handhaaf mijn conclusies dat geen sprake is geweest van

onjuiste bejegening van of onvoldoende informatieverstrekking aan klagers door medewerkers van de ambassade."

Beoordeling

1. Verzoekers klagen over de informatieverstrekking en bejegening door medewerkers van de Nederlandse ambassade te Cairo toen zij zich eind 1996 en begin 1997 voor bepaalde diensten tot de ambassade hadden gewend. Zo zouden verzoekers onvriendelijk te woord zijn gestaan, wilden de ambtenaren hun naam niet noemen en moesten verzoekers uren buiten de ambassade wachten voordat zij werden geholpen. Ook zou een medewerker hebben geweigerd informatie te verstrekken over de beleidswijziging dat het Nederlands consulaat te Alexandrië niet meer bevoegd was attestaties de vita af te geven.

2. De Minister van Buitenlandse Zaken achtte de klachten van verzoekers niet gegrond. De Minister wees erop dat de medewerkers van de ambassade volgens de geldende voorschriften hadden gehandeld.

3. De klacht van verzoekers over de onvriendelijke bejegening door de betrokken medewerkers van de ambassade is slechts in algemene termen verrat. Alleen verzoeker A. heeft zijn klacht enigszins gespecificeerd. Gebleken is dat hij kwaad is geworden toen hij in het telefoongesprek van 20 februari 1997 geconfronteerd werd met de nieuwe regel dat hij voor een attestatie de vita naar de ambassade te Cairo diende te komen.

Ongetwijfeld was het voor verzoeker een teleurstelling te moeten vernemen dat hij niet meer bij het consulaat terecht kon voor een dergelijke verklaring. Op grond van de door verzoeker A. en ambassademedewerkster S. verstrekte informatie over dit telefoongesprek is echter onvoldoende aannemelijk geworden dat S. op onvriendelijke wijze verzoeker zou hebben geïnformeerd over de wijziging van de taak van het consulaat in Alexandrië. Ook overigens is niet aannemelijk geworden dat verzoekers op andere momenten telefonisch dan wel in persoon bij de ambassade onvriendelijk te woord zijn gestaan. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

4. Met betrekking tot de regel dat medewerkers van de ambassade hun naam niet bekend maken, wees de Minister op de algemene tendens in Egypte dat personen zeer negatief reageren zodra ambassadepersoneel niet onmiddellijk een oplossing biedt voor een vraag of verzoek. Omdat het risico bestaat dat medewerkers in dat kader worden bedreigd en dat discriminerende, vrouwonvriendelijke opmerkingen worden gemaakt, was besloten geen namen van medewerkers van de ambassade te verstrekken.

5. In beginsel mag van ambtenaren worden verwacht dat zij in hun contacten met burgers hun naam noemen wanneer daarnaar wordt gevraagd. Alleen wanneer er een gerechtvaardigde vrees voor repercussies bestaat, kan het noemen van de naam achterwege worden gelaten. Een voorwaarde blijft dan wel dat de betrokken ambtenaar binnen de organisatie identificeerbaar is voor een onderzoek naar een eventuele klacht. Op grond van hetgeen de Minister en betrokken ambtenaren naar voren hebben gebracht, acht de Nationale ombudsman het in dit geval voldoende gerechtvaardigd dat de betrokken ambtenaren van de ambassade hun naam niet bekend hebben gemaakt aan het publiek. Verder is voldoende gewaarborgd dat de ambtenaren voor een eventueel klachtonderzoek traceerbaar blijven. De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

6. Over de klacht van verzoekers over de lange wachttijd buiten de poort van de ambassade merkte de Minister op dat alleen aanvragers van een visum of legalisatie van een document buiten dienen te wachten, nadat zij een nummer hebben verkregen. Degenen die voor een consulaire verklaring de ambassade bezoeken worden 's morgens in de wachtkamer gelaten en geholpen wanneer zij aan de beurt zijn. Verzoekers hebben hun klacht op dit punt niet onderbouwd of toegelicht. Voor zover verzoeker A. met zijn klacht op dit punt doelt op zijn bezoek van 25 februari 1997 aan de ambassade, is gebleken dat medewerkers van de ambassade ten gunste van verzoeker zijn afgeweken

van de standaard werkwijze bij het afgeven van een attestatie de vita. Verder is niet aannemelijk geworden dat de dienstverlening van de ambassade aan het publiek op dit punt tekort schiet. De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens behoorlijk.

7. Verzoekers klagen er ten slotte over dat de plaatsvervangend kanselier, de heer L., had geweigerd mee te delen op grond van welke regeling het consulaat te Alexandrië niet meer bevoegd was verklaringen van in leven zijn af te geven. Voorop dient te worden gesteld dat het een Nederlandse ambassade vrij staat de reikwijdte te bepalen van de werkzaamheden van de onder haar ressorterende consulaire posten. Voldoende is komen vast te staan dat verzoekers in de diverse (telefoon)gesprekken die zij met de ambassademedewerkers hebben gevoerd, zijn geïnformeerd over de (nieuwe) bevoegdheidsverdeling tussen het consulaat en de ambassade, waar het betreft de afgifte van verklaringen van in leven zijn. Voorzover verzoekers hebben gevraagd om de stukken die daar betrekking op hebben, moet worden geoordeeld dat er voor de ambassade geen reden was om naar aanleiding van een mondeling verzoek stukken op te sturen, zo op dit punt al stukken bestonden. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade te Cairo, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Buitenlandse Zaken, is niet gegrond.