



# Rapport

**Datum: 4 mei 2004**

**Rapportnummer: 2004/158**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat medewerkers van de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko) hem op 27 november 2002 bij het ambassadekantoor onheus hebben bejegend, toen hij een aanvraag wilde indienen om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) ten behoeve van zijn echtgenote en kinderen.

In dit verband klaagt verzoeker erover dat lokale ambassademedewerkers hem:

- eerst na betaling van steekpenningen direct toegang tot het ambassadekantoor hebben verleend;
- nadat hij daarover een opmerking had gemaakt, hebben geslagen en hem naar buiten hebben gegooid.

Voorts klaagt verzoeker erover dat de ambassade in de afdoeningsbrieven van 3 maart en 9 mei 2003 van zijn klacht over het bovenstaande, zijn lezing over hetgeen zich bij het ambassadekantoor heeft voorgedaan heeft tegengesproken.

## Beoordeling

I. Ten aanzien van de gebeurtenissen bij de ambassade

1. In zijn klachtbrief stelde verzoeker het volgende. Hij was op 27 november 2002 naar de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko) gekomen om een aanvraag in te dienen om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) ten behoeve van zijn echtgenote en kinderen. Lokale ambassademedewerkers hadden aan personen die buiten de ambassade in de rij hadden gestaan, na betaling van geld direct toegang verleend tot de ambassade. Toen verzoeker daarover opmerkingen had gemaakt, hadden die ambassademedewerkers hem geslagen en uiteindelijk zelfs naar buiten gegooid.

2. Tijdens het onderzoek deelde hij mee dat hij op 28 november 2002 naar de ambassade was gekomen om formulieren op te halen voor het indienen van een mvv-aanvraag. Hij gaf aan dat naast degenen die vanuit de rij na betaling van geld direct toegang was verleend, ook personen die niet eerst in de rij hadden gestaan direct naar binnen waren gegaan, nadat zij geld hadden gegeven; zij hadden dit niet direct zichtbaar gedaan, maar ondershands, en daarna hadden zij direct hulp gekregen en een formulier.

Verder stelde verzoeker dat de betalingspraktijken zich ook binnen de ambassade hadden voorgedaan: nadat een van buiten komende persoon direct vóór verzoeker in de rij was gaan staan, had een beveiligingsmedewerker hem desgevraagd laten weten dat die persoon vóór hem was. Volgens verzoeker had die persoon echter geld gegeven aan de betrokken beveiligingsmedewerker.

Verzoekers vraag aan de beveiligingsmedewerker of hij die dag nog zou worden geholpen, was vervolgens de aanleiding geweest voor de verdere gebeurtenissen: iemand van binnen de ambassade was op hem gesprongen, had hem talloze keren op het hoofd en in de buik geslagen, en had hem vervolgens naar buiten gegooid; deze persoon had hem daarbij nog te verstaan gegeven, dat hij nooit hulp zou krijgen en in de ambassade niets te zoeken had.

3. De minister van Buitenlandse Zaken deelde in zijn reactie mee dat verzoeker niet op 27 maar op 28 november 2002 naar de ambassade was gekomen, en dat dit bezoek niet het indienen van een aanvraag om een mvv betrof, maar het ophalen van mvv-aanvraagformulieren.

4. Ten aanzien van de betaling van steekpenningen gaf de minister van Buitenlandse Zaken zijn reactie aan dat bij de ambassade geen geld wordt gevraagd, noch betaald om bij de visumafdeling binnen te kunnen komen. De minister deelde mee dat het wel mogelijk is dat aanvragers van een visum of een mvv worden lastig gevallen door Marokkaanse bemiddelaars; door middel van de website, publicatieborden en teksten op de betreffende aanvraagformulieren waarschuwt de ambassade duidelijk tegen deze zogenoemde "courtiers", welke tegen geld proberen hun diensten aan te bieden.

De minister merkte op dat alleen aanvragers van een visum direct naar binnen konden met een - althans ten tijde van de onderzochte gedraging noodzakelijke - schriftelijke bevestiging van een - verplicht te maken - afspraak, terwijl het eenieder vrij stond om voor het afhalen van een aanvraagformulier in de rij te gaan staan om bij de receptie het formulier af te halen. Van het betalen van steekpenningen kon dus geen sprake zijn, aangezien het geen enkel doel zou dienen: of men heeft een afspraak of men gaat in de rij staan, aldus de minister.

5. Over de gang van zaken rond het ophalen van aanvraagformulieren gaf de minister aan dat om één en ander rustig en geordend te laten verlopen, medewerkers van het beveiligingsbedrijf GKR, zoals gebruikelijk, rijen hadden gevormd zodat degenen die het langst hadden gewacht, het eerst aan de beurt zouden zijn. De minister deelde mee dat deze medewerkers een twee jaar durende opleiding hadden genoten aan een door het Ministerie van Onderwijs erkende school en gespecialiseerd waren in het - zo nodig - op niet-agressieve wijze beteugelen van bezoekers en matigen van verbale agressie. Deze medewerkers zijn gescreend en genieten een goed salaris, aldus de minister.

6. De minister gaf over de gebeurtenissen het volgende aan. Verzoeker had niet in de rij willen wachten en was direct langs de rij wachtenden naar de receptie gelopen; de wachtende bezoekers waren meteen begonnen te protesteren, en gelijktijdig had één van de drie beveiligingsmedewerkers verzoeker verzocht terug te gaan en achter in de rij aan te sluiten. Verzoeker had zich op zijn Nederlandse paspoort beroepen, en had gezegd dat hij niet in een rij met Marokkanen zou moeten wachten, en als eerste geholpen wilde

worden, waarop de beveiligingsmedewerker verzoeker terug naar de straat had geëscorteerd. Verzoeker had iedereen uitgescholden en buiten de poort naar de aanwezige lokale politie geroepen dat hij aangifte wilde doen, waarop hem was medegedeeld dat hij dit bij het politiebureau kon doen.

7. Verzoeker is niet eenduidig in hetgeen hij naar voren heeft gebracht. Daar tegenover staat dat de minister ter onderbouwing van zijn verklaring rond de gebeurtenissen twee rapportages van de op 28 november 2003 dienstdoende wachtmeester van de Koninklijke Marechaussee heeft overgelegd, alsmede een op verzoek van de plaatselijke politie opgemaakte verklaring van de betrokken beveiligingsmedewerker, en een getuigenverklaring, opgemaakt door de supervisor van het beveiligingsbedrijf GKR, ondertekend door twee lokale ambassademedewerkers van de receptie, twee beveiligingsmedewerkers en twee lokale politieagenten (zie Achtergrond, onder 1. en 2, alsmede Bevindingen, onder C.2.,3.,4. en 5.). Ook de beide lokale ambassademedewerkers beschreven in hun reactie de gebeurtenissen zoals deze hiervóór onder 6. zijn weergegeven. Daarbij komt het de Nationale ombudsman aannemelijk voor hetgeen de minister over de mogelijke praktijken van bemiddelaars heeft meegedeeld, en zijn uitleg waarom de ene bezoeker wel, en de ander niet in de rij behoefde te staan.

Overigens kan de minister niet worden gevolgd in zijn opmerking dat van het betalen van steekpenningen geen sprake kon zijn omdat het geen enkel doel zou dienen. De conclusie dat één en ander in dit geval onvoldoende aannemelijk is geworden, houdt niet in dat het op zichzelf niet mogelijk is dat bepaalde individuen er tegen betaling van geld voor zouden kunnen zorgen dat men niet in de rij op zijn beurt hoeft te wachten.

8. Verzoeker heeft in de loop van het onderzoek hetgeen de minister over de gebeurtenissen heeft aangegeven, tegengesproken. Hij heeft zijn beweringen echter niet onderbouwd en heeft daarbij geen concrete aanwijzingen overgelegd die zijn versie van het gebeurde ondersteunen. De door hem overgelegde enkele vertaling van zijn aangifte bij de plaatselijke politie, gedateerd 27 november 2002, is daartoe onvoldoende; met betrekking tot de getuigenis die ten behoeve van hem zou zijn afgelegd, heeft verzoeker geen nadere gegevens verstrekt of stukken overgelegd.

Over de door de minister overgelegde getuigenverklaringen merkte verzoeker op dat de getuigen hun verklaringen waarschijnlijk met elkaar in overeenstemming hadden gebracht omdat zij gezamenlijk het geld incasseren en verdelen. Verzoeker heeft deze bewering in het geheel niet onderbouwd.

Uit al hetgeen naar voren is gekomen, is onvoldoende aannemelijk geworden dat hetgeen verzoeker heeft beschreven, zich daadwerkelijk op 28 november 2002 bij de Nederlandse ambassade heeft voorgedaan.

De gedraging is in op dit punt behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoekers klaagschriften van 31 januari 2003 en 3 april 2003 werden bij brieven van 3 maart 2003 en 9 mei 2003 door de ambassade beantwoord. Hij klaagt erover dat de ambassade in deze afdoeningsbrieven zijn lezing over hetgeen zich op 28 november 2002 bij het ambassadekantoor had voorgedaan, heeft tegengesproken.

2. De ambassade gaf in de brief van 3 maart 2003 aan dat een uitgebreid rapport was opgesteld, en gaf mede aan de hand van die rapportage kort de feiten weer. De ambassade vond dat verzoekers klacht niet op gegronde feiten berustte. Aangenomen wordt dat de ambassade in de brief doelde op de rapportage van 28 november 2002 van de wachtmeester eerste klasse van de Koninklijke Marechaussee. Deze rapportage bevatte de feiten zoals deze hiervóór onder I.6. zijn weergegeven.

3. Klachten over omkooppraktijken en het gebruik van geweld dienen in het algemeen zeer serieus te worden genomen; het is ook in het belang van de persoon of instantie die wordt beschuldigd om te kunnen aangeven of dergelijke praktijken zich al dan niet voor hebben voorgedaan. Op grond van de rapportage van de wachtmeester mocht de ambassade er echter van uitgaan dat de verzoekers klacht, mede nu deze onvoldoende was onderbouwd, niet op gegronde feiten berustte.

4. Bij zijn tweede klaagschrift van 3 april 2003 had verzoeker een kopie overgelegd van de vertaalde aangifte bij de plaatselijke politie. Verder had hij een kopie overgelegd van een doktersverklaring (wegens onleesbaarheid niet opgenomen in de Bevindingen). Deze stukken vormden voor de ambassade, mede gezien tegen hetgeen uit verdere getuigenverklaringen naar voren was gekomen, onvoldoende aanleiding om het eerder ingenomen standpunt te wijzigen.

5. De Nationale ombudsman kan zich in het standpunt van de ambassade vinden. Een aangifte vormt op zichzelf genomen immers geen bewijs dat het daarin gestelde zich daadwerkelijk heeft voorgedaan. Over de doktersverklaring gaf verzoeker in de loop van het onderzoek aan dat dit niet de juiste doktersverklaring betrof.

De gedraging is in zoverre behoorlijk.

6. Op grond van artikel 9:12, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht dient het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt (zie Achtergrond, onder 5.).

De ambassade heeft bij de brief van 31 januari 2003 geen kopie gevoegd van de rapportage van de wachtmeester. Evenmin heeft de ambassade bij de brief van 9 mei

2003 kopieën gevoegd van de overige verklaringen.

Dit was, met name gezien de aan de bevindingen van de ambassade verbonden conclusie, niet juist.

In zoverre is de gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Nederlandse ambassade, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Buitenlandse Zaken, is niet gegrond, behoudens wat betreft de motivering van de bevindingen; op dit punt is de klacht gegrond.

## **Onderzoek**

Op 16 juni 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko).

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

In het kader van het onderzoek werd de minister van Buitenlandse Zaken verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd twee medewerkers van de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko) gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Tijdens het onderzoek kregen de minister en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Ook werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de door de ambassademedewerkers verstrekte inlichtingen te reageren.

Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Verzoeker verzocht de Nationale ombudsman het onderzoek stop te zetten voor de duur van de behandeling van de aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) ten behoeve van zijn echtgenote en kinderen. De Nationale ombudsman heeft dit verzoek niet gehonoreerd en heeft besloten het onderzoek ambtshalve voort te zetten.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De minister van Buitenlandse Zaken deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker en twee medewerkers van de Nederlandse ambassade te Rabat gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Bij brief van 31 januari 2003 beklagde verzoeker zich bij Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), over de wijze waarop Marokkaanse medewerkers van de Nederlandse ambassade te Rabat (Marokko) zich jegens hem hadden gedragen toen hij op 27 november 2002 bij de ambassade een aanvraag wilde indienen om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) voor zijn echtgenote en kinderen.

2. De IND zond verzoekers klacht op 10 februari 2003 naar het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Het ministerie berichtte verzoeker bij brief van 13 februari 2003 dat zijn klacht ter behandeling was doorgestuurd aan de Nederlandse ambassade te Rabat.

De ambassade liet verzoeker in reactie op de klacht bij brief van 3 maart 2003 het volgende weten:

“U vermeldt in Uw klacht dat U zich op 27 november 2002 bij de Nederlandse ambassade te Rabat bevond.

U bent echter op vrijdag 29 november 2002 bij deze ambassade geweest voor het ophalen van een visumaanvraagformulier. Voorts stelt U in Uw klacht dat rijen wachtenden nauwkeurig in de gaten werden gehouden door Marokkaanse werknemers van de Nederlandse ambassade.

Graag wil ik U mededelen dat de personen die zich aan de poort bij de visumafdeling bevinden geen werknemers van de Nederlandse ambassade zijn.

Aan de poort bevinden zich beveiligingsbeambten en een toezichthouder van een extern bedrijf voor de ordehandhaving in de straat. Tevens bevindt zich aan de poort een wachtmeester eerste klasse van de Koninklijke Marechaussee. Zo nodig assisteert de aanwezige Marokkaanse politie.

Naar aanleiding van de gebeurtenissen die omstreeks 13.00 uur op die dag bij de ingang van de visumafdeling met U hebben plaatsgevonden is een uitgebreid rapport opgesteld.

De gebeurtenissen hebben plaatsgevonden onder getuige van alle hierboven genoemde personen.

Op 29 november werden vanaf 12.00 uur rijen gevormd ter voorbereiding van de uitreiking van visumaanvraagformulieren.

Naar aanleiding van enerzijds de gevoerde praktijk aan de visumafdeling van deze ambassade alsmede de over U opgemaakte 'rapportage' en anderzijds is de inhoud van Uw brief, kan ik u het volgende berichten.

1. Er wordt aan deze ambassade geen geld gegeven om naar binnen te kunnen komen
2. Aan U werd verzocht achter in de rij aan te sluiten om uw visumaanvraagformulier in ontvangst te nemen
3. U wenste, vanwege Uw Nederlandse paspoort, niet in de rij te staan en U drong het kanselarijcomplex binnen
4. U werd verzocht het complex te verlaten
5. Daar U niet terug de rij in wilde hebben de beveiligingsmedewerkers U naar de straat geëscorteerd
6. U bent niet geslagen
7. U vertelde de aanwezige politie dat U aangifte wilde doen, waarop de politie U heeft geantwoord dat U zich voor aangifte dient te vervoegen bij het politiebureau
8. Dezerzijds is niet bekend of u dit heeft gedaan.

Gezien bovenstaande feiten acht ik de door U ingediende klacht niet op gegronde feiten te berusten.

Wel wil ik U berichten, dat, indien U nog steeds een MVV aanvraag wenst in te dienen, U de richtlijnen van de Visumafdeling van de Nederlandse ambassade dient te volgen, waaronder o.a. het in de rij staan voor het verkrijgen van een aanvraagformulier. Daar de afhaaltijden gewijzigd zijn, gelieve U zich tevoren daarvan op de hoogte te stellen.”

3. Bij brief van 3 april 2003 legde verzoeker zijn klacht opnieuw voor aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken; hij stelde, onder verwijzing naar de bijgevoegde kopie van zijn aangifte bij de politie van Rabat (zie hierna, onder C.6. en Achtergrond, onder 3.), dat de lezing van de ambassade op alle punten onjuist is.

4. Het ministerie bevestigde bij brief van 10 april 2003 de ontvangst van verzoekers brief van 3 april 2003 en deelde hem mee dat deze was doorgeleid naar de ambassade met het



verzoek de klacht opnieuw te beoordelen. De ambassade reageerde vervolgens bij brief van 9 mei 2003 als volgt:

“Naar aanleiding van Uw brief van 3 april aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken deel ik U mede dat uit nader onderzoek blijkt dat geen nieuwe feiten kunnen worden toegevoegd aan de reeds in mijn brief van 3 maart jl. aan U in de derde alinea genoemde gebeurtenissen.

Ten rechte dient vermeld te worden dat het feit zich op 28 november heeft afgespeeld en het rapport is gedateerd 29 november.

Omdat het beveiligingsbedrijf de door u afgelegde eigen verklaringen bij politie zowel als dokter ontkent, heeft het op haar beurt een aanklacht ingediend bij de lokale politie. Ter staving daarvan is een officiële getuigenverklaring bij de aanklacht gevoegd, opgesteld door de receptiemedewerkers, de beveiligingsmedewerkers, alsmede de Marokkaanse politieagenten die allen (bij; N.o.) het voorval aanwezig waren.”

#### B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.
2. In zijn klachtbrief stelde verzoeker dat alle door hem genoemde feiten door de getuigen ter plaatse waren verdraaid.

#### C. Standpunt minister van Buitenlandse Zaken

1. De minister van Buitenlandse Zaken reageerde bij brief van 22 augustus 2003 als volgt:

“Ten aanzien van het betalen van steekpenningen:

Er wordt bij de ambassade geen geld gevraagd, noch betaald om bij de visumafdeling binnen te kunnen komen. Wel is het mogelijk dat MVV- en visumaanvragers worden lastig gevallen door Marokkaanse bemiddelaars. Door middel van de website, publicatieborden en teksten op de MVV- en visumaanvraagformulieren waarschuwt de ambassade duidelijk tegen deze zogenoemde "courtiers", welke tegen geld proberen hun diensten aan te bieden.

Verzoeker is naar de ambassade gekomen voor het afhalen van MVV-aanvraagformulieren en niet voor het indienen van een MVV- of visumaanvraag. Hierin zit een wezenlijk verschil, namelijk dat alleen aanvragers direct naar binnen kunnen met een (toen nog) schriftelijke bevestiging van een -verplicht te maken- afspraak, terwijl het eenieder vrij staat om voor het afhalen van een aanvraagformulier in de rij te gaan staan om bij de receptie het formulier af te halen. Van het betalen van steekpenningen kan

dus geen sprake zijn, aangezien het geen enkel doel zou dienen: of men heeft een afspraak of men gaat in de rij staan.

Ten aanzien van de onheuse bejegening:

Uit het onderzoek naar de gebeurtenissen in november 2002 is het volgende gebleken.

Verzoeker is, voor zover uit de stukken kan worden afgeleid, niet op 27 november maar op donderdag 28 november 2002 aan de ingang van het visumkantoor van de ambassade gekomen. Zowel van de zijde van verzoeker als van de zijde van de ambassade is verwarring ontstaan over de datum waarop verzoeker zich tot de ambassade heeft gewend. Uit stukken die als bijlagen zijn toegevoegd, en het overzicht daarvan, kan worden afgeleid dat dit donderdag 28 november 2002 moet zijn geweest. Op dat moment waren veel mensen aanwezig voor het ophalen van aanvraagformulieren.

Om een en ander rustig en geordend te laten verlopen werden door de beveiligingsmedewerkers, zoals gebruikelijk, rijen gevormd zodat degenen die het langst wachten, het eerst aan de beurt zijn. Vaak staan mensen al vroeg te wachten en is de sociale controle onderling erg groot in verband met "voorkruipers". De medewerkers van het beveiligingsbedrijf GKR hebben voor dit werk een 2 jaar durende opleiding aan een door het Ministerie van Onderwijs erkende school en zijn gespecialiseerd in het - zo nodig - op niet-agressieve wijze beteugelen van bezoekers en matigen van verbale agressie. Voorts zijn deze medewerkers gescreend en genieten zij een goed salaris.

Verzoeker wilde niet in de rij wachten en liep langs de rij wachtenden direct naar de receptie. De reeds wachtende bezoekers begonnen meteen te protesteren. Gelijkzeitig is verzoeker door een van de drie beveiligingsmedewerkers verzocht terug te gaan en achter in de rij aan te sluiten. Verzoeker beriep zich op zijn Nederlandse paspoort, vond dat hij niet in een rij met Marokkanen zou moeten wachten en wilde als eerste geholpen worden. Hierop heeft de beveiligingsmedewerker hem terug naar de straat geëscorteerd. Verzoeker schold iedereen uit en riep buiten de poort naar de aanwezige lokale politie dat hij aangifte wilde doen, waarop hem werd medegedeeld dat hij dit bij het politiebureau kon doen.

Verzoeker is dezelfde dag nog, 28 november, teruggekomen en heeft met de laatste bezoekers in de rij staan wachten om de MVV-aanvraagformulieren af te halen.

Verzoeker heeft bij brief van 3 april 2003 (...) medegedeeld dat hij aangifte heeft gedaan bij de politie van Rabat. Hij heeft hiertoe overgelegd een vertaling van de aangifte d.d. 27 november (zie hierna, onder 2.5.; N.o.). Hierin staat vermeld dat hij ernstig verwond is door ambassademedewerkers die hem hard op het hoofd en in zijn buik geslagen hebben, tegen het ijzeren hek gegooid en naar buiten gejaagd hebben. Tevens heeft verzoeker kopie van een doktersverklaring overgelegd waarin gesproken wordt over een voorval op 28 november 2002 (wegens onleesbaarheid niet opgenomen in dit verslag; N.o.).

Op 29 november is verzoeker naar de ambassade gekomen met twee politieagenten die de betrokken GKR-medewerker verzochten naar het politiebureau te komen. Op dit verzoek is niet ingegaan.

De wachtmeester van de Koninklijke Marechaussee heeft over het hele voorval, zoals gebruikelijk, een rapport opgesteld (zie hierna, onder 2.1.; N.o.). Daar een dergelijk geval van voordringen zich vaker voordoet en naast het voordringen, de gebruikelijke scheldpartij en het terugbrengen naar het begin van de rij buiten het visumkantoor, niets ongebruikelijks heeft plaatsgevonden, is hieraan geen speciale aandacht besteed. Echter, nadat in maart de klachtbrief van verzoeker van 31 januari 2003 werd ontvangen waarin personen beschuldigd werden, is iedere betrokkene door het hoofd van de visumafdeling mondeling gehoord. Aan de hand van een foto van verzoeker, welke zich in het dossier uit 2001 bevindt, kon men zich de persoon herinneren. In aansluiting hierop heeft de wachtmeester van de Koninklijke Marechaussee een aanvullend rapport opgesteld (zie hierna, onder 2.2.; N.o.), Tevens heeft de direct betrokken medewerker van het GKR zijn verklaring schriftelijk vastgelegd (zie hierna, onder 2.3.; N.o.) en hebben de bij het voorval aanwezige receptiemedewerkers, beveiligingsmedewerkers en Marokkaanse politieagenten een ondertekende getuigenverklaring afgelegd (zie hierna, onder 2.4.; N.o.).

Ten aanzien van het ongegrond verklaren van de klachten van verzoeker:

De verklaring van verzoeker komt niet overeen met hetgeen de receptionisten, de GKR-medewerkers en de lokale politie aan de wachtmeester Koninklijke Marechaussee hebben verklaard. De ambassade kan de verklaring van verzoeker niet accepteren. Derhalve ben ik van mening dat de ambassade adequaat heeft gereageerd op de klachtbrieven van verzoeker.

Op grond van het bovenstaande acht ik de klacht van verzoeker op alle onderdelen ongegrond.”

2. Bij zijn reactie voegde de minister de volgende stukken:

2.1. Rapport van 29 november 2002 van wachtmeester S. van de Koninklijke Marechaussee

“Op vrijdag 29 november 2002 omstreeks 13.00 uur bevond ik, S., wachtmeester der eerste klasse der Koninklijke Marechaussee werkzaam bij Harer Majesteits Ambassade te Rabat, rapporteur, mij nabij de toegangspoort van de afdeling Visum.

De supervisor van GKR beveiligers deelde mij mede dat een persoon een klacht bij de politie zou indienen voor mishandeling door een beveiligiger van het GKR beveiligingsbedrijf welke werkzaam is op de kanselarij. Hij deelde mij vervolgens mede dat beveiligiger N. een voor ons onbekend persoon voorzien van een Nederlands paspoort verwijderd had van het Kanselarijcomplex.

Op vrijdag 29 november 2002, omstreeks 13.15 uur heb ik rapporteur gesproken met de beveiligiger N. voornoemd, hij deelde mij mede dat voornoemd persoon weigerde om achter in de rij aan te sluiten voor het afhalen van een formulier daar hij de Nederlandse nationaliteit bezat en niet bij de overige Marokkanen hoorde. Na aangesproken te zijn door N. wenste de man het Kanselarijcomplex niet zelfstandig te verlaten. N. heeft de man bij zijn bovenarm vastgepakt en hem geëscorteerd uit het Kanselarijcomplex. De man wenste een klacht in te dienen bij de aanwezige politie voor mishandeling. De aanwezige politie heeft de man medegedeeld dat deze zich voor een klacht cq aangifte diende te vervoegen op het politiebureau. Vorenstaande is gebeurd onder het toezien oog van de Supervisor alsmede de aanwezige politie. Van mishandeling en slaan zoals de man beweert is geen sprake.

Van deze zijde wordt geen contact opgenomen met de lokale politie daar er niet van uitgegaan kan worden dat de man ook daadwerkelijk aangifte zal doen. Indien de politie contact opneemt met medewerkers van het beveiligingsbedrijf GKR zal de politie uitgenodigd worden op de Kanselarij om een verklaring op te nemen. N. heeft de opdracht gekregen om geen contact te hebben met de politie daar vorenstaande heeft plaatsgevonden binnen het complex van de Nederlandse Kanselarij.

Deze bijzondere melding is opgemaakt en gesloten te Rabat op 29 november 2002.

(...)

De datum is abusievelijk verkeerd vermeld, waar de datum van vrijdag 29 november 2002 staat dient donderdag 28 november 2002 gelezen te worden.”

## 2.2. Rapport van 24 april 2003 van wachtmeester S. van de Koninklijke Marechaussee

“Naar aanleiding van een klacht van een klant richting een GKR medewerker deel ik u het volgende mede:

Op 28 november 2002 is een Marokkaans persoon met een Nederlands paspoort verwijderd van het Kanselarij complex, zie rapport 29 november 2002.

Naar aanleiding van vorenstaande heeft de betrokken persoon een aanklacht wegens mishandeling ingediend bij de lokale politie. De lokale politie wenst een verklaring af te nemen van de beveiligiger N. Door N. is op mijn verzoek een verklaring opgemaakt van vorenstaande geval. Tevens is er een getuigenverklaring ondertekend door 6 personen opgemaakt door de supervisor van het GKR bedrijf, deze verklaring is mede ondertekend door de twee aanwezige politieagenten.

Na contact opgenomen te hebben met de staf van GKR is besloten dat zij contact opnemen met de lokale politie autoriteiten omtrent vorenstaande en zijn de origineel getekende verklaringen overgegeven aan het GKR bedrijf. Tevens zal tegen de betrokken

klant een aangifte ingediend worden vanwege het opgeven van een valse verklaring alsmede een waarschijnlijk vervalst doktersrapport. GKR zal er dan ook bij de politie op aandringen om een onderzoek op te starten omtrent vorenstaande.

De reden van het wensen te spreken van N. door de lokale politie is een verplichte formaliteit.

Deze bijzondere melding is opgemaakt en gesloten te Rabat op 24 april 2003.”

2.3. Verklaring medewerker N. van het beveiligingsbedrijf GKR (zie ook Achtergrond, onder 1.).

De (ongedateerde) verklaring van N., beveiligingsmedewerker, komt op het volgende neer.

Verzoeker is op 28 november 2003 naar de ambassade gekomen om een aanvraagformulier voor een visum af te halen. Hij weigerde daarvoor in de rij te staan, omdat hij naar hij zei over een Nederlands paspoort beschikte. N. heeft hem aangeraden zich aan de regels te houden. Toen verzoeker bij de loketten kwam, begonnen de andere cliënten te protesteren. De voor de uitgifte van de formulieren verantwoordelijke persoon heeft N. gevraagd de orde te handhaven, waarop N. verzoeker naar de deur heeft vergezeld. Toen verzoeker wegging beschuldigde hij N. ervan dat deze hem had geslagen en dat hij aangifte zou doen bij de politie, wat hij de dag daarop heeft gedaan. N.'s chef heeft de politie meegedeeld dat dit een intern probleem betreft op Nederlands grondgebied en dat als de politie een verklaring wilde, men zich direct tot de ambassade diende te wenden.

2.4. Getuigenverklaring, opgemaakt op 23 april 2003, door de supervisor van het beveiligingsbedrijf GKR (zie ook Achtergrond, onder 2.).

De getuigenverklaring komt op het volgende neer.

Die donderdag, 28 november 2002, vond zoals gewoonlijk tussen 11.00 uur en 13.00 uur de uitgifte van formulieren plaats. Er hadden zich sinds 5.00 uur al meer dan driehonderd cliënten bij de ingang van de visumafdeling gemeld. Om ongeveer 12.30 uur meldde verzoeker zich voor het afhalen van formulieren. Op dat moment bevonden zich zo'n dertig mensen in de rij voor de loketten. De beveiligingsmedewerker verleende verzoeker toegang in de veronderstelling dat hij zich zou aansluiten, maar verzoeker ging direct naar de loketten, zich beroepend op zijn Nederlands Staatsburgerschap. Hij ontketende een ruzie met de andere cliënten. Daarom deden de receptionistes een beroep op de beveiliging. De supervisor en twee beveiligingsmedewerkers, A. en N., waren ter plekke. N. verzocht verzoeker aan te sluiten. Hij deed dat niet, hij ging door met het beledigen van cliënten. Toen de beveiligingsmensen inzagen in dat de situatie mogelijk zou ontaarden in een fysieke confrontatie, leek het N. noodzakelijk verzoeker naar buiten te begeleiden zodat de rust onder de andere cliënten zou terugkeren. Echter onderweg naar buiten

begon verzoeker iedereen die maar iets met de ambassade te maken had te beledigen. Dit alles vond plaats in de aanwezigheid van twee plaatselijke politieagenten, die kunnen bevestigen wat verzoeker zoal heeft gezegd en gedaan.

2.5. De aangifte van verzoeker bij de politie van Rabat, gedateerd 27 november 2002, (zie ook Achtergrond, onder 3.).

De aangifte komt op het volgende neer.

Verzoeker meldde zich op maandag 27 november 2003 bij de ambassade om een aanvraag in te dienen om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) ten behoeve van zijn kinderen. Toen hij na een paar uur te hebben gewacht aan de beurt was, drong iemand voor en nam zijn plaats in. Toen hij haar vroeg op haar beurt te wachten, begon zij hem te beledigen en hem voor het oog van iedereen te bedreigen, waarna een functionaris was opgestaan en hem een flinke klap op het hoofd en in de buik had gegeven, hem tegen de ijzeren poort had geduwd, hem had gestompt, hem ernstig had verwond en naar buiten gejaagd, waar zich drie politieagenten bevonden, die hem zeiden dat hij daar niks te maken had en hem vervolgens de straat op hadden geduwd.

#### D. Reactie verzoeker

1. Bij brief van 19 september 2003 reageerde verzoeker op de reactie van de minister als volgt:

“Ik woon sinds 1989 in Nederland. Op 28 november 2002 ben ik naar de Nederlandse Ambassade in Rabat gegaan om formulieren op te halen voor een mvv-aanvraag voor mijn vrouw en kinderen.

Toen ik bij de beveiliging kwam, vertelde ik waarvoor ik kwam en vroeg ik wat ik moest doen. Mij werd gezegd dat ik in de rij moest gaan staan om binnen te kunnen komen.

Ik was daar met mijn vrouw en kinderen en dacht dat het wachten in de rij wel lang zou duren.

Op een gegeven moment zag ik een paar personen uit de rij naar binnen gaan en sommigen gingen direkt naar binnen zonder in de rij te gaan staan.

Zij gaven namelijk geld en kregen meteen hulp met een formulier in hun handen.

Het geld gaven ze niet direkt zichtbaar, maar gewoon ondershands.

Het wachten in de rij buiten duurde zo'n 2 uur; daarna duurde de rij binnen een half uur of langer.

Binnen zag ik hetzelfde gebeuren als buiten.

Er kwam een persoon van buiten direkt voor mij in de rij staan en ik praatte met hem, maar hij wilde niet terug naar achter. Ik vroeg toen aan de beveiliging waarom deze persoon voor mij kwam staan. Deze antwoordde dat die persoon voor mij was, maar dat is niet waar: ik heb namelijk gezien dat die persoon geld heeft gegeven aan de beveiliging!

Toen zag ik dingen die ik nog nooit in Nederland heb gezien!

Terwijl ik met de beveiliging praatte over of we nog hulp zouden krijgen die dag, sprong er iemand van binnen op mij en sloeg mij talloze keren op mijn hoofd en buik en gooide mij vervolgens naar buiten, bij het hek waar de agenten staan. Hij zei nog dat ik nooit hulp zou krijgen en dat ik daar niets te zoeken had. Toen raakte ik in paniek.

Ik kreeg gelukkig hulp van een onbekend iemand, die me in een taxi hielp en meering naar het politiebureau. Hij heeft een getuigenis afgelegd van hetgeen hij allemaal gezien had.

Toen ben ik naar de dokter geweest. Ik kreeg een verklaring, maar dat was een onjuiste verklaring!

De originele verklaring moest bij de politie blijven, zo werd mij gezegd.

De politie vroeg mij nog om aan te wijzen om welke personen bij de ambassade het ging, maar ik ben niet dezelfde dag naar de ambassade teruggegaan!

Ik ben naar Nederland teruggegaan, waar ik op 31 januari 2003 een klacht heb ingediend bij de IND/Visadienst. Op 3 maart 2003 kreeg ik slecht nieuws en op 3 april heb ik nog een brief geschreven naar het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Het antwoord van 22 augustus 2003 was nog slechter!

De werksituatie bij de ambassade in Rabat acht ik onnederlands: de beveiliging is duidelijk crimineel. Als u een onderzoek ter plaatse zou instellen, dan zou u mijn mening delen!

De mensen daar maken het je echt lastig en mishandelen de bezoekers. Als je geld geeft, gebeurt er niets, maar zonder geld krijg je problemen en niet de informatie die je nodig hebt. Dit betreft niet de Nederlandse medewerkers, doch uitsluitend de Marokkanen die bij de ambassade werken.

Het is overigens onjuist dat ik zou hebben gezegd dat ik vanwege mijn Nederlandse paspoort met voorrang hulp zou moeten krijgen!

Er zijn 6 getuigenverklaringen afgelegd: door de beveiliging en door politieagenten.

Ik begrijp niet dat de politieagenten, die *buiten* het ambassadeterrein werken, een verklaring kunnen afleggen over de gebeurtenissen *binnen* het ambassadeterrein!?

Voorts stonden er slechts 2 en geen 6 beveiligingsmensen bij de rijen.

Waarschijnlijk getuigen ze gezamenlijk, omdat ze gezamenlijk het geld incasseren en verdelen.

Ik heb ook niemand uitgescholden.”

2. Op 24 september 2003 benadrukte verzoeker telefonisch dat hij op 28 november 2003 bij de ambassade was geweest, en niet op 27 november 2003.

#### E. Reactie minister van Buitenlandse Zaken

Op 29 oktober 2003 ontving de Nationale ombudsman telefonisch bericht dat de minister niets had toe te voegen aan zijn standpunt. Benadrukt werd dat ten aanzien van incidenten van deze aard altijd direct rapport wordt opgesteld, onder meer om misverstanden te voorkomen.

#### H. Verklaring lokale ambassademedewerkers

Op 25 november 2003 ontving de Nationale ombudsman de verklaring van twee lokale medewerkers van de Nederlandse ambassade te Rabat, Ab. en Ah. (zie ook Achtergrond, onder 4.).

De verklaring komt op het volgende neer.

Verzoeker meldde zich op donderdag 28 november 2002 bij de ambassade om formulieren te halen. De betrokken medewerkers waren om 11 uur begonnen met de uitgifte van formulieren. Vanwege hun grote aantal, meer dan driehonderd, hadden de cliënten rijen gevormd voor de loketten. Er waren cliënten bij die al vanaf vijf uur 's ochtends voor de poort hadden gestaan. Om ongeveer half één meldde verzoeker zich die dag bij de ambassade. Na zijn binnenkomst ging hij naar de loketten. De andere cliënten begonnen te protesteren, hetgeen uitmondde in ruzie. Daarom vroegen de betrokken medewerkers hem om achter in de rij aan te sluiten. Toen hij dat weigerde, waren zij genoodzaakt de beveiligingsmedewerker te roepen.

De beveiligingsmedewerker heeft verzoeker gevraagd achter in de rij aan te sluiten. Aan dit verzoek heeft hij niet voldaan. Hij begon te schreeuwen dat hij een Nederlands burger was, en dat hij voorrang had op de andere personen, de Marokkanen. Hij begon de andere cliënten te beledigen. Zo verstreek er een kwartier en het zag er naar uit dat er te weinig tijd zou overblijven om iedereen te helpen, en dat velen de volgende dag weer zouden moeten terugkomen om formulieren op te halen. Daarom hebben de beveiligingsmedewerkers, die voorzagen dat het probleem zou kunnen uitmonden in een fysieke confrontatie tussen de cliënten, verzoeker verzocht achter in de rij aan te sluiten of te vertrekken, met het oog op het tot bedaren brengen van de andere cliënten. Verzoeker is toen weggegaan, een ieder die met de ambassade te maken had beledigend. Dit alles in aanwezigheid van twee plaatselijke politieagenten die kunnen bevestigen wat verzoeker allemaal heeft gezegd.



Wat betreft het geld, er is niets van verzoeker aangenomen, alles wat hij zegt is gelogen: men is hier niet om geld aan te nemen, maar om de cliënten te helpen volgens de instructies van meerderen, die op de hoogte zijn van dit voorval.

## Achtergrond

### 1. Verklaring (ongedateerd) medewerker beveiligingsbedrijf GKR

“Je soussigne moi le nomme N. que le jour 28 novembre 2002 un client s'était presente pour prendre un formulaire de visa alors que les clients fesaient la queue, lui il refusai. Il disait qu'il a un passeport hollandais et qu'il voulait prendre le formulaire sans faire la queue, alors je lui ai conseille de respecter le bon déroulement de l'ordre lorsqu'il arrivait au guichet, les clients se manifaistaient, la personne responsable de la distribution des formulaires m'avait appelé pour maintenir l'ordre. Alors j'ai accompagné le client à la porte lorsqu'il est sorti il m'avait accusé de l'avoir frapper aussi il avait apporté plainte auprès de la police qui est venu le lendemain alors mon chef leurs avaient dit que c'était un problème intérieur au sein du territoire hollandais et si la police voulait une explication, il devait contacter directement l'ambassade.”

### 2. Getuigenverklaring opgemaakt 23 april 2003 door de supervisor van het beveiligingsbedrijf GKR, ondertekend door twee lokale ambassademedewerkers van de receptie, twee beveiligingsmedewerkers en twee lokale politieagenten

“Monsieur le 28 novembre 2002 etait un jeudi et comme l'indique les consignes de l'ancien système, on procédait à la destination des formulaires de 11h00 a 13h00, aussi le nombre des clients deppasait 300 personnes en raison de la pression des clients demandant le visa pour la Hollande et pour la Belgique puisque le Consulat etait Benelux.

Les clients se présentaient devant l'entrée de visa des 5h00 du matin monsieur, ce jour et a environ 12h30 un client se présentait à l'entrée de bvk pour retirer les formulaires, l'entrée bouclée des derniers clients environ 30 personnes alignées allant de la porte bvk au guichets l'agent de sécurité lui permis l'accès en pensant qu'il va faire la queue avec les autres clients toute fois ce dernier est aller directement au guichets en prétendant qu'il est un citoyen hollandais. Ce qui avait déclenché une dispute avec les autres clients c'est la raison pour laquelle les réceptionnistes on fait appel a la sécurité, et comme j'étais dans les lieux en présence des autres agents Al. et N., ce dernier demandait au client de faire la queue. Ce que ne lui pas plu, il continua à insultait les clients qui s'ont protesté contre son acte précédant alors quand on a vu que le problème pourrait se terminer avec un affrontement physique, a ce moment N. a vu nécessaire de faire sortir ce client a l'extérieur pour calmer les autres clients mais en sortant du consulat ce dernier commença à insulair tout le monde a savoir le consulat la sécurité et les employer et ce en présence des deux policiers locaux qui confirment ce qui est dit et fait par ce client.

Monsieur je vous presente les noms des personnes qui confirment ce qui est mentionner ci dessus et ceux qui étaient présents sur les lieux au moment de l'incident chacun de son poste.”

### 3. Aangifte verzoeker bij politie Rabat, gedateerd 27 november 2003

“Je me suis présenté, Lundi 27/11/2002, au consulat des Pays-Bas, en vue de déposer une demande pour prendre mes enfants avec moi aux Pays-Bas et lorsque mon tour est arrivé après quelques heures d'attente, une personne m'a devancé, prenant ainsi ma place, et lorsque je lui ai demandé de respecter son tour, elle s'est mise a m'insulter et a me menacer devant la foule, après quoi un fonctionnaire qui s'est levé de sa place, m'a frappé violemment sur la tête et au ventre et m'a bousculé contre la porte en fer et m'a donné des coups de poing, me blessant grièvement et me chassant a l'extérieur où se trouvaient trois policiers, et m'a ensuite poussé au milieu de la route, en me disant que je n'ai droit a rien là-bas, sans que je ne réagisse en respect a l'inviolabilité des lieux.”

### 4. Verklaring lokale medewerkers, 27 november 2003

“Mme, M., le nommé (verzoeker; N.o.) se présentait au bvk le jeudi 28 nov. 2002, pour retirer les formulaires. Suivant la procédure nous avons commencé à distribuer les formulaires a 11 h du matin. Tant que le nombre de personne qui se trouvaient devant la porte du bvk dépassait 300 personnes, les clients forment la queux devant les guichets de la réception. Il y en a des clients qui se trouvaient devant la porte depuis 5 heures du matin.

Ce jour la et a environ de 12 h30mn (verzoeker; N.o.) se présentait au bvk. Après son accès il s'est précipité directement vers nos guichets en dépassant tous les autres clients. Evidemment ces derniers commençaient à crier, ce qui avait déclenché une dispute avec lui, et c'est la raison pour la quelle nous lui avant demander de faire la queux, en refusant, nous étions obligé d'appeler l'agent de sécurité, ainsi rien de ce qu'il vous a déclaré dans son accusation n'est réel.

Mme, M., ce qu'il faut savoir c'est quand l'agent de sécurité est arrivé sur les lieux il avait demandé à ce monsieur de se tenir derrière les premiers clients, cependant cette demandé ne lui pas plu. Alors il commença a crier en prétendant qu'il est un citoyen hollandais, et qu'il a la priorité sur les autres personnes, les marocains, en plus il insultait les clients qui se sont protester contre son acte précédent. Jusqu'au la un quart d'heure vient d'écoulé et le temps de servir les autres clients devenait insuffisant et plus de personnes devaient revenir le jour d'après pour tirer les formulaires, ce ci obligé les agents de sécurité qui ont vu que le problème pouvait se terminer avec un affrontement physique entre les clients, ils avaient demandé à ce monsieur de faire la queux ou de sortir, et ceux en vue de calmer les autres clients.

(Verzoeker; N.o.) acceptait de sortir, mais se sentait humilié devant les autres clients et en sortant du consulat il insultait tout le monde à savoir le consulat, la sécurité et les employés de l'ambassade et ce en présence des deux policiers locaux qui confirment ce qui est dit. En ce qui concerne l'argent, on a rien pris de ce monsieur, tous ce qu'il disait c'est des mensonges, d'ailleurs on est là pour servir les clients et pas pour les prendre de l'argent, on suivant les instructions de nos supérieurs qui sont au courant de cet incident.”

## 5. Algemene wet bestuursrecht

### Artikel 9:12, eerste lid

“Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.”