

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
De heer mr. dr. L.F. Asscher
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer
(070) 850 89 06 AC/rka

Datum
31 DEC. 2014
Ons nummer

2014.12693

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker
mw. mr. S. Andric
Onderwerp
Basisexamen Inburgering
Buitenland

Geachte heer Asscher,

Sinds begin november heeft de Nationale ombudsman veel klachten ontvangen over de invoering van het nieuwe Basisexamen Inburgering Buitenland. In deze brief wil ik uw aandacht vragen voor de overlast die is ontstaan voor een grote groep mensen door de manier waarop getracht is om het nieuwe examen in te voeren. Ik verzoek u dringend om een oplossing te bieden voor de ontstane problemen.

Te haastige invoering

Vanaf 1 november 2014 is er een nieuw basisexamen ingevoerd dat voor veel problemen heeft gezorgd. Hoewel van te voren al bekend was dat de voorbereidingen voor de invoering van het nieuwe examen niet gereed waren, is de invoering van het nieuwe examen per 1 november 2014 toch doorgezet. Dit heeft tot gevolg gehad dat het tijdens de gehele maand november niet mogelijk was om een examen af te leggen omdat er technische problemen zijn. Het examenprogramma staat op een server van DUO in Groningen, maar de beveiligde internetverbinding werkt niet goed.

De klachten

De Nationale ombudsman heeft verschillende soorten klachten ontvangen omdat het niet mogelijk was om een examen af te leggen. Mensen hebben €350 betaald voor het examen, maar hoorden vervolgens niets meer. In eerste instantie kregen zij zelfs geen betalingsbevestiging. Alle klachten gingen erover dat mensen een vertraging opliepen in hun verblijfsprocedure om naar Nederland te komen omdat ze geen examen konden afleggen. Het examen is namelijk nodig om een Toegangs- en Verblijfsprocedure bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) te starten, de zogenaamde TEV-procedure. Zo hebben we een klacht ontvangen van een zwangere vrouw die straks mogelijk niet meer naar Nederland kan reizen om in aanwezigheid van haar partner te bevallen van hun kind, omdat zij alleen nog maar tot februari zal kunnen reizen.

Ons nummer
2014.12693

2

Ook hebben we een klacht ontvangen van mensen die hun huis in het buitenland al hebben verkocht en tijdelijk een ander onderkomen moeten zoeken totdat zij naar Nederland kunnen vertrekken. Daarnaast hebben we klachten ontvangen van mensen die een arbeidscontract van een jaar hebben, van wie het arbeidscontract niet lang genoeg geldig meer zal zijn voor de TEV-procedure. In ieder geval geldt voor alle mensen dat zij nu langer dan noodzakelijk is zonder hun dierbaren zullen zijn.

Nadat wij al deze klachten hebben ontvangen, hebben wij hierover vragen gesteld aan de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de organisatie die belast is met de uitvoering van het examen. DUO heeft vervolgens aan de Nationale ombudsman laten weten dat er vanaf 1 december 2014 op de ambassades gestart zou worden met een tijdelijke offline afname van de examens. Hiertoe werden laptops naar de ambassades gezonden die daar eind november zijn aangekomen. Dit heeft u ook in uw brief aan de Tweede Kamer van 5 november 2014 toegezegd.

DUO

In de eerste week van december was het helaas bij veel ambassades alsnog niet mogelijk om het examen af te leggen ten gevolge van technische problemen. Deze problemen zijn nu voor zover de Nationale ombudsman bekend is nagenoeg allemaal opgelost. Volgens de berichtgevingen zou het om een groep van ongeveer 700 mensen gaan die door deze situatie gedupeerd zijn. DUO doet haar uiterste best om de wachtlijsten weg te werken en heeft aan de Nationale ombudsman toegezegd dat mensen die door de stagnatie bij de examens in de problemen komen, op een urgentielijst zullen worden geplaatst zodat zij als eerste bericht zullen ontvangen over het examen. De Nationale ombudsman heeft daarvoor gegevens van mensen die urgentie nodig hadden doorgegeven aan DUO. Daarnaast heeft DUO toegezegd dat de nakijktijd van de examens in het algemeen verkort zou worden van acht naar drie weken. Dit laatste is uiteraard een positief initiatief, maar daar dient wel de kanttekening bij geplaatst te worden dat de uitslag van het examen voorheen gelijk na het examen bekend was. Dat wil zeggen dat mensen in ieder geval toch een vertraging in hun procedure oplopen van minimaal zeven weken.

Ketenpartners

Naar aanleiding van de problematiek rondom de afname van de examens hebben wij ook contact gezocht met de ketenpartners, de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en het ministerie van Buitenlandse Zaken, organisaties

Ons nummer
2014.12693

3

die niet verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het examen, maar die ook bij het examen betrokken zijn.

Het ministerie van Buitenlandse Zaken

De Nationale ombudsman heeft vragen gesteld aan het ministerie van Buitenlandse Zaken over de praktische uitvoering van de examens. Buitenlandse Zaken liet de Nationale ombudsman weten dat mensen die een klantnummer hebben ontvangen van DUO contact kunnen opnemen met de ambassade voor het maken van een afspraak voor het examen. Verder liet Buitenlandse Zaken ons weten dat de meeste ambassades beschikken over één afnameplek en de grotere ambassades over twee. Alleen de ambassade in Rabat heeft er drie. Het afleggen van het gehele basisexamen duurt 3 à 3,5 uur. Op ambassades waar één laptop staat, betekent dit dus dat er per dag twee kandidaten het gehele examen kunnen afleggen; dat zijn 10 kandidaten per week. Wegens de beperkte menskracht en de examenreglementen kan het aantal afnameplekken op een post niet worden verhoogd. Wel is de ambassades gevraagd de bestaande wachtlijsten zo snel als mogelijk weg te werken. Het ministerie van Buitenlandse Zaken liet tevens aan de Nationale ombudsman weten dat zij niet belast zullen zijn met de klachtbehandeling over de afspraken en eventuele technische storingen omdat DUO verantwoordelijk is voor de uitvoering van het examen.

IND

Daarnaast heeft de Nationale ombudsman de IND om zijn standpunt in deze kwestie gevraagd aangezien dit de organisatie is die een met succes behaald examen als eis stelt voor het starten van de TEV-procedure.

De IND heeft ons laten weten dat hierop geen uitzonderingen gemaakt kunnen worden, dus dat het alleen met een behaald examen mogelijk zal zijn om een TEV-aanvraag in te dienen.

1. Daarbij heeft de IND wel laten weten dat er rekening gehouden zal worden met de bestaande situatie en dat de IND de TEV-aanvraag versneld zal behandelen voor mensen die door de tijdelijke stagnatie van de examens in de problemen komen.

Ons nummer
2014.12693

4

2. Tevens heeft de IND toegezegd dat rekening zal worden gehouden met de duur van het arbeidscontract als dat door het wachten op het examen in november niet lang genoeg geldig meer is, mits aan alle overige voorwaarden wordt voldaan.

De Nationale ombudsman heeft ook aan de IND de gegevens doorgegeven van de mensen die urgentie behoeven.

Hoe nu verder?

Ruim voor 1 november 2014 was het reeds bekend dat er technische problemen waren met het nieuwe examen en dat het niet haalbaar zou zijn om het nieuwe examen per 1 november in te voeren. Hoewel het systeem nog niet op orde was en dit ook bekend was, is er toch voor gekozen om het nieuwe examen door te voeren. Ik vind dat een kwalijke zaak en ik ben van mening dat een volgende wijziging van het examen nooit meer op deze manier ingevoerd mag worden.

Het feit dat het gedurende een gehele maand niet mogelijk was om een examen af te leggen heeft vergaande consequenties voor een grote groep mensen. Ik verzoek u daarom dringend om samen met alle betrokken organisaties een oplossing op maat te bieden voor de gedupeerden en de eventueel geleden schade te vergoeden.

Tot slot

Graag ontvang ik een schriftelijke reactie van u op deze brief binnen veertien dagen. Voor uw reactie en eventuele vragen kunt u contact opnemen met mevrouw mr. S. Andric via telefoonnummer (070) 850 69 06 en e-mailadres s.andric@nationaleombudsman.nl of mevrouw mr. M. van der Kleij via telefoonnummer (070) 356 35 55 en e-mailadres M.vanderKleij@nationaleombudsman.nl.

Deze brief zal aan alle betrokken organisaties gestuurd worden en tevens op onze website www.nationaleombudsman.nl gepubliceerd worden.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman