



De heer dr. K.H.D.M. Dijkhoff
Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
secretariaat@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Geachte heer Dijkhoff,

Datum

24 maart 2015

Ons nummer

No 2015/0072 U

Uw brief

In 2014 ontving de Nationale ombudsman 36.278 verzoeken van burgers en bedrijven, een daling van 4,6%. Deze verzoeken geven een goed beeld van de relatie tussen de overheid en haar burgers. Van al deze verzoeken hadden er 321 betrekking op de IND, een afname van 36% ten opzichte van 2013. In deze brief wordt ook ingegaan op het COA en de DJI als ketenpartners in de uitvoering van het vreemdelingenbeleid. Ook zij zullen een afschrift van deze brief toegestuurd krijgen.

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

Op woensdag 25 maart bied ik de Tweede Kamer het verslag over 2014 aan. De jaarbrieven aan overheidsinstanties maken onderdeel uit van het jaarverslag. Hierin bespreekt de Nationale ombudsman welke problematiek er in het afgelopen jaar speelde in de relatie tussen burgers en de desbetreffende overheidsinstantie.

Onderwerp

Jaarbrief 2014

In deze jaarbrief wil de Nationale ombudsman u graag informeren over wat hij voor de onder u ressorterende dienstonderdelen als de belangrijkste onderwerpen en ontwikkelingen in 2014 ziet. Dat zijn: de opvang en plaatsing door het COA van asielzoekers, het horen van asielzoekers, de inburgeringstoets in het kader van gezinshereniging, en de medische zorg in asielzoekerscentra en detentiecentra. Een aantal van deze onderwerpen beschreef hij ook al eerder in zijn jaarbrief 2013. Deze blijken nog steeds actueel te zijn. Onderwerpen die behoren tot het terrein van de Kinderombudsman zijn overigens niet in de brief meegenomen. De Kinderombudsman zal hierover zelf contact met u zoeken.

Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

Doorloopsnelheid

Van de 321 klachten over de IND gaat ongeveer een derde over de doorloopsnelheid van procedures. De meeste klachten betroffen de niet tijdige behandeling van aanvragen van verblijfsvergunningen (waaronder asiel) en bezwaarschriften. Van Vluchtelingenwerk kreeg de Nationale ombudsman in dit

Ons nummer

No 2015/0072 U

2

verband het signaal dat de wettelijke beslistermijn voor de aanvragen van gezinshereniging van toegelaten asielzoekers niet worden gehaald. Zeker waar het gezinsleden betreft die achter zijn gebleven in oorlogsgebied of vluchtelingenkampen is dit problematisch. De vraag rijst of u samen met de IND deze problemen herkent en zo ja, welke maatregelen worden getroffen om een vlotte doorlooptijd te waarborgen. Graag verneem de ombudsman van u een reactie hierover. En mochten bepaalde doorlooptijden niet gehaald kunnen worden, dan vindt hij het belangrijk dat de communicatie daarover naar asielzoekers goed is. Uit de klachten maakt hij op dat beter gecommuniceerd zou kunnen worden over vertragingen.

De gehoren in de asielprocedures

Het luisteren naar het verhaal van de asielzoeker dat achter de asielaanvraag schuil gaat, is belangrijk en moet op een zorgvuldige wijze gebeuren. Op basis van dit horen van de asielzoeker neemt de overheid immers beslissingen. De IND heeft hierin expertise opgebouwd en veel gaat dan ook goed. Niettemin bestaan er ook problemen die voor betrokkenen grote gevolgen kunnen hebben. Het is daarom belangrijk dat er zo min mogelijk fouten gemaakt worden bij het horen van mensen en dat steeds lering getrokken wordt uit de situaties die kennelijk niet goed zijn gegaan.

Klachten bij de Nationale ombudsman vormen wat dit betreft een rijke informatiebron. Terugblikkend op het afgelopen jaar heeft hij zeven rapporten geschreven over klachten die betrekking hadden op het horen van asielzoekers door de IND. Een voorbeeld is het horen van een vrouw uit Syrië in aanwezigheid van haar vijfjarige zoon, hetgeen in strijd was met een advies van Medifirst. De ombudsman hoort graag of u dergelijke problemen herkent en wat u eraan doet om de praktijk te verbeteren.

Geluidsopnamen

De Nationale ombudsman bracht op 27 november 2014 spelregels uit over het maken van geluidsopnamen. In dat kader werd ook gesproken met de IND over het maken van geluidsopnamen van bijvoorbeeld het nader gehoor. De spelregels komen er in het kort op neer dat als uitgangspunt wordt gehanteerd dat geluidsopnamen worden toegestaan om nadere discussie over hetgeen al dan niet is gezegd tijdens het zo cruciale nader gehoor, zoveel mogelijk te voorkomen. De ombudsman heeft u al eerder gevraagd om open te staan voor het gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden in zijn jaarbrief 2012. In het jaarbriefgesprek van 28 mei 2013 is toegezegd dat hier nog naar gekeken zou worden. Inmiddels heeft de ombudsman vernomen dat u bereid bent om geluidsopnamen toe te staan. Hij is daar verheugd over en is benieuwd naar de eerste ervaringen daarmee in de praktijk.

Ons nummer

No 2015/0072 U

3

Inburgeringsexamen

Vanaf 1 november 2014 is het inburgeringsexamen gewijzigd. Dit examen moet eerst met succes worden afgelegd voordat men een aanvraag voor een verblijfsvergunning in het kader van gezinshereniging kan doen. Vanaf oktober 2014 ontving de Nationale ombudsman klachten van burgers die niet tijdig examen konden doen omdat dit technisch niet mogelijk was bij de ambassades. Hij heeft hierover een zorgenbrief gestuurd naar minister Asscher, die beleidsverantwoordelijk is.¹ Het is belangrijk dat bij fouten van een ketenpartner andere ketenpartners zich daarvan op de hoogte stellen en vervolgens actie ondernemen. Naar aanleiding van de klachten heeft de ombudsman zelf ook contact opgenomen met de IND en gevraagd om maatregelen te treffen voor de mensen die de dupe zijn van slechte overheidsdienstverlening. De IND heeft aangegeven dat het examen wel noodzakelijk blijft voor de instroom, maar dat de Toegang en Verblijf procedure versneld doorlopen zal worden voor deze mensen. De Nationale ombudsman vindt dat de IND zich oplossingsgericht heeft opgesteld en spreekt daar zijn waardering voor uit.

Bureau Medische Advisering

In 2014 ontving de Nationale ombudsman een klacht over de werkwijze van het Bureau Medische Advisering (BMA) bij het uitbrengen van een medisch advies aan de IND. Deze klacht, waarbij de advocaat vijf concrete praktijkvoorbeelden inbracht, was voor de ombudsman reden om meer in zijn algemeenheid te kijken naar de werkwijze van het BMA en de manier waarop de IND de adviezen gebruikt in de besluitvorming. Onlangs heeft hij zijn rapport naar aanleiding van dit onderzoek uitgebracht.

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) en de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)*Opvang vluchtelingen*

De Nationale ombudsman maakt zich zorgen over de wijze waarop vluchtelingen in Nederland binnenkomen en de omstandigheden waarin zij moeten verblijven. Door de snelle instroom van met name Syrische en Eritrese asielzoekers was het voor het COA afgelopen jaar een klus om voor hen goede opvang te realiseren. Hiervoor moest gebruik gemaakt worden van allerlei noodvoorzieningen zoals een sporthal en tijdelijke paviljoens. Op uitnodiging van de directeur van het COA bezocht de ombudsman in oktober het asielzoekerscentrum in Dronten waar ook tijdelijke noodopvang was gerealiseerd. Inmiddels zijn ook boten in gebruik genomen. De verwachting is dat het aantal asielzoekers dat naar Nederland komt niet zal dalen. Graag verneemt de ombudsman van u op welke wijze de opvang voor de langere termijn geregeld zal worden.

¹ Brief 31 december 2014, kenmerk 2014.12693.

Ons nummer

No 2015/0072 U

4

Terugblikonderzoek

In 2013 werd het rapport Medische zorg vreemdelingen (2013/125) uitgebracht met daarin onder meer een aantal aanbevelingen over de medische zorgverlening in asielzoekers- en detentiecentra. In 2014 brachten medewerkers van de Nationale ombudsman opnieuw een bezoek aan het detentiecentrum Schiphol om te zien en te bespreken op welke manier de aanbevelingen over de medische zorg hebben geleid tot veranderingen. In 2015 wordt een dergelijk bezoek ook gebracht aan een COA-locatie en aan het hoofdkantoor van het Gezondheidscentrum Asielzoekers in Wageningen. U wordt na afloop op de hoogte gesteld van onze bevindingen van dit terugblikonderzoek.

Tot slot

Kortom, de Nationale ombudsman vraagt uw aandacht voor:

- Doorlooptijden van asielaanvragen, vooral bij verhoogde instroom;
- Problemen rond het horen van asielzoekers;
- De opvang van vluchtelingen, de locaties die daarvoor gebruikt worden en de verblijfsomstandigheden;

Per 1 april a.s. treedt Reinier van Zutphen aan als nieuwe Nationale ombudsman. Hij zal graag op een nader te bepalen datum een gesprek met u voeren over deze jaarbrief.

Deze jaarbrief wordt ook gestuurd aan de minister van Veiligheid en Justitie en aan de Vaste commissie voor Veiligheid en Justitie van de Tweede Kamer. Daarnaast wordt de brief op de website van de Nationale ombudsman gepubliceerd.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



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

Aantal verzoeken over de IND

In de tabel hieronder zijn zowel de mondeling als schriftelijk ontvangen verzoeken meegenomen.

	2013	2014	
Aantal ontvangen verzoeken	504	321	
Aantal behandelde verzoeken	534	314	
Wijze van behandelen			
1. Adviseren en informeren ²	434	276	
2. Interventies	75	26	
3. Bemiddelingen	1	1	
4. Onderzoeken met rapport	8	8	
- Gegrond		8	3
- Deels gegrond		0	3
- Niet gegrond		0	2
- Geen oordeel		0	0
5. Onderzoeken met brief	1	0	
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	15	3	

² Bij vragen en klachten over de overheid wordt bekeken hoe deze het beste behandeld kunnen worden. Sommige klachten over de overheid kan de ombudsman niet in onderzoek nemen omdat niet is voldaan aan bepaalde vereisten. Zo neemt hij geen klachten in onderzoek als de klacht betrekking heeft op een beslissing van een overheidsinstantie waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Een ander vereiste is dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan de overheidsinstantie zelf. In al die gevallen helpt de ombudsman de burger op weg door te vertellen waar de burger terecht kan, de klacht of het bezwaar door te sturen of door een adequate toelichting of informatie te geven. Ten slotte wordt een aantal klachten niet in onderzoek genomen omdat de ombudsman deze op voorhand ('kennelijk') ongegrond acht. In een aanzienlijk aantal zaken valt pas na bestudering van de stukken – bijvoorbeeld een intern klachtdossier - te zeggen of de ombudsman iets voor de betrokken burger kan betekenen. Soms vindt eerst een intakegesprek op het kantoor van de ombudsman plaats om de wensen van de klager en de mogelijkheden van de ombudsman te kunnen vaststellen. Sommige zaken zijn behoorlijk complex en arbeidsintensief.