

Openbaar rapport

rapportnummer: 2009/182

datum: 2 september 2009

naar aanleiding van de klacht van de heer H. te M.,

met een klacht over het gebrek aan compensatie en hulp van diverse (overheids)instanties

in verband met de gevolgen die hij heeft ondervonden van de identiteitsfraude met zijn

gestolen identiteitskaart.



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Onderzoek	5
3. Persoonlijk verhaal	6
4. Knelpunten	11
4.1. <i>Informatievoorziening, communicatie en hulp</i>	11
4.2. <i>Uitvoering, beleid en regelgeving</i>	12
5. Afspraken	14
6. Vervolg	16
Bijlage 1: Stappenschema	18
Bijlage 2: Lijst met deelnemers	20

1. INLEIDING

Als gevolg van een gestolen identiteitsbewijs kreeg de heer H. ernstige maatschappelijke problemen en voor het oplossen daarvan had hij te maken met in totaal vijf instanties, vier overheidsinstanties en TNT Post. De Nationale ombudsman zag zich na confrontatie met deze casus voor de vraag gesteld hoe verzoekers probleem het meest effectief kon worden aangepakt.

De zaak begon toen verzoeker in de zomer van 2005 een Nederlandse identiteitskaart aanvraag bij de gemeente Heeze-Leende. Tijdens het vervoer van de SDU naar de gemeente door TPG, thans TNT-post, werd de container waarin de identiteitskaart van verzoeker zat, gestolen, en vervolgens verbrand teruggevonden. De bedrijfsrecherche van TPG maakte proces-verbaal op met daarin de documentnummers van de vermiste reisdocumenten. Dit proces-verbaal is doorgestuurd naar het Nationaal Schengen-informatiesysteem (NSIS). Ook zijn de gegevens opgenomen in het basisregister reisdocumenten van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (hierna BZK) om eventueel misbruik van derden zoveel mogelijk te voorkomen. Van het gebeure werd de gemeente Heeze-Leende door het Ministerie van BZK op de hoogte gesteld en de gemeente werd verzocht een nieuwe identiteitskaart voor verzoeker aan te vragen. Deze werd vervolgens aan verzoeker uitgereikt.

Verzoeker werd destijds niet op de hoogte gesteld van de diefstal van zijn identiteitskaart. Bijna een jaar later werd verzoeker benaderd door een bedrijf omdat hij een gehuurde graafmachine niet zou hebben teruggebracht. Verzoeker kwam er na veel navraag achter dat een ander transacties verrichtte met zijn identiteitskaart. Hij deed daarvan melding bij de politie.

Ook meldde hij bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven (hierna KvK) dit gegeven, omdat de ander zich op zijn naam met een bedrijf had ingeschreven bij de KvK. Daarnaast verzocht hij de KvK om de fraude landelijk te melden bij de andere Kamers van Koophandel.

Vervolgens is verzoeker nog vele malen benaderd door bedrijven en deurwaarders, allemaal ten gevolge van de fraude met zijn identiteitskaart. Het kostte hem veel moeite om een en ander steeds weer recht te breien.

Verzoeker claimde bij de gemeente en de KvK een schadevergoeding, zowel materieel als immaterieel, hij leed namelijk psychisch ernstig onder de affaire. Ten gevolge daarvan kon hij ook zijn werk niet meer doen.

De gemeente verwees hem voor de claim door naar het Ministerie van BZK, het Ministerie van BZK verwees weer terug naar gemeente.

Er is een zaak bij de rechter geweest inzake de claim op de gemeente en de KvK. Verzoeker heeft uiteindelijk zijn claim ingetrokken omdat tijdens de comparitie bij de rechter duidelijk werd dat er geen kans voor hem in zat om te winnen. Door zijn zaak in te trekken behoeft verzoeker geen proceskosten te betalen.

Vervolgens is er nog contact tussen verzoekers advocaat en het Ministerie van BZK geweest, over de rol van de KvK en TNT-post.

Ook zijn er kamervragen over deze kwestie gesteld. De minister van BZK heeft daarbij aangegeven dat zij geen aanleiding ziet om van overheidswege verzoekers schade te compenseren, omdat de schade niet is ontstaan door een handelen of nalaten van de overheid. De overheid is zelf slachtoffer geworden van diefstal, aldus de minister.

De overheid organiseert haar werk meer en meer in ketens/middels ketenoverleg. Steeds vaker wordt de Nationale ombudsman geconfronteerd met de complexiteit van deze ketens, naar aanleiding van klachten van burgers. Dit onderwerp vormde het thema van het verslag van de Nationale ombudsman over 2008 met als titel, De burger in de ketens. Omdat de Nationale ombudsman steeds op zoek is naar instrumentarium om klachten op een zo efficiënt mogelijke manier aan te pakken, is hij in dit kader een samenwerking aangegaan met de Kafkabrigade. De onderhavige zaak heeft de Nationale ombudsman onderzocht met een op de praktijk van de Nationale ombudsman toegepaste Kafkamethode. Kort gezegd bestaat deze methode eruit dat er na een analyse van de casus, een gesprek plaatsvindt met alle betrokken partijen. Tijdens deze bijeenkomst wordt het verhaal van de betrokken burger besproken, worden de knelpunten geanalyseerd en wordt er gezocht naar stappen die de verschillende instanties kunnen zetten om de betrokken burger te helpen en het systeem zo te organiseren dat dergelijk situaties in de toekomst kunnen worden voorkomen.

Dit rapport bevat een weergave van het onderzoek naar deze casus. Het rapport bevat geen behoorlijkheidsoordeel van de Nationale ombudsman maar een lijst met afspraken waar de betrokken instanties zich aan verbonden hebben.

De Nationale ombudsman beschrijft in dit rapport achtereenvolgens de problemen die verzoeker heeft ervaren vanuit zijn perspectief (hoofdstuk 3.). Daarna komen de belangrijkste knelpunten aan bod. Deze knelpunten zijn door de betrokken instanties gezamenlijk geformuleerd (hoofdstuk 4.). Daarna noemt de Nationale ombudsman per betrokken instantie de afspraken waar de partijen zich tijdens de expertmeeting aan verbonden hebben (zie hoofdstuk 5.). Tevens bevat dit rapport een weergave van de gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden na de expertmeeting, bijgewerkt tot en met 23 april 2009 (hoofdstuk 6).

Tevens is de feitelijke gang van zaken in een stappenschema in beeld gebracht. Dit stappenschema is als bijlage 1 bij dit rapport gevoegd. Ook is een lijst met deelnemers van de expertmeeting als bijlage 2 bij het rapport gevoegd.

2. ONDERZOEK

Voorafgaand aan de beslissing van de Nationale ombudsman om de casus van verzoeker op de eerder beschreven manier te behandelen, was de Nationale ombudsman op 2 september 2008 een onderzoek gestart waarbij informatie was gevraagd aan de minister van BZK, de gemeente Heeze-Leende (hierna: de gemeente), en de KvK. Nadat deze reacties waren ontvangen, benaderde de Nationale ombudsman op 3 november 2008 de ouders van verzoeker, waarbij werd voorgesteld verzoekers klacht op de hierboven beschreven manier te behandelen. Nadat de moeder van verzoeker had meegedeeld daarmee akkoord te gaan, vond er op 13 november 2008 een gesprek plaats op het bureau Nationale ombudsman met de ouders van verzoeker en twee medewerkers.

Op basis van dit gesprek is in een persoonlijk verhaal beschreven welke problemen en frustraties verzoeker rond zijn gestolen identiteitskaart heeft ervaren.

Naast dit persoonlijke verhaal is de feitelijke gang van zaken zo compleet mogelijk opgenomen in een stappenschema. Daarna heeft een onderzoeker van de Nationale ombudsman in de periode voor de expertmeeting met alle partijen diverse keren gesproken en informatie ingewonnen van medewerkers van de instanties die direct betrokken zijn bij de situatie rond verzoeker. In dit geval zijn de volgende instanties benaderd: BZK, de gemeente, de KvK, de politie Brabant Zuid-Oost en TNT-post. Daarnaast zijn vertegenwoordigers van alle betrokken instanties uitgenodigd om deel te nemen aan een expertmeeting waarin gezamenlijk de knelpunten worden vastgesteld en wordt nagedacht over een oplossing. Ook de Nederlandse vereniging voor burgerzaken werd, gelet op haar expertise op het gebied van identiteitsbewijzen, uitgenodigd voor de expertmeeting.

Vertegenwoordigers van alle betrokken instanties waren bereid om aan de expertmeeting deel te nemen. De expertmeeting vond plaats op 19 maart 2009.

Tegelijk met de toezending van het concept-rapport op 9 juli 2009 vroeg de Nationale ombudsman de betrokkenen om hem te informeren over welke vorderingen waren gemaakt ten aanzien van de opgestelde actiepunten.

3. PERSOONLIJK VERHAAL VAN VERZOEKER

1. Introductie

1.1. *Een probleemloze aanvraag*

Verzoeker is een jonge man, die werkzaam is als beveiliging en bezig is aan de opleiding om gediplomeerd beveiliging te worden. In augustus 2005 vraagt hij bij zijn gemeente Heeze-Leende een identiteitskaart aan, omdat de zijne bijna is verlopen. Op de afgesproken datum haalt hij z'n identiteitskaart op. Niets aan de hand, lijkt het.

1.2. *Verwarring*

Halverwege 2006 ontvangt verzoeker een telefoontje waar hij geen touw aan vast kan knopen. Een medewerker van een verhuurbedrijf vraagt hem of hij verzoeker is. Ja, dat is hij. De medewerker vraagt hem waar de gehuurde graafmachine met toebehoren, ter waarde van ruim € 30.000 blijft. Verzoeker antwoordt dat ze de verkeerde voor zich hebben: "Ik weet helemaal niets van een graafmachine! Ik woon ook op een flat, wat zou ik er mee moeten?"

Het bedrijf vraagt of hij is geboren op 16 september 1983. Ja, dat is hij, maar van een graafmachine weet hij nog steeds niets. Het bedrijf zegt dat z'n identiteitskaart is gekopieerd en geeft het nummer daarvan. Op de identiteitskaart van verzoeker staat echter een heel ander nummer. De medewerker heeft ook het idee dat verzoeker een andere stem heeft dan degene met wie zaken zijn gedaan. Dit zaakje stinkt. Het bedrijf zegt aangifte te gaan doen bij de politie. Verzoeker is hetzelfde van plan. Omdat hij zijn opleiding tot beveiliging niet in gevaar wil brengen wil hij alles zo netjes mogelijk afhandelen.

2. Problemen

2.1. *Aangifte bij de politie en bezoek aan KvK*

Verzoeker meldt zich enkele dagen later op het politiebureau. Op het politiebureau blijkt dat er inmiddels al twee aangiften tegen hem zijn gedaan, beiden vanwege verduistering van een graafmachine met toebehoren. Verzoeker neemt aan dat zijn identiteitskaart is gestolen of iets dergelijks, en wil daar aangifte van doen. De politie geeft aan dat dit niet kan, omdat de identiteitskaart geen eigendom van hem is, maar van de Staat. Gefrustreerd hierover gaat verzoeker onverrichter zake weer naar huis.

Een paar maanden later, in augustus 2006, vindt verzoeker bij thuiskomst een briefje op zijn deur. Het is van de recherche uit Valkenswaard: of hij zich wil melden op het bureau. Hoewel hij midden in zijn examens zit gaat hij zo snel mogelijk langs bij de politie. De politie ziet hem aanvankelijk als verdachte, maar ziet gaandeweg het gesprek in dat hij geen strafbare feiten heeft gepleegd.

Verzoeker krijgt vervolgens te horen dat een identiteitskaart op zijn naam is gestolen tijdens het vervoer van de SDU (voormalige staatsdrukkerij) naar de gemeente.

Het blijkt zo te zijn dat de container waarin zijn identiteitskaart zat tijdens het vervoer door TPG (nu TNT-post) is gestolen. Dit was op 26 augustus 2005. Vier dagen later, op

29 augustus 2005, is de verbrande kist teruggevonden. De gemeente Heeze-Leende heeft vervolgens met spoed een nieuwe identiteitskaart voor verzoeker aangevraagd en deze aan hem verstrekt. Verzoeker heeft hier niets van gemerkt.

Het blijkt dat degene die de gestolen identiteitskaart van verzoeker in zijn bezit heeft, daarmee een bedrijf heeft opgericht bij de Kamer van Koophandel en op naam van dat bedrijf allerlei contracten heeft gesloten, zonder de verplichtingen daaruit na te komen. Zo is er een bedrijfspand in Best gehuurd en zijn er een aantal abonnementen afgesloten voor mobiele telefoons. Ook is er via Internet bij de Postbank een rekening geopend met behulp van de gestolen identiteitskaart.

Verzoeker ziet zijn hele wereld instorten als hij hoort wat dit allemaal voor gevolgen voor hem kan hebben. Tot 2010, wanneer de identiteitskaart verloopt, kan er door de dief gebruik worden gemaakt van die kaart op zijn naam. Voor hij vertrekt krijgt hij van de politie nog het advies om het bedrijf op zijn naam uit te laten schrijven bij de Kamer van Koophandel (KvK).

Verzoeker gaat na het bezoek aan het politiebureau gelijk door naar de KvK in Eindhoven. De medewerker van de KvK blijkt al van de politie te hebben gehoord dat er iets loos is met het bedrijf dat op naam van verzoeker is opgericht. Toch kan verzoeker het bedrijf niet uit laten schrijven, omdat hij niet de persoon is die het bedrijf heeft aangemeld. De KvK wil eerst een eigen onderzoek naar de gang van zaken afronden. De Kamer geeft wel aan dat als het bedrijf in Eindhoven wordt uitgeschreven, dit geen garantie is dat de dader geen nieuw bedrijf bij een andere KvK zal inschrijven. De verschillende regio's van de KvK hebben daar geen beleid voor.

Verzoeker snapt niet dat de KvK niet strenger heeft gecontroleerd en vindt het ook schandalig dat er opnieuw een bedrijf op zijn naam kan worden ingeschreven. Hij vraagt daarom later per e-mail aan de KvK te Eindhoven om landelijk bekend te maken dat er met de betreffende identiteitskaart iets aan de hand is. Hij hoort hier nooit meer iets op.

2.2. Incasso's

Ondertussen blijft verzoeker vervelende post ontvangen van incassobureaus. Ook komen er de hele tijd deurwaarders aan de deur. Het kost telkens veel tijd en moeite om die instanties er van te overtuigen dat hij niet diegene is waarmee zaken zijn gedaan.

3. Van het kastje naar de muur

Verzoeker lijdt erg onder de affaire. Hij heeft inmiddels psychische problemen gekregen door alle onzekerheid en de angst dat hij misschien zijn baan als beveiliging zal raken. Hij vindt dat de gemeente hem in de kou heeft laten staan. Hij neemt het de gemeente vooral kwalijk dat hij nooit te horen heeft gekregen dat zijn identiteitskaart was gestolen. Op 25 augustus 2006 dient hij daarom bij de gemeente een claim in voor zowel materiële als immateriële schadevergoeding.

Op 30 oktober 2006 krijgt verzoeker van de gemeente te horen dat zijn claim is doorgestuurd naar BZK. Dit omdat de diefstal meerdere gemeenten betrof en de afhan-

deling centraal gecoördineerd zou worden door BZK. Ook de berichtgeving aan de betrokken burgers zou vanuit BZK gebeuren. De gemeente is daarom van mening dat de schuld niet bij de gemeente ligt.

Begin maart 2007 ontvangt verzoeker van het Ministerie van BZK een kopie van de brief die BZK op 1 maart 2007 aan de gemeente Heeze-Leende heeft gestuurd. Daarin deelt het Ministerie van BZK mee de claim van verzoeker niet in behandeling te nemen. Het Ministerie van BZK wijst er op dat de verdwenen identiteitskaart enkele dagen na het bekend worden van de vermissing was geregistreerd in het Basisregister Reisdocumenten van het Ministerie van BZK. Instellingen en bedrijven die toegang hebben tot dat register konden vanaf dat moment, door het intikken van het nummer van de identiteitskaart, nagaan of er met die kaart iets aan de hand was. Daarnaast blijkt het Ministerie van BZK van mening dat de gemeente verantwoordelijk is voor de voorlichting aan burgers omtrent de voortgang van hun aanvraag voor een reisdocument.

Het is dan inmiddels duidelijk dat de KvK op 29 maart 2006, de inschrijfdatum van het bedrijf op naam van verzoeker, hier niet op heeft getoetst. De transacties in de particuliere sector controleren hier blijkbaar ook niet goed op, want de incasso's blijven nog steeds binnenstromen. Bedrijven gaan er natuurlijk ook vanuit dat een bedrijf niet zomaar een inschrijving bij de KvK krijgt: "Dat zal toch wel gecontroleerd zijn?"

4. Problemen worden groter en groter

Verzoeker heeft veel steun aan zijn ouders. Toch blijft hij psychisch onder druk staan. Hij is voortdurend bang voor wat hem nog te wachten staat, en niet ten onrechte, blijkt. In december 2006, als zijn ouders vanwege een bruiloft in Brazilië verblijven, krijgt hij te horen dat hij voor de rechtbank moet verschijnen vanwege verduistering. Hij belt in paniek zijn ouders op, de zaak groeit hem duidelijk boven het hoofd. Zijn ouders adviseren hem een advocaat in te schakelen. De zaak komt uiteindelijk ook daadwerkelijk voor; gelukkig wint hij. Zijn gestolen identiteitskaart is weer misbruikt.

Verzoeker heeft het inmiddels zo moeilijk met al zijn problemen dat hij zelf liever niemand meer onder ogen komt. Zijn ouders hebben dan ook zonder hem een gesprek met de burgemeester van Heeze-Leende. Het gesprek verloopt voor hen teleurstellend. Zij nemen het de burgemeester kwalijk dat hij niet informeert hoe het nu met verzoeker gaat, maar het vooral heeft over de overmachtsituatie voor de gemeente waarvoor de gemeente zich aansprakelijk houdt. Verzoeker en zijn ouders voelen zich nu in de steek gelaten door hun eigen gemeente. Iedereen zegt het wel heel erg te vinden wat verzoeker is overkomen, maar niemand voelt zich hier verantwoordelijk voor.

Vanwege lichamelijke en psychische klachten heeft verzoeker zich ondertussen ook diverse keren ziek moeten melden op zijn werk. Dit resulteert er uiteindelijk in dat zijn contract niet wordt verlengd. Verzoeker raakt hierdoor nog dieper in de put, komt onder begeleiding van een psychiater en gebruikt tot op de dag van vandaag antidepressiva.

4.1. *Nieuwe claim*

Intussen zijn de problemen van verzoeker dus nog steeds niet opgelost. De advocaat van verzoeker dient op 22 maart 2007 dan ook een schadeclaim in bij de KvK te Eindhoven. De KvK had zorgvuldiger moeten zijn en de identiteitskaartentiteit van de aanvrager moeten nagaan.

De KvK wijst de claim af omdat de medewerker die de fraudeur had ingeschreven, voldoende de foto en de handtekening op de identiteitskaart had vergeleken met het gezicht en de handtekening van de fraudeur. Hij zag geen reden om te twijfelen aan de juistheid van de identiteitskaart.

De KvK maakt ook geen gebruik van het Basisregister Reisdocumenten - de KvK is hier ook niet voor geautoriseerd - wordt gesteld. De KvK gaf aan dat de Kamer door een derde op de mogelijke fraude was gewezen en dat daarna geprobeerd was contact met verzoeker te zoeken. Nadat dit was gelukt, was een buitendienstonderzoek ingesteld en was de inschrijving ambtshalve doorgehaald. Het initiatief tot het oplossen van de problematiek was door de KvK genomen, en niet door verzoeker, volgens de KvK.

Intussen deelt de gemeente op 10 mei 2007 aan de advocaat van verzoeker mee dat zijn claim van 25 augustus 2006 wordt afgewezen. De gemeente stelt in de brief dat pas door verzoekers claim bij de gemeente duidelijk werd dat de identiteitskaart van verzoeker niet verloren was gegaan bij de brand, maar was gestolen en dat met de kaart fraude was gepleegd. Volgens de gemeente is de schade die verzoeker leidt het gevolg van het frauduleuze handelen van een derde, en niet van het handelen of nalaten van de gemeente. Dat verzoeker minder schade zou hebben geleden, als hij eerder zou hebben geweten dat zijn oorspronkelijke identiteitskaart was gestolen, valt niet te onderbouwen volgens de gemeente. Volgens de gemeente was gebleken dat verschillende organisaties, waaronder de KvK, onvoldoende hebben gecontroleerd of de persoon die verzoekers identiteitskaart gebruikte, wel degene was die hij beweerde te zijn. Op die manier kon er fraude worden gepleegd.

Verzoekers advocaat heeft inmiddels uitgevonden dat de KvK wel degelijk toegang heeft tot het Basisregister Reisdocumenten en ook verplicht is hier gebruik van te maken. Ook heeft verzoeker wel degelijk, twee dagen nadat hij wist van de fraude, contact met de KvK opgenomen en heeft de KvK nooit contact met hem gezocht. De KvK reageert met een brief van 23 mei 2007 en deelde mee bij zijn standpunt te blijven.

4.2. *Naar de rechtbank*

Omdat zowel de gemeente als de KvK verzoekers claim afwijzen, stapt zijn advocaat naar de rechter. Tijdens deze rechtszaak laat verzoeker een verklaring van hem voorlezen door zijn advocaat over wat de hele kwestie met hem had gedaan, hij is daar zelf niet toe in staat. De advocaat zegt onder meer het volgende:

"En als ik als mens mag spreken: Het heeft mijn leven totaal verwoest door angsten/depressies, en bijna twee jaar lang is mijn leven een hel geweest, ook voor mijn ouders die zagen mij steeds verder wegzakken, hoe denkt u dat het voor mijn ouders is om hun enige zoon te horen zeggen 'het leven heeft geen zin meer, ik wil liever dood.' Mijn ouders hebben ook alles op hun schouders genomen omdat ik het allemaal niet meer aankon. Zij hebben alles moeten regelen voor mij, zij behandelen alle incassobrieven en bellen alles en iedereen af om een en ander uit te leggen en te verklaren. Ze hebben ook hun eigen leven en mede hierdoor een hoop stress en spanning gekregen, die allemaal aan deze fraudezaak te wijten is."

Verzoeker moet de rechtszaak uiteindelijk intrekken omdat de rechter laat doorschemeren dat er onvoldoende grond is voor een schadeclaim richting de gemeente of de KvK.

Verzoekers advocaat maakt het uiteindelijk wel mogelijk dat hij bij de politie aangifte kan doen wegens fraude met zijn identiteitskaart. Hij heeft hier verder echter niets meer van gehoord.

Wel leest hij in de krant dat er bij een verdachte in Maastricht een graafmachine met toebehoren is gevonden. Van de ene graafmachine die nooit terug is gebracht door de fraudeur, loopt het spoor tot Maastricht. Zou dit misschien de fraudeur zijn? Zijn moeder belt met de politie en vraagt om dit te onderzoeken. Daar wordt haar telefonisch te kennen gegeven dat de politie daar niet aan kan beginnen. Een nieuwe klap voor de familie. Verzoeker zit nu al tijden in de ellende, lijdt zeer onder de constante stroom van slecht nieuws en vervelende berichten en nu wil de politie niet eens zo iets simpels doen als wat natrekken bij een andere politieregio.

5. Frustraties

Verzoeker blijft met het vervelende gevoel zitten dat alle betrokken instanties vinden dat het heel vervelend is wat hem is overkomen en dat hij niets aan al die ellende kan doen, maar dat geen enkele instantie zijn verantwoording neemt of heeft genomen om hem tegemoet te komen of te helpen. Hij vraagt zich af of het vervoer van de drukkerij naar de gemeente wel veilig genoeg gebeurde. Moet het Ministerie van BZK dat niet gewoon beter regelen? Of is het de schuld van de vervoerder, TPG?

Hij weet ook niet of het hem nu meer steekt dat noch het Ministerie van BZK, noch de gemeente hem heeft gewaarschuwd dat er iets met zijn kaart was gebeurd of dat hij er helemaal alleen voor bleek te staan toen het mis ging: de KvK, het Ministerie van BZK en de gemeente deden niets, de politie ook niet en iedereen wijst naar elkaar: "dat is toch niet eerlijk?"

De problemen van verzoeker duren voort. Kort geleden had hij problemen met het afsluiten van een abonnement voor een mobiele telefoon. Deze ellende kan blijven voortduren tot augustus 2010, als zijn gestolen identiteitskaart niet langer geldig is.

4. KNELPUNTEN

Tijdens de expertmeeting wordt al snel duidelijk dat de ervaringen en problemen die verzoeker heeft ervaren inzake de fraude met zijn identiteitskaart door iedereen worden erkend en herkend. Hoewel de wijze waarop zijn identiteitskaart is gestolen niet veel voorkomt, zijn de gevolgen van die diefstal herkenbaar. Tijdens het eerste deel van de expertmeeting werden de knelpunten die uit deze casus volgen, geïventariseerd.

Deze worden in dit hoofdstuk weergegeven, ingedeeld naar verschillende niveaus: informatievoorziening, communicatie en hulp aan verzoeker en uitvoering, beleid en regelgeving.

4.1. Informatievoorziening, communicatie en hulp

Fraude met een gestolen identiteitsbewijs heeft ingrijpende gevolgen die niet eenvoudig te stoppen zijn. Het merendeel van de problemen waar verzoeker tegenaan liep, werd veroorzaakt door het feit dat hij niet tijdig van de betrokken instanties de juiste informatie kreeg en doordat zij hem onvoldoende praktische en morele steun boden.

De gemeente Heeze-Leende had verzoeker niet laten weten dat er problemen waren ontstaan met zijn identiteitskaart in het traject van de drukkerij naar de gemeente. Hierdoor wist verzoeker niet wat er aan de hand was, toen hij werd geconfronteerd met bedrijven, die goederen van hem teruggeisten. De gemeente en de minister van BZK verschillen van mening over wat er onderling was afgesproken op dat punt. Volgens de gemeente had een medewerker van BZK aangegeven dat verzoeker niet geïnformeerd diende te worden. De minister van BZK ontkende dat. Inmiddels zijn partijen het er over eens dat verzoeker wel geïnformeerd had moeten worden en zal het Ministerie van BZK voor de zomer een circulaire naar alle gemeenten sturen waarin dat wordt vastgelegd.

Het lukte verzoeker in eerste instantie niet om aangifte te doen bij de politie tegen degene die fraudeerde met de identiteitskaart op zijn naam. Hij kon geen aangifte van diefstal doen, omdat het identiteitskaart niet zijn eigendom was, maar van de Staat. Uiteindelijk lukte het verzoeker via zijn advocaat om aangifte te doen van fraude met zijn identiteitskaartentiteit.

Het is de politie niet gelukt om de fraudeur op te pakken.

De KvK controleerde niet in het Verificatie Identificatie Systeem (VIS) of het nummer van de identiteitskaart op naam van verzoeker daarin voorkwam. In dat systeem staat aangegeven dat dit identiteitskaart gestolen dan wel vermist is. Doordat er niet werd gecontroleerd, was het voor degene die gebruik maakte van het identiteitskaart op naam van verzoeker mogelijk een bedrijf in te schrijven bij de KvK. Inmiddels controleert de KvK bij iemand die een bedrijf wil inschrijven, wel de identiteitskaart met de gegevens in het VIS.

Verzoeker diende een schadeclaim in bij de gemeente en de KvK. Beide claims werden afgewezen. De gemeente had de claim eerst doorgestuurd naar de minister van BZK, volgens de gemeente na overleg met een medewerker van BZK. De minister van BZK gaf een half jaar na indiening van de claim aan dat de claim thuis hoorde bij de gemeente, en stuurde daarom de claim terug naar de gemeente. De communicatie over de afwikkeling van de claim is dus niet goed verlopen.

Verzoeker heeft te maken gekregen met deurwaarders en incassobureaus, als gevolg van de fraude die met zijn identiteitskaart werd gepleegd. Hij kreeg geen hulp van de betrokken instanties bij de afwikkeling daarvan.

Verzoeker blijkt ook geregistreerd te staan met schulden bij het Bureau Kredietregistratie (BKR), waarschijnlijk vanwege de schulden die de fraudeur in zijn naam heeft gemaakt. De BKR registreert een naam en een geboortedatum, en geen nummer van een identiteitsbewijs. Dit geeft problemen heeft verzoeker ervaren, bijvoorbeeld wanneer hij een abonnement wil afsluiten voor een mobiele telefoon.

De impact van alle gebeurtenissen op verzoeker is zeer groot: hij raakte zijn tijdelijke baan met uitzicht op een vast dienstverband kwijt, hij kreeg psychische problemen en hij raakte in financiële problemen. Ook inzake deze problemen kreeg hij geen hulp van de betrokken instanties.

4.2. Uitvoering, beleid en regelgeving

Wat betreft de uitvoering, het beleid en regelgeving worden door de partijen tijdens de expertmeeting de volgende conclusies getrokken:

Uitvoering

De gemeente had informatie aan verzoeker moeten verstrekken over het verlies/de diefstal van het identiteitskaart op zijn naam.

Er is te weinig controle geweest inzake de identiteitskaart door de overheid en de private sector bij contacten met de fraudeur, zoals bij de inschrijving van een bedrijf bij de KvK en bij het aangaan van onder andere huurovereenkomsten bij bedrijven.

Er is te weinig hulp geweest voor verzoeker, het fraudeslachtoffer, bij de problemen die hij heeft ondervonden als gevolg van de diefstal van zijn identiteitskaart en de fraude met dat identiteitskaart.

Het is lastig om aangifte te doen van fraude met een identiteitskaart;

Beleid en regelgeving

De overheid is zich onvoldoende bewust (in de zin van *awareness*) van de risico's van identiteitsfraude bij de overheid, het bedrijfsleven en burgers. Meer bewustwording kan bijdragen aan preventie van identiteitsfraude.

De gegevens over gestolen/verloren identiteitsbewijzen zijn beperkt toegankelijk. Overheidsinstanties of particulieren dienen geautoriseerd te worden door het Ministerie van BZK om toegang te krijgen tot het VIS en dienen vervolgens per opgevraagd gegeven een bedrag te betalen.

Er wordt te weinig gedaan aan de opsporing van gebruikers van valse identiteitsbewijzen. Zo wordt er bijvoorbeeld door de KvK geen melding aan de politie gedaan, indien een gebruiker van een identiteitskaart die gemeld staat in VIS als vermist/gestolen, zich meldt bij de KvK.

Er is een spanningsveld tussen enerzijds een snelle dienstverlening aan een burger en anderzijds een zorgvuldige controle op identiteitsfraude.

5. AFSPRAKEN

Tijdens het tweede deel van de expertmeeting is gesproken over de mogelijke oplossingen voor de gezamenlijk geformuleerde knelpunten. De afspraken die hierbij zijn gemaakt, worden hierna beschreven. Eerst worden de afspraken beschreven die de partijen gezamenlijk hebben gemaakt, en daarna de afspraken per instantie.

Alle partijen en het Ministerie van BZK in het bijzonder zoeken naar wegen om tot meer *awareness* ten aanzien van identiteitsfraude bij (medewerkers van) overheidsinstanties en particuliere bedrijven te komen, bv door dit punt in de publiciteit te brengen.

Ook hebben **alle partijen** zich bereid verklaard om hulp te verlenen aan verzoeker, waar dat binnen hun mogelijkheden ligt.

Het Ministerie van BZK:

Beleid en regelgeving

Voor de zomer stuurt het Ministerie van BZK een circulaire naar alle gemeenten waarin wordt vastgelegd dat burgers dienen te worden geïnformeerd indien hun identiteitsbewijs zoek raakt in het traject voordat zij het bewijs ontvangen hebben.

Het Ministerie van BZK draagt zorg voor een circulaire waarin wordt beschreven wie waarop moet letten bij fraude met een gestolen identiteitsbewijs.

Het Ministerie van BZK zal intern overwegen of een vrijwaringsbewijs of iets dergelijks voor verzoeker nog kan worden geregeld en/of meer in het algemeen zou kunnen worden verstrekt aan slachtoffers van identiteitsfraude. Dit bewijs kan een slachtoffer van identiteitsfraude dan verstrekken aan derden bij problemen, om te bewijzen dat er gefraudeerd wordt met zijn identiteitskaart en dat hij niet degene is die dat doet. In dat vrijwaringsbewijs kan het nummer van een proces-verbaal en van het identiteitsbewijs worden vermeld.

Ook zal het Ministerie van BZK bezien of het meldpunt identiteitsfraude een rol kan spelen bij hulp aan een slachtoffer van identiteitsfraude.

Het Ministerie van BZK zal bezien of het online, gratis beschikbaar stellen van de basisregistratie VIS (nummers van identiteitsbewijzen die verdwenen of gestolen zijn) een mogelijkheid is.

Het Ministerie van BZK buigt zich over mogelijkheden voor een innamebeleid van identiteitsbewijzen die als gestolen of vermist staan geregistreerd, wanneer een instantie met zo'n bewijs wordt geconfronteerd.

Uitvoering

De directeur openbaar bestuur en democratie van BZK is bereid om de burgemeester van de gemeente Heeze-Leende te bellen, om samen te bekijken wat ze kunnen betekenen.

Gemeente Heeze-Leende:***Uitvoering***

De gemeente zal als contactpunt dienen om hulp aan te bieden aan verzoeker, met de vraag wat de betrokkenen instanties nog voor hem zouden kunnen betekenen. De hulp zou kunnen liggen op het vlak van de registratie BKR, werk/uitkering (WSW). De gemeente kan vervolgens aan andere partijen hulp vragen. Alle betrokken partijen hebben zich bereid verklaard waar mogelijk hulp te bieden.

De burgemeester van Heeze-Leende deed al eerder het aanbod om een gesprek aan te gaan met de buurgemeente waar verzoeker thans woont, om te overleggen over mogelijkheden voor verzoeker om te werken in WSW.

Politie:***Uitvoering***

De politie stelt zich ook beschikbaar om als contactpersoon richting verzoeker te fungeren.

Kamer van Koophandel:***Uitvoering***

Bij elke KvK zal in het vervolg steeds bij inschrijvingen het identiteitsbewijs worden gecontroleerd in het VIS.

6. VERVOLG

Namens verzoeker deelde zijn moeder mee zeer teleurgesteld te zijn in de uitkomst van de expertmeeting, in het bijzonder omdat de meeting weinig concreets had opgeleverd voor haar zoon. Omdat de uitkomst van de expertmeeting op dit punt door de Nationale ombudsman ook onbevredigend werd geacht, heeft de substituut-ombudsman na de expertmeeting de betrokken instanties benaderd met het voorstel om een gezamenlijk financieel gebaar uit coulance naar verzoeker te maken. Dit verzoek heeft ertoe geleid dat op de dag van het uitkomen van dit rapport aan verzoeker tevens € 15.000 is overgemaakt. Eerder had de moeder van verzoeker aangegeven dat een dergelijk gebaar als passend zou worden beschouwd.

In plaats van een medewerker van de gemeente heeft het hoofd van de vreemdelingenpolitie Brabant Zuid-Oost op 22 april 2009 een bezoek gebracht aan verzoeker en zijn ouders om namens alle betrokken instanties hulp aan hen aan te bieden. Ook daarna onderhield de betrokken agent contact met verzoeker.

Na contacten van deze agent en de Nationale ombudsman met het Bureau Krediet Registratie, gaf dit bureau precieze informatie over de wijze waarop verzoeker daar stond geregistreerd, zodat verzoeker daarover zekerheid heeft gekregen.

De KvK gaf aan dat de KVK al vanaf 8 mei 2006 standaard bij alle inschrijvingen identiteitsbewijzen onderwerpen aan een toetsing volgens het VIS.

Op 7 juli 2009 heeft het Ministerie van BZK een circulaire gestuurd naar alle gemeenten, waarin is vastgelegd dat aanvragers van reisdocumenten dienen te worden geïnformeerd, indien dit document vermist raakt in het traject tussen aanvraag en afgifte.

In deze circulaire staat onder meer het volgende vermeld:

"Het hoeft geen betoog dat de gevolgen van een eventuele identiteitsfraude door het slachtoffer als uitermate vervelend zullen worden ervaren. Gebleken is dat het gevoel van machteloosheid bij het slachtoffer vaak nog wordt verstrekt door het feit dat hij door de autoriteiten niet direct op de hoogte is gesteld van de vermissing van zijn reisdocument."

Bij het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude van het Ministerie van BZK, voorlopig nog een pilotproject, in ieder geval lopend tot 1 januari 2010, kunnen burgers, bedrijven en overheden een vermoeden van identiteitsfraude of een fout in de registratie van persoonsgegevens melden. Samen met ketenpartners als de politie, Koninklijke marechaussee, Openbaar Ministerie, IND en gemeentes kijkt het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude bij meldingen of en in hoeverre stappen kunnen worden gezet om de melder te helpen. Ter stroomlijning van de afhandeling van meldingen zijn praktische werkafspraken tussen ketenpartners gemaakt. Verder verstrekt het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude aan burgers informatie hoe identiteitsfraude zoveel mogelijk kan worden voorkomen. Op basis van de resultaten en opgedane ervaringen in de pilot zal nog

worden besloten welke vorm een definitief meldpunt zal krijgen en welke taken daaraan worden gekoppeld.

Gelet op de fraudegevoeligheid van een vrijwaringsbewijs en de negatieve ervaringen daarmee in het verleden, ziet het Ministerie van BZK een schriftelijk vrijwaringsbewijs niet als optie als (bewijs)middel waarmee slachtoffers van identiteitsfraude zich tegenover anderen kunnen vrijwaren. Het Ministerie van BZK onderzoekt momenteel alternatieven, waarmee deze doelstelling wel kan worden bereikt.

Het Ministerie van BZK onderzoekt of de nummers van gestolen of anderszins vermiste reisdocumenten voor een bredere groep instanties online beschikbaar kunnen worden gesteld. Er dient nog besluitvorming plaats te vinden over de vraag hoe dit vorm gaat krijgen, bijvoorbeeld via het online beschikbaar stellen van de VIS-registratie of via een website.

Verder onderzoekt het Ministerie van BZK de mogelijkheid om instanties direct een signaal af te laten geven aan een opsporingsinstantie op het moment dat een reisdocument ergens wordt gebruikt, dat niet meer in omloop mag zijn.

BIJLAGE 1: STAPPENSHEMA

BIJLAGE 2: LIJST MET DEELNEMERS

1. directeur Zenc (gespreksleider)
2. adviseur Zenc.
3. directeur openbaar bestuur en democratie, Ministerie BZK
4. hoofd cluster informatiebeleid backoffice, Ministerie BZK
5. specialist bedrijvenregister van de KvK Brabant
6. adjunct-directeur van de KvK Brabant
7. hoofd vreemdelingenpolitie Brabant Zuid-Oost.
8. substituut-ombudsman (reflector)
9. directeur NVVB
10. manager bedrijfsrecherche, TNT Post
11. juridisch controller voor onder meer de gemeente Heeze-Leende
12. senior onderzoeker bureau Nationale ombudsman
13. projectleider groot onderzoek, bureau Nationale ombudsman
14. onderzoeker bureau Nationale ombudsman (notulist)