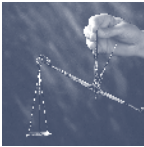


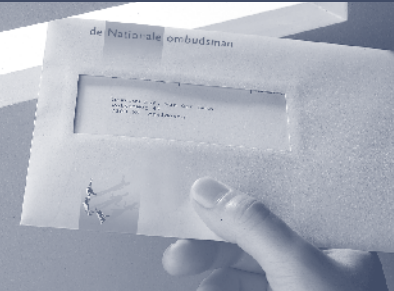
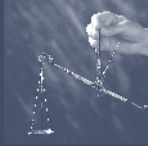


## Zoekgeraakte documenten Van het kastje naar de muur



4 december 2008  
2008/290





## Zoekgeraakte documenten

Van het kastje naar de muur

Verzoekschrift van

mevrouw S.

ingediend door Vluchtelingenwerk Nederland te Driebergen-Rijsenburg;

de heer A.

ingediend door de heer mr. I. Vreeken, advocaat te Zutphen;

mevrouw M.

ingediend door Stichting Vluchtelingenwerk te Utrecht;

de heer Ad.

ingediend door mevrouw mr. J. A. Younge, advocaat te Amsterdam

met een klacht over een gedraging van

de Immigratie- en Naturalisatiedienst en de vreemdelingenpolitie

### Onderzoeksteam

Dhr. mr. R.E. Miedema

Mw. mr. A. Tio

Mw. mr. F.F. Wery

Rapportnummer 2008/290

4 december 2008



# Samenvatting

## *Achtergrond*

De Nationale ombudsman behandelde de afgelopen tien jaar regelmatig klachten over het zoekraken van documenten van vreemdelingen. Deze klachten hadden betrekking op het volgende. Vreemdelingen leverden, meestal voor de behandeling van hun asielaanvraag, persoonlijke documenten in bij de vreemdelingenpolitie. Wanneer de vreemdeling na beëindiging van de verblijfsrechtelijke procedure de documenten van de vreemdelingenpolitie of Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) terug wilde hebben, bleken deze soms onvindbaar. In de zoektocht naar de documenten die volgde verwezen de betrokken instanties, vreemdelingenpolitie, IND en Koninklijke Marechaussee (KMar), de vreemdeling vervolgens naar elkaar. Zo werd de vreemdeling van het kastje naar de muur gestuurd, omdat niet duidelijk was welke instantie verantwoordelijk was om het verzoek om teruggave van de documenten af te handelen.

## *Onderzoek*

Op basis van de klachten van de afgelopen jaren werd het de ombudsman duidelijk dat de vreemdeling bij het zoekraken van zijn documenten vaak geen ingang vond bij de overheid om de kwestie aan de orde te stellen. De Nationale ombudsman besloot naar aanleiding van vier individuele klachten die de problematiek goed weerspiegelden, onderzoek in te stellen naar de huidige praktijk rond het beheer en teruggave van de documenten. Doel van dit onderzoek was om in overleg met de IND en andere ketenpartners te zoeken naar een betere dienstverlening aan de vreemdeling die zijn documenten terugvraagt. In dit rapport wordt daarom geen oordeel gegeven over de vier klachten.

Om het zoekraken van documenten te voorkomen, hebben de IND, vreemdelingenpolitie en KMar inmiddels hiervoor een nieuwe werkwijze ingevoerd. Deze werkwijze biedt al heel wat garanties dat deze instanties documenten niet langer zullen kwijtraken. Helaas was dit enige jaren geleden anders en kampt men daarom nog met een erfenis uit het verleden. Om een manier te vinden om met deze erfenis om te gaan, organiseerde de Nationale ombudsman op 1 juli 2008 een rondetafeloverleg met vertegenwoordigers van de betrokken overheidsinstanties. Doel van dit overleg was om na te gaan welke overheidsinstantie op welk moment verantwoordelijk is voor het teruggeven van documenten en op welke wijze de dienstverlening aan een vreemdeling kon worden verbeterd, ook als zijn document was zoekgeraakt. Bovendien zou worden gezocht naar oplossingen in de vier individuele zaken.

## *Spelregels*

Het overleg heeft geleid tot gezamenlijke uitgangspunten voor het opstellen van tien spelregels voor het innemen en teruggeven van originele documenten aan vreemdelingen. Belangrijk is dat in de spelregels een regierol is vastgesteld voor de instantie die het document

inneemt. Vier van deze spelregels richten zich op het innemen van documenten. Daarbij staat het niet innemen of zo snel mogelijk teruggeven van documenten voorop en daarnaast het goed vastleggen om welke documenten het gaat en waar zij zich bevinden. De andere zes spelregels richten zich op het teruggeven van documenten en wat te doen als een document is zoekgeraakt. Bij dat laatste hoort het aanbieden van verontschuldiging door de overheidsinstantie aan de vreemdeling en het aanbieden van hulp bij het beperken van het ongemak veroorzaakt door het zoekraken van het document.

### *Vier individuele zaken*

Het overleg heeft ook geleid tot een afspraak met de betrokken overheidsinstanties dat zij zouden meewerken aan bemiddeling door de Nationale ombudsman in de vier individuele zaken.

In oktober 2008 heeft een bemiddelingsgesprek plaats gevonden in één van de vier individuele zaken. Tijdens dit gesprek heeft de betrokken vreemdelingenpolitie verontschuldiging aangeboden voor het zoekraken van het document en is besproken wat de overheid voor verzoekster zou kunnen doen om te voorkomen dat zij als gevolg hiervan in de toekomst nadelige gevolgen zal ondervinden. In het kader daarvan is het voorstel gedaan om te onderzoeken of het mogelijk is vervangende documenten voor verzoekster en haar kinderen te verkrijgen. De overige verzoekers hebben laten weten geen prijs te stellen op een bemiddelingsgesprek, omdat dit voor hen niet zou leiden tot het terugkrijgen van hun zoekgeraakte documenten.

<b>Inhoudsopgave</b>	
<b>1 Inleiding</b>	<b>2</b>
1.1 Verzoekschriften	2
1.2 Aanleiding onderzoek	2
1.3 Aanpak onderzoek	5
1.4 Bemiddeling	5
<b>2 Uitkomsten overleg en de afspraken</b>	<b>7</b>
2.1 Het rondetafelgesprek	7
2.2 De spelregels naar aanleiding van het overleg tussen de verschillende betrokken bestuursorganen	9
<b>3 Slotbeschouwing</b>	<b>12</b>
<b>Bijlage 1 Bevindingen</b>	<b>15</b>
A Algemeen	15
B Ten aanzien van de vier individuele zaken	21
<b>Bijlage 2 Achtergrond</b>	<b>28</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Verzoekschriften

Verzoekers klagen over het zoekraken van hun documenten die zij, op enig moment tijdens hun verblijfsrechtelijke procedure in Nederland, hebben overgelegd aan de vreemdelingenpolitie dan wel aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

## 1.2 Aanleiding onderzoek

De Nationale ombudsman ontving in de afgelopen tien jaren regelmatig klachten over het zoekraken van documenten van vreemdelingen. Het betrof documenten die, veelal in het kader van de behandeling van een asielverzoek, waren ingenomen door de vreemdelingenpolitie. Omdat de vreemdeling soms na enkele jaren, na afloop van de verblijfsrechtelijke procedure, de documenten vanwege privé-redenen (bijvoorbeeld voor het aanvragen van een nieuw paspoort) weer nodig had, wendde deze zich tot het bureau van de vreemdelingenpolitie waar het document was ingenomen. De vreemdeling kreeg daar te horen dat het document niet meer te vinden was. Vaak werd de vreemdeling dan doorverwezen naar een of ander politiekorps. Omdat asielzoekers vaak vele malen naar een andere opvanglocatie waren verplaatst, waren er soms wel vier of vijf politieregio's die de documenten zouden kunnen hebben. Zo begon een lange zoektocht bij meerdere politiekorpsen en bij andere instanties zoals de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en de Koninklijke Marechaussee (KMar). Toch werden de documenten niet teruggevonden. In de praktijk blijken IND, KMar en vreemdelingenpolitie belangrijke ketenpartners te zijn. Met de betrokkenheid van zoveel verschillende partijen bleek het vinden van een goede oplossing voor zoekgeraakte documenten vaak weerbarstig.

Quote advocaat verzoeker:

*“Ik heb kunnen traceren dat in de loop der jaren diverse politie- en IND diensten zijn betrokken geweest: Politie Noord-Holland Noord, Politie Brabant Zuid-Oost, Politie Drenthe, IND Zwolle, IND 's-Hertogenbosch, IND Regio Midden (Arnhem?)*

*Namens cliënt dien ik bij deze klachten in tegen al deze Politie- en IND diensten voor het niet zorgvuldig bewaren en teruggeven van de originele documenten aan cliënt”*

Vanaf 2005, het jaar na de overdracht van reguliere toelatingstaken van de vreemdelingenpolitie naar de IND, liet de IND in dit soort kwesties weten dat originele documenten die door de vreemdelingenpolitie waren ingenomen naar het Bureau Documenten van de IND waren gestuurd. Desondanks ontving de Nationale ombudsman nog steeds klachten over het zoekraken van documenten. Blijkbaar waren toch niet alle documenten naar de IND gestuurd. Hoewel de IND in eerste instantie de verantwoordelijkheid voor het

zoekraken van deze documenten op zich nam, werd gaandeweg duidelijk dat de IND zich niet in alle situaties verantwoordelijk achtte voor het zoekraken van de documenten en daarom de vreemdeling weer terugverwees naar de vreemdelingenpolitie. Deze opstelling leidde ertoe dat de vreemdeling van de ene overheid naar de andere werd gestuurd op het moment dat deze verzocht om teruggave van documenten of vergoeding van kosten of schade als gevolg van het zoekraken van de documenten.

Uit de klachten van de afgelopen jaren komt naar voren dat het er vaak op neer kwam dat de vreemdeling geen ingang vond bij de overheid om de kwestie aan de orde te stellen.

Quote Vluchtelingenwerk:

*“...dat er al herhaaldelijk gezocht is naar dit document. Onze laatste pogingen in de zoektocht hebben ook bij de Vreemdelingendienst (Leersum en Utrecht) plaatsgevonden, die ons naar de IND verwezen. Hiermee was het kringetje ten derde male rond zonder dat het document boven water kwam...”*

In een viertal door de Nationale ombudsman ontvangen klachten speelt dit probleem een rol. In twee zaken was het voor verzoekers niet duidelijk tot wie zij zich met hun verzoek om teruggave van documenten moesten richten, de IND of de vreemdelingendienst, en indien de vreemdelingendienst, in welke plaats dan. Zij voelden zich van het kastje naar de muur gestuurd.

In een andere zaak deelde de IND mee dat er een oplossing mogelijk was voor het zoekraken van verzoeksters documenten. Zij zou een paspoort kunnen krijgen ondanks het ontbreken van de originele identiteitsdocumenten. Dit heeft echter nog niet geleid tot het gewenste resultaat. Omdat in deze zaak ook de Nederlandse ambassade te Damascus (Syrië) een rol speelde is naast de staatssecretaris van Justitie, de minister van Buitenlandse Zaken bij het onderzoek betrokken.

In weer een andere zaak is het zoekgeraakte document dat via de Duitse autoriteiten naar Nederland was gezonden, weliswaar per toeval boven water gekomen, maar staat wel de vraag nog open hoeveel inspanning men van de IND mag verlangen om een oplossing te bieden in het geval dat een document is zoekgeraakt.

Deze vier zaken vormden de aanleiding om een systematisch onderzoek in te stellen naar de huidige praktijk rond het beheer en de teruggave van documenten.

Quote IND:

*“Nu de klacht geen betrekking heeft op een gedraging van de IND maar op een gedraging van de vreemdelingenpolitie, acht ik de klacht van mevrouw S. tegen de IND ongegrond.*

*Voorts hecht ik eraan op te merken dat de omstandigheid dat een vreemdeling door de IND naar de vreemdelingenpolitie wordt verwezen en door de vreemdelingenpolitie weer terug wordt verwezen naar de IND geen gewenste gang van zaken is.”*



Voorbeeld van ontvangstbewijs voor het tijdelijk inbewaringnemen van documenten

**POLITIE**  
Midden en West-Brabant

**Volnummer:**  
**MODEL M36 afspraakbevestiging voor:** **AC Rijsbergen**

V-nummer: \_\_\_\_\_ CRV status: 25 HEEFT AFSpraak V.P.  
Verblijf in Nederland: Rechtmatig

Achternaam(en): \_\_\_\_\_  
Voornaam(en): \_\_\_\_\_  
Voorletter(s): \_\_\_\_\_ Burg. staat: x ONBEKEND  
Geb. datum: \_\_\_\_\_ d Land: \_\_\_\_\_  
Geb. plaats: \_\_\_\_\_  
Geslacht: \_\_\_\_\_ National.: \_\_\_\_\_  
SOFI Nr: ? Lokaal Nr: \_\_\_\_\_ Re: 20 Di: 33

**Gezinsleden:** (indien aanwezig)

M ZOON  
V DOCHTER

15/02 06.00

**Spreektaal:**  
Voor behandeling van Uw asielaanvraag wordt U, op een later tijdstip, een datum bekend gemaakt.  
U kunt U zich wenden tot het Aanmeldcentrum te **Rijsbergen, Ettenseweg 97.**  
Dit formulier blijft geldig gedurende 4 weken na **donderdag 22 januari 2004.**  
Bij Uw afspraak zult U deze originele brief moeten tonen.

401322  
Dienstnummer + handtekening: \_\_\_\_\_ Voorlichtingsfolder uitgereikt  ja  nee

**Model M 101**  
Ontvangstbewijs voor het tijdelijk inbewaring nemen van reis- en /of identiteitsdocumenten.

paspoort: \_\_\_\_\_  reisdocument: \_\_\_\_\_  
 overig : \_\_\_\_\_  id.kaart : 3x

Bovenstaand(e) document(en) is/zijn namens de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, tijdelijk in bewaring genomen door de Korpschef van het regionale Politiekorps Midden en West Brabant  
Rijsbergen, **donderdag 22 januari 2004**, de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie, namens deze.

401322  
handtekening + dienstnummer: \_\_\_\_\_

**Spog ingenomen documenten op de datum van afspraak:**  
 paspoort: \_\_\_\_\_  id.kaart: \_\_\_\_\_ Overig: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Handtekening + dienstnummer: \_\_\_\_\_

Documenten terug ontvangen op: \_\_\_\_\_ (datum) handtekening vreemdeling \_\_\_\_\_

Fouillering terug ontvangen op: \_\_\_\_\_ (datum) handtekening vreemdeling: \_\_\_\_\_  
TBC controle ja  nee

23-01-04

22-104  
23-55  
106-123

### **1.3 Aanpak onderzoek**

Het doel van dit onderzoek was om in overleg met de IND en eventuele andere ketenpartners te zoeken naar een betere dienstverlening aan de vreemdeling die zijn documenten terugvraagt. En om er zo voor te zorgen dat de overheid de vreemdeling niet langer van het kastje naar de muur stuurt. In dit onderzoek staat daarom niet de beoordeling van de behoorlijkheid van het handelen van bijvoorbeeld de IND centraal. Uitgangspunt is echter wel dat de overheid zorgvuldig om gaat met ingenomen documenten, zich dienstbaar opstelt bij het terugvinden van zoekgeraakte documenten en zo nodig bijdraagt tot herstel wanneer documenten niet teruggevonden worden.

Tijdens het onderzoek werd informatie ingewonnen bij de IND en werd een gesprek gevoerd met landelijke vertegenwoordigers van de vreemdelingenpolitie bij de Taakorganisatie Vreemdelingen. Ook de Koninklijke Marechaussee werd later betrokken bij het overleg over deze problematiek.

Nadat de informatie was verzameld en het verslag van bevindingen was uitgebracht, organiseerde de Nationale ombudsman op 1 juli 2008 op zijn bureau een rondetafelgesprek met vertegenwoordigers van de IND, de Taakorganisatie Vreemdelingen en de Koninklijke Marechaussee. Doel van dit overleg was om na te gaan welk overheidsorgaan in de keten op welk moment verantwoordelijk is voor het teruggeven van documenten zodat het omgaan met documenten in de keten op elkaar kan worden afgestemd. Hiermee kan worden voorkomen dat onduidelijkheid bestaat over deze verantwoordelijkheid en dat geen van de instanties de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van het verzoek om teruggave op zich neemt. Voorts was de inzet om een aantal afspraken te maken over de wijze waarop de dienstverlening aan de vreemdeling kon worden verbeterd, ook nadat duidelijk is geworden dat het document kennelijk is zoekgeraakt. De uitkomsten van dit rondetafelgesprek zouden kunnen dienen als leidraad bij het in overleg met de betrokken bestuursorganen oplossen van vier individuele zaken.

Tijdens het rondetafelgesprek hebben de deelnemende partijen overeenstemming bereikt over een aantal uitgangspunten, die geleid hebben tot het opstellen van een aantal spelregels voor het innemen en teruggeven van originele documenten aan vreemdelingen. Deze spelregels zijn na afloop voorgelegd aan de deelnemers aan het rondetafelgesprek en zij hebben erop gereageerd. De hieruit resulterende spelregels zijn vastgelegd in dit rapport.

Voorts is tijdens het rondetafelgesprek door de Nationale ombudsman aan de aanwezigen gevraagd of zij bereid waren hun medewerking te verlenen aan bemiddeling door de Nationale ombudsman in de vier individuele zaken. Alle aanwezigen stemden hiermee in.

### **1.4 Bemiddeling**

In alle vier zaken heeft de Nationale ombudsman in september en oktober 2008 contact gehad met de gemachtigden in het kader van een te plannen bemiddelingsgesprek.

In de zaken van de mevrouw M., de heer A. en de heer Ad. hebben de gemachtigden aangegeven dat hun cliënten geen belangstelling meer hebben voor een dergelijk gesprek. In de zaak van mevrouw M. en de heer Ad. hebben verzoekers geen behoefte meer aan een gesprek omdat de documenten toch niet meer boven water komen. Men wil zoveel mogelijk een punt achter de zaak zetten, nu ze hun leven in Nederland aan het opbouwen zijn. In de zaak van de heer A., waarin het document is teruggevonden, heeft verzoeker aangegeven de zaak voor zichzelf, zij het met een onbevredigend gevoel, te hebben afgesloten.

In de zaak van mevrouw S. heeft er een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen verzoekster en haar echtgenoot en de IND en de vreemdelingenpolitie.

Tijdens dit gesprek hebben verzoekster en haar echtgenoot hun problemen benoemd en gaf mevrouw aan een civiele procedure te overwegen. De vertegenwoordigers van de vreemdelingenpolitie en de IND gaven aan te begrijpen dat het kwijtraken van de documenten vervelende consequenties voor verzoekster heeft.

De vertegenwoordiger van de vreemdelingenpolitie heeft vervolgens verontschuldiging aangeboden voor het kwijtraken van de documenten en benadrukt dat dit niet zorgvuldig is geweest.

Namens de IND is een voorstel gedaan om de informatiebronnen binnen de Nederlandse overheid te raadplegen om te zien of het mogelijk is vervangende documenten te verkrijgen bij de autoriteiten van het land van herkomst. Doel hiervan zou zijn om te voorkomen dat verzoekster in het land van herkomst problemen ondervindt vanwege het ontbreken van de documenten. Er is afgesproken dat er nog contact zal zijn tussen verzoekster en de IND over dit voorstel.

## 2 Uitkomsten overleg en de afspraken

### 2.1 Het rondetafelgesprek

#### **De relevante partijen**

Aan de hand van het verslag van de bevindingen van de vier vreemdelingen en hun rechtshulpverleners tijdens hun zoektocht naar documenten, is met de vertegenwoordigers van de betrokken overheidsorganisaties de Immigratie- en Naturalisatiedienst, de vreemdelingenpolitie en de Koninklijke Marechaussee gesproken over de problematiek van het zoekraken van documenten. Overigens bleken tijdens het overleg nog andere bestuursorganen eventueel bij het beheer – en het zoekraken – van documenten betrokken te zijn. Deze partijen zullen na de uitkomst van dit rapport benaderd worden.

Tijdens het rondetafelgesprek erkenden alle aanwezigen dat de overheid te kort schoot in de dienstverlening bij problemen rond de inname, het beheer en de teruggave van documenten. Men was het erover eens dat er een gebrek aan ketensamenwerking is. De oplossing van het probleem van zoekgeraakte documenten vraagt om een gezamenlijke aanpak en de bereidheid om samen naar verbeteringen te zoeken.

Quote advocaat verzoeker:

*“Uit het antwoord van de staatssecretaris van Justitie blijkt nog steeds niet van ook maar enig verantwoordelijkheidsbesef voor het herkrijgen van de Licna Karta. Men blijft vasthouden aan formele standpunten.”*

#### **De vraag die centraal staat**

Waaruit bestaat de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het beheer en teruggave van documenten van vreemdelingen en hoe krijgt die verantwoordelijkheid vorm?

In de huidige vreemdelingenprocedures worden anders dan voorheen zo min mogelijk documenten ingenomen. Ook worden de documenten zoveel mogelijk alleen voor eigen gebruik ingenomen. Ze moeten zo spoedig mogelijk teruggegeven worden aan de vreemdeling. De kans dat documenten die nu worden ingenomen eveneens zullen zoekraken is daarom al geringer. Deze verbeteringen zijn vooral te danken aan zorgvuldige registratie en een betere organisatie.

De documenten die nu niet meer te achterhalen zijn, werden veelal jaren geleden ingenomen in het kader van een vreemdelingrechtelijke procedure. Op welke wijze kan het beste met deze oude zaken omgegaan worden?

### **Eén loket?**

De ketenpartners voelden niet voor het instellen van één loket voor de behandeling van alle verzoeken om teruggave van documenten. Om een gang langs alle verschillende ketenpartners te voorkomen moet het voor de burger mogelijk zijn om zich slechts tot één overheidsinstantie te wenden als hij zijn documenten wil terughebben. De betrokken overheidsinstanties vonden dat de instantie die het document het eerst heeft ingenomen de instantie zou moeten zijn tot wie de vreemdeling zich zou moeten kunnen wenden als hij het document terug wil krijgen.

### **Verantwoordelijkheid ten opzichte van elkaar**

Daarnaast waren de partijen het erover eens dat ook als een vreemdeling zich uit onwetendheid niet tot de instantie wendt die het document had ingenomen maar tot een andere (ketenpartner), voorkomen moet worden dat de vreemdeling van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Het simpelweg doorverwijzen is daarom geen oplossing.

### **Het zorgvuldig beheren van de documenten**

Binnen de overheid moet steeds bekend zijn waar een document is en bij het zoekraken van zo'n document moeten overheidsinstanties zich dienstbaar opstellen bij het terugvinden daarvan. Dat geldt zelfs als het document bij een ander orgaan terecht is gekomen.

### **Verontschuldigen**

Als de boodschap van de overheid is dat het document niet meer is terug te vinden mag de burger van de overheid verwachten dat verontschuldigen worden aangeboden. Hoe kan hieraan invulling gegeven worden?

Quote Vluchtelingenwerk:

*“Nogal bot in mijn ogen stelt de IND ook dat het probleem van mw. M., namelijk het niet kunnen verlengen van haar paspoort, haar eigen probleem is. En dat zij daar zelf een oplossing voor dient te vinden”*

In het verkeer tussen burger en overheid kunnen dingen misgaan die aan de overheid te wijten zijn. In zulke gevallen moet het voor burgers mogelijk zijn om ‘de’ overheid daarop aan te spreken. ‘De overheid’ is echter voor de burger moeilijk aanspreekbaar. De burger heeft in de praktijk te maken met verschillende overheidsinstanties die de verantwoordelijkheid op elkaar kunnen afschuiven. Dit afschuiven moet worden voorkomen en als een overheidsinstantie nalatig is geweest tegenover de burger, dient namens de overheid daarvoor haar verontschuldigen aangeboden te worden. Ook als niet direct duidelijk is wie waar welke fout heeft gemaakt.

Een oprechte verontschuldiging is vergezeld van de vraag wat de burger – in redelijkheid – nodig heeft om de excuses van de overheid te aanvaarden. Een belangrijk uitgangspunt is dat door het aanbieden van verontschuldigen de geschonden relatie tussen overheid en burger hersteld kan worden. In de praktijk zijn deze verontschuldigen minstens zo belangrijk als compensatie. Daarmee waren de uitgangspunten vastgesteld voor het maken van spelregels.

## **2.2 De spelregels naar aanleiding van het overleg tussen de verschillende betrokken bestuursorganen**

### ***Toelichting op de spelregels***

Deze spelregels gelden voor het innemen en teruggeven van originele documenten, die vreemdelingen in een toelatingsprocedure, of in het kader van het vreemdelingentoezicht afgeven aan de Nederlandse overheid. De spelregels gelden ook voor situaties waarin de documenten al eerder zijn afgegeven. De voor de overheid handelende ketenpartners IND, vreemdelingenpolitie en KMar hebben een gedeelde verantwoordelijkheid voor de deugdelijke wijze van inname, beheer en teruggave van originele documenten. Door zich als ketenpartners te verbinden aan deze spelregels, aanvaarden zij verantwoordelijkheid voor de bekendmaking en praktische uitvoering van de spelregels in hun organisaties.

In de spelregels is er een regierol voor de instantie die het document inneemt. Deze instantie heeft de verantwoordelijkheid ten opzichte van de belanghebbende om als aanspreekpunt te fungeren:

- ▶ Coördineert de afhandeling van een verzoek om teruggave.
- ▶ Draagt zorg voor het aan (laten) bieden van verontschuldigen indien een document is zoekgeraakt en niet wordt teruggevonden.

Als de (voormalige) vreemdeling de IND, de vreemdelingenpolitie of de KMar benadert met een verzoek om teruggave stellen deze ketenpartners zich dienstbaar op. Zij retourneren zelf het document, of zij zorgen ervoor dat een andere ketenpartner die verantwoordelijkheid overneemt. Daarbij is het basisprincipe, dat overigens voor alle spelregels geldt, dat de burger hoe dan ook niet van het kastje naar de muur mag worden gestuurd. IND, vreemdelingenpolitie en KMar dragen daarvoor ieder een verantwoordelijkheid en werken daarom steeds samen.

## Spelregels

### **Spelregels rond inname van documenten**

1. Neem zo min mogelijk documenten in. Vaak is het voldoende om originele documenten slechts te scannen en op te slaan.
2. Geef bij inname van één of meer documenten een ontvangstbevestiging af met daarin:
  - ▶ welke documenten precies zijn ingenomen;
  - ▶ vermelding dat de (voormalige) vreemdeling bij u teruggave kan vragen;
  - ▶ uw contactgegevens.
3. Neem het document slechts voor eigen gebruik in en geef het uit eigen initiatief zo spoedig mogelijk terug aan de vreemdeling.
4. Draag een document enkel met een geldige reden over aan een ketenpartner (IND, vreemdelingenpolitie, KMar) die verplicht is om voor ontvangst te tekenen. Daarmee is de verantwoordelijkheid voor het beheer van het document aan die partner overgedragen.

### **Spelregels rond teruggave van documenten**

5. Een vreemdeling dient zijn verzoek om teruggave in bij de instantie die het document heeft ingenomen. Indien die instantie in het bezit is van het document en er geen beletselen bestaan tegen teruggave, dan gaat die instantie daartoe over.
6. Als de instantie die het document heeft ingenomen het document niet meer in bezit heeft en niet kan nagaan of en, zo ja, naar welke instantie het document is overgedragen, doet deze navraag naar de verblijfplaats van het document bij de andere instanties. Na uiterlijk drie maanden wordt dit onderzoek beëindigd. Als het document dan nog niet is gevonden, neemt de innemende instantie de verantwoordelijkheid voor het zoekraken van het document op zich en biedt namens de overheid verontschuldigingen aan (Voor verontschuldigen, zie hierna onder 'Wat te doen...').
7. Als de innemende instantie het document heeft overgedragen aan een andere instantie, dan stuurt de innemende instantie het verzoek om teruggave van het document door aan de instantie aan wie is overgedragen. Deze laatstgenoemde instantie antwoordt de vreemdeling uit zichzelf over de verdere afhandeling van zijn verzoek. Als het document is kwijtgeraakt bij de instantie aan wie is overgedragen, biedt die instantie namens de overheid verontschuldigingen aan (Voor verontschuldigen, zie hierna onder 'Wat te doen...'). De instantie die het document heeft ingenomen, spreekt met de instantie aan wie het verzoek wordt overgedragen een afhandelingstermijn af van uiterlijk acht weken en verzoekt om terugkoppeling.
8. Als de vreemdeling zich richt tot een instantie die niet de innemende instantie is, dan stelt die instantie zich dienstbaar op bij het in goede banen leiden van het verzoek om teruggave en monitoren van de afhandeling daarvan.

9. De spelregels gelden ook voor het behandelen van een klacht over de behandeling van een verzoek om teruggave. De instantie bij wie de klacht is ingediend, behandelt deze klacht of draagt op een voldoende kenbare wijze de klacht over aan de instantie die de klacht wél moet behandelen.
10. Voor alle situaties geldt dat alle betrokken instanties actief voorkomen dat een vreemdeling van het kastje naar de muur wordt gestuurd en dat die instanties ieder voor zich hiervoor verantwoordelijkheid dragen.

**Wat te doen als het document zoek is geraakt en u daar volgens de spelregels verantwoordelijk voor bent?**

U vraagt de vreemdeling om verontschuldiging. Dit bestaat uit de volgende componenten:

- a. U geeft inzicht wat er gebeurd is en zo mogelijk een verklaring voor het zoekraken.
- b. U erkent dat de documenten zijn zoekgeraakt en dat u als overheid hiervoor verantwoordelijk bent.
- c. U erkent zo concreet mogelijk het nadeel dat u de vreemdeling berokkent.
- d. U doet uw uiterste best om te zorgen voor vervanging van documenten. Daarbij handelt u proactief. U beschouwt het zoekraken van het document als het probleem van de overheid.
- e. U vraagt de vreemdeling, zo nodig in een mondeling overleg, wat u voor hem/haar kan betekenen opdat hij de excuses aanvaardt. U zoekt naar praktische oplossingen. Bijvoorbeeld het bemiddelen met een gemeente die het document als voorwaarde stelt voor het aangaan van een huwelijk of het indienen van een naturalisatieverzoek. Zo nodig compenseert u de kosten die de vreemdeling moet maken. Bij deze compensatie bent u coulant en vermijdt u juridische procedures.



### 3 Slotbeschouwing

De kwestie van het zoekraken van documenten die vreemdelingen hebben toevertrouwd aan de Nederlandse overheid is een typisch voorbeeld van ketenproblematiek. Betrokken ketenpartners zijn de Immigratie- en Naturalisatiedienst, de verschillende politiekorpsen, de Koninklijke Marechaussee, het Openbaar Ministerie. In één van de in dit onderzoek betrokken zaken speelde ook de Visadienst en de Nederlandse ambassade te Damascus (Syrië) een rol.

Het teruggeven van ingenomen documenten is actueel omdat grote aantallen vreemdelingen die jaren geleden hun documenten in het kader van een asielprocedure aan de overheid hebben afgegeven, recentelijk op grond van de zogenaamde pardonregeling een verblijfsvergunning hebben gekregen. Zij kunnen hun leven in Nederland nu echt oppakken en hebben daarbij vaak hun originele documenten nodig. Soms gaat het om zogenaamde brondocumenten zoals een geboorte- of een huwelijksakte, soms om een reisdocument of identiteitsbewijs of om een diploma.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat de nieuwe werkwijze van de IND, de vreemdelingendiensten en de Koninklijke Marechaussee heel wat garanties biedt dat documenten niet langer kwijtraken (zie bijlage 1, onder A: 'Hoe is de situatie nu?'). Helaas was dit enige jaren geleden anders en kampt men daarom nog met een erfenis uit het verleden.

De Nationale ombudsman waardeert het dat in het kader van dit onderzoek de meest betrokken spelers uit de keten met hem om de tafel hebben gezeten om te zoeken naar oplossingen. De bereidwilligheid die daarbij is getoond om tot een gezamenlijke aanpak van dit probleem te komen, biedt perspectief om ook in de toekomst ketenproblemen te voorkomen.

Tijdens het overleg is duidelijk geworden dat de overheid verantwoordelijk is, om in gevallen waarin een document is zoekgeraakt zorgvuldig een oplossing te bieden. De ketenpartners onderkennen deze verantwoordelijkheid.

De betrokken partijen hebben voor een bepaalde aanpak gekozen die is vastgelegd in spelregels. Aan deze spelregels liggen de volgende basisprincipes ten grondslag:

- ▶ Het zoekraken van ingenomen documenten wordt door betrokken instanties daadwerkelijk als een probleem van de overheid beschouwd;
- ▶ Instanties hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de inname, beheer en teruggave van documenten;
- ▶ Instanties stellen zich dienstbaar op tegenover de vreemdeling die hulp of compensatie vraagt wanneer een document is zoekgeraakt.

De betrokken overheidsinstanties moeten deze spelregels en deze basisprincipes bekend maken onder hun ambtenaren en moeten er vervolgens op toe zien dat deze spelregels ook daadwerkelijk worden gehanteerd.

Het succes van deze spelregels staat of valt met het nemen van verantwoordelijkheid door ieder van de ketenpartners afzonderlijk om te voorkomen dat een vreemdeling onnodig wordt doorgezonden en zodoende het gevoel krijgt van het kastje naar de muur te worden gestuurd. De verantwoordelijkheid van de overheid om zorgvuldig om te gaan met ingenomen persoonlijke documenten rechtvaardigt een actieve houding van de betrokken instanties. Bij de invulling van de eigen verantwoordelijkheid moet voor elke ketenpartner richtinggevend zijn dat een burger zich slechts hoeft te richten tot één overheidsinstantie. Deze instantie benadert de vreemdeling actief en houdt hem op de hoogte van de voortgang rond het verzoek om teruggave van een document. De burger moet steeds op die actieve opstelling kunnen vertrouwen.

de Nationale ombudsman

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a series of connected loops and a horizontal line at the end.

dr. A. F. M. Brenninkmeijer  
Den Haag, 4 december 2008

## **Bijlage 1 Bevindingen**

### **Onderzoekshandelingen**

Nadat in alle vier de individuele zaken een schriftelijke reactie van de staatssecretaris van Justitie was ontvangen, heeft de Nationale ombudsman bij brief van 15 augustus 2007 aan de staatssecretaris van Justitie laten weten het onderzoek naar deze klachten samen te voegen en daarover één rapport uit te brengen.

Op 8 oktober 2007 vond een gesprek plaats met medewerkers van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), aan de hand van een aantal vragen. De vragen hadden onder meer betrekking op de werkafspraken die tussen de IND en de verschillende vreemdelingendiensten waren gemaakt in het kader van de overdracht van taken van toelatingstaken in 2004, specifiek met betrekking tot het overdragen van dossiers met originele documenten van vreemdelingen. Bij brief van 7 november 2007 werden de vragen door de staatssecretaris van Justitie schriftelijk beantwoord. Na dit gesprek werd besloten om ook een gesprek te voeren met twee vertegenwoordigers van de vreemdelingenpolitie, de korpschef van de politie Gooi- en Vechtstreek en een senior adviseur van de Taakorganisatie Vreemdelingen. Dit gesprek vond plaats op 27 november 2007. Op 22 oktober 2007 brachten twee medewerkers van de No een bezoek aan het Bureau Documenten van de IND te Zwolle. Op 1 juli 2008 organiseerde de Nationale ombudsman een rondetafelgesprek waarbij vertegenwoordigers van de IND, twee personen van de Taakorganisatie Vreemdelingen en een vertegenwoordiger van de Koninklijke Marechaussee (KMar) aanwezig was. Na deze bijeenkomst werden naar aanleiding van de uitkomsten van deze bijeenkomst spelregels opgesteld voor het innemen en teruggeven van originele documenten aan vreemdelingen. Nadat deze spelregels voor commentaar aan de deelnemers van het overleg waren voorgelegd zijn zij vervolgens als resultaat van dit onderzoek vastgelegd in dit rapport. Vervolgens vond op 16 oktober 2008 in één van de vier individuele zaken een bemiddelingsgesprek plaats.

## **A Algemeen**

### ***Wat gebeurde/veranderde er in de afgelopen jaren?***

Als gevolg van de overdracht van reguliere toelatingstaken van de vreemdelingenpolitie naar de IND dienden de (reguliere) dossiers te worden overgedragen door de vreemdelingenpolitie aan de IND. Hiertoe werden zogenaamde verklaringen van vervreemding opgesteld, waarin de toenmalige minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie en de verschillende korpsbeheerders verklaren dat vele strekkende meters vreemdelingendossiers aan de IND werden vervreemd. In deze dossiers mochten zich géén originele documenten bevinden. In de praktijk bleken de dossiers van de reguliere zaken die aan de IND werden overgedragen en naar het centraal archief van de IND in Winschoten werden gestuurd, echter soms wél originele documenten te bevatten. Ook werden soms originele documenten, die door de

vreemdelingenpolitie in het kader van een asielprocedure waren ingenomen, aan het centrale archief van de IND gezonden. Hierdoor ontstond een onduidelijke situatie, waarbij niemand meer wist waar documenten zich bevonden en het overzicht hierover ontbrak.

De IND werd naar eigen zeggen geconfronteerd met een stroom verzoeken en klachten van vreemdelingen aan de IND over teruggave van hun documenten en zo ontstond de wens om de documenten zoveel mogelijk op één centrale locatie te beheren. Overigens was al in 1998 het systeem IRIS in gebruik genomen om aangetroffen documenten die niet aan een dossier waren te koppelen, centraal te registreren.

Bij brief van 28 november 2005 aan de portefeuillehouder vreemdelingen van de Raad van Hoofdcommissarissen (zie bijlage 2 onder 1) verzocht de IND aan de vreemdelingenpolitie alle ingenomen brondocumenten van vreemdelingen (zoals geboortektes, huwelijksaktes, arrestatiebevelen) en alle ingenomen en gevonden reis-, identiteits-, en verblijfsdocumenten onder vermelding van een aantal gegevens naar het Bureau Documenten (van de IND) te Zwolle te sturen. Dit bureau zou dan zorgen voor registratie in IRIS en zou dan verzoeken om teruggave van vreemdelingen afhandelen. Het betrof hier dus óók documenten die in het kader van een asielprocedure waren ingenomen. De IND verzocht om, indien werd ingestemd met deze werkwijze, dit 'breed' bij de vreemdelingenpolitie bekend te maken, zodat een eenduidige en zorgvuldige werkwijze kon worden bereikt.

Bij brief van 21 september 2006 (zie bijlage 2 onder 2) liet de IND de portefeuillehouder vreemdelingen van de Raad van Hoofdcommissarissen weten dat hoewel het merendeel van de korpsen de door hen in beslag genomen documenten conform de voorgestelde werkwijze aan de IND had overgedragen er een aantal korpsen was die dit nog niet, of niet in alle gevallen, had gedaan. Om die reden drong de IND erop aan dat deze korpsen de documenten alsnog zo spoedig mogelijk naar Bureau Documenten zouden sturen. Bureau Documenten kon deze documenten dan ook verwerken en registreren en indien vreemdelingen daarom verzochten, documenten indien mogelijk teruggeven.

Verder liet de IND weten dat documenten die niet op de voorgeschreven wijze werden overgedragen, zouden worden geretourneerd. Korpsen die ingenomen documenten niet of niet volledig hadden overgedragen of documenten geretourneerd kregen omdat deze niet op de juiste manier waren aangeleverd, bleven verantwoordelijk voor de afhandeling van eventuele klachten van vreemdelingen en eventuele verzoeken om schadevergoeding.

Op 27 november 2007 lieten de portefeuillehouder vreemdelingen van de Raad van Hoofdcommissarissen en de Senior adviseur van de Taakorganisatie Vreemdelingen tijdens een bespreking aan medewerkers van de Nationale ombudsman weten dat na de overdracht van taken in 2004 niet alle reguliere dossiers door de vreemdelingenpolitie waren overgedragen aan de IND. De zaken uit het 'statisch archief' dat betrekking heeft op vreemdelingen die zijn genaturaliseerd tot Nederlander, zijn overleden of met onbekende bestemming zijn vertrokken (MOB zijn verklaard) zijn bij de vreemdelingenpolitie gebleven. Op grond van de archiefwetgeving moeten de dossiers tien jaar worden bewaard. Bij het

jaarlijks schonen van het statisch archief worden de documenten die in de dossiers worden aangetroffen verzonden aan Bureau Documenten van de IND. Het dynamisch archief is na de overdracht van taken wel overgedragen aan het Centraal archief van de IND, waarbij in sommige regio's was nagelaten de documenten uit de dossiers te halen en deze apart aan Bureau Documenten te sturen. Andere regio's hebben dit wel gedaan.

Eveneens werd tijdens het overleg van 27 november 2007 door de twee vertegenwoordigers van de vreemdelingenpolitie opgemerkt dat het verzoek van de IND van 28 november 2005 aan de vreemdelingenpolitie om toezending van alle documenten, alleen betrekking had op documenten die waren ingenomen in het kader van toelating en geen betrekking hadden op de documenten die door de vreemdelingenpolitie waren ingenomen in het kader van hun toezichthoudende taak. Er had immers alleen een overdracht van reguliere toelatingstaken plaats gevonden. Alhoewel de brief van 28 november 2005 en vervolgbrief van 21 september 2006 dus volgens de vertegenwoordigers van de vreemdelingenpolitie te algemeen geformuleerd was, is er niet over gecorrespondeerd met de IND. Het was een hectische tijd; als gevolg van de overdracht van taken vond binnen de vreemdelingenpolitie een reorganisatie plaats en waren er veel veranderingen.

De tweede brief van de IND waarin werd aangegeven dat een aantal korpsen nog niet de documenten aan de IND had doorgezonden en waarin deze verzocht werden dit alsnog te doen, was te algemeen van aard geweest om de verschillende korpsen hierop aan te sturen. Dit was dan ook niet gebeurd.

Bij een bezoek van medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman aan Bureau Documenten van de IND is gebleken dat de vreemdelingenpolitie ook de laatste maanden van 2007 soms nog documenten toezond zonder begeleidend schrijven. Bureau Documenten ontving bovendien ook geregeld documenten van andere instanties. Zo ontving Bureau Documenten tot augustus 2007 ook documenten vanuit het Openbaar Ministerie. Dit betrof een domeinfunctie van in beslag genomen buitenlandse documenten die in een strafzaak waren gebruikt en op verzoek van het Openbaar Ministerie (PG's) door Bureau Documenten werden bewaard. Vanaf augustus 2007 worden deze documenten, na een nieuwe aanwijzing van de PG's, door het expertisecentrum van de Koninklijke Marechaussee bewaard. Alle documenten uit deze stroom zijn inmiddels overgedragen.

Ter illustratie: Ook de Nederlandse Spoorwegen zijn een belangrijke leverancier van documenten. Deze documenten, die in de trein worden aangetroffen, zijn bijna nooit te koppelen aan een dossier.

### **Hoe is de situatie nu?**

Het Bureau Documenten heeft twee hoofdtaken: het ontwerpen en uitgeven van alle vreemdelingendocumenten en het onderzoeken van documenten. Daarnaast heeft het Bureau Documenten sinds 2005 een centrale rol verworven in het beheer van de documenten. Het Bureau Documenten heeft een eigen postregistratiesysteem (TREES) waarin alle binnenkomende aangetekende stukken worden geregistreerd. Het nummer van de aangetekende verzending wordt gekoppeld aan het binnengekomen document. Als Bureau Documenten een document ontvangt dat niet in onderzoek hoeft te worden genomen, wordt dit in IRIS geregistreerd. Andere documenten die wel voor onderzoek bestemd zijn worden weer in een ander systeem geregistreerd.

Bureau Documenten heeft twee ordners gevuld met verzoeken om teruggave van documenten die nog niet afgehandeld konden worden omdat de documenten niet bij Bureau Documenten aanwezig waren.

Het is niet zo dat bij elk nieuw toegezonden document, gezien het grote aantal daarvan, de ordner geraadpleegd wordt om na te gaan of er eerder een verzoek om teruggave was ingediend. Dit gebeurt echter wel eens in de zoveel maanden.

Indien een door de vreemdelingenpolitie of de KMar ingenomen document wordt teruggegeven gebeurt dit altijd via de vreemdelingenpolitie.

Een deel van de documenten die oorspronkelijk door de KMar in beslag genomen waren voor onderzoek, wordt niet door Bureau Documenten beheerd, maar door de KMar op Schiphol.

Bij de vreemdelingenpolitie worden documenten ingenomen in het kader van toezicht. Het gaat dan bijvoorbeeld om een reisdocument van iemand die is uitgeprocedeerd of iemand die illegaal in Nederland verblijft. Sinds 2005 worden de documenten gescand en ingevoerd in de Politie suite Handhaving Vreemdelingen (PSHV). Uit dit systeem kan ook de bewaarplaats van het document worden opgemaakt. In november 2007 werd nog gewerkt aan een landelijk postregistratiesysteem voor alle politiekorpsen. De documenten worden benut voor vertrek van de vreemdeling uit Nederland en veelal per sealbag aangeleverd aan de Dienst Terugkeer en Vertrek (DT&V). De documenten die in dit kader worden ingenomen bevinden zich in de regel maar kort bij de vreemdelingenpolitie.

Daarnaast worden op de aanmeldcentra documenten van vreemdelingen ingenomen in het kader van een asielverzoek. Dit betrof ten tijde van het gesprek (27 november 2007) uitsluitend de regio's Groningen (AC Ter Apel) en Kennemerland (AC Schiphol). Inmiddels heeft ook kantoor Zevenaar weer een AC-functie. De aldaar ingenomen documenten worden eveneens gescand en ingevoerd in de PSHV. Volgens de nieuwe Administratieve Organisatie (AO)-instructie van de IND die inmiddels in werking is getreden blijven de documenten daar gedurende de AC-procedure en totdat duidelijk is of iemand een asielstatus verkrijgt of Nederland dient te verlaten. Als een asielverzoek niet in de AC-procedure wordt afgehandeld maar naar een behandelkantoor wordt gestuurd, worden de documenten naar het Bureau Documenten gestuurd en daar bewaard. Dit geldt alleen voor die documenten

waarvan niet al is gebleken dat ze echt zijn. De documenten die na onderzoek echt zijn gebleken worden namelijk sinds inwerkingtreding van de nieuwe AO-instructie zo snel mogelijk geretourneerd aan de houder ervan.

Indien er een verzoek om teruggave van het document binnenkomt bij de vreemdelingenpolitie en het document bevindt zich in de vreemdelingenpolitieregio, dan wordt eerst op grond van de Vreemdelingencirculaire beoordeeld of tot teruggave van het document kan worden overgegaan. Als een document wordt teruggegeven dan wordt er een bewijs van ontvangst opgemaakt en vindt registratie ervan in PSHV plaats. Als het document zich niet in de vreemdelingenpolitieregio bevindt, wordt contact opgenomen met de IND. Als dit niets oplevert, wordt gekeken of er een aanknopingspunt is voor een andere vreemdelingenpolitieregio waar het document kan liggen en wordt betrokkene daarnaar verwezen.

Oude losliggende documenten, die niet aan een persoon of een dossier zijn te koppelen worden vaak aan Bureau Documenten gezonden. Wat er dan gebeurt hangt af van het type document. Een rijbewijs wordt bijvoorbeeld vaak gezonden aan het adres wat er op vermeld staat, zeker als dit een adres in West-Europa betreft. Ook kan het soms voor de hand liggen een document naar de betreffende ambassade te sturen.

Op 7 november 2007 liet de staatssecretaris van Justitie de Nationale ombudsman in het kader van dit onderzoek weten dat tot op de dag van vandaag nog steeds documenten binnenkomen van de vreemdelingenpolitie. Er kan dan ook geen uitsluitel worden gegeven over de vraag of Bureau Documenten inmiddels álle ooit ingenomen of toegezonden documenten heeft ontvangen. De IND acht zich niet verantwoordelijk voor het niet kunnen retourneren van documenten die door de vreemdelingendiensten niet naar het Bureau Documenten zijn verzonden.

Het is niet bekend bij wie die verantwoordelijkheid dan wel ligt. Daardoor is het voor burgers niet in alle gevallen duidelijk waar zij bij de overheid hun verzoek om teruggave kunnen indienen, en kunnen zij er niet op vertrouwen dat een dergelijk verzoek op adequate wijze in behandeling wordt genomen.

De IND liet tijdens dit onderzoek weten dat er een nieuwe regeling in de maak was, waarbij wordt vastgelegd dat binnen de IND alle binnenkomende documenten naar het Bureau Documenten worden gezonden. Deze AO-instructie is inmiddels op 11 april 2008 in werking getreden. Het Bureau Documenten gaat na onderzoek, of na afloop van een procedure, de documenten pro-actief terugsturen (eventueel door tussenkomst van de desbetreffende IND-afdeling) naar de vreemdelingenpolitie ter retournering aan de vreemdeling. Tenzij er sprake is van een ernstig vermoeden van een stafbaar feit, want in dat geval wordt overgegaan tot het doen van aangifte bij de politie, waarbij inbeslagname mogelijk is. Op deze manier wil de IND het hele veld met betrekking tot binnenkomende documenten aanpakken en de documenten blijvend traceerbaar houden.

### **Aantallen**

Bureau Documenten liet weten dat er sinds 1998 ruim 55.000 documenten in IRIS waren ingevoerd. Er zijn 30.000 gevonden en toegezonden documenten, die niet gekoppeld zijn aan een persoon of dossier. Van deze documenten zijn er ruim 21.000 afkomstig van de diverse politiekorpsen.

Bureau Documenten van de IND toonde in oktober 2007 twee ordners met een onbekend aantal verzoeken om teruggave.

### **Klachten**

De IND registreerde in het jaar 2006 44 klachten en in het jaar 2007 47 over ingenomen documenten.

De staatssecretaris van Justitie liet in het kader van dit onderzoek aan de Nationale ombudsman weten dat de klachten over het zoekraken van documenten door de IND in overleg met Bureau Documenten worden afgedaan. Allereerst wordt bekeken of de documenten feitelijk in bezit van de IND zijn geweest en als dit het geval is dan wordt er gezocht bij Bureau Documenten en bij de centrale archief selectiedienst. Als de documenten niet feitelijk in het bezit zijn geweest van de IND, dan wordt er op verzoek ook buiten de IND gezocht. Gekeken wordt bij welke instantie de documenten zijn ingenomen en waar de documenten vervolgens heengezonden kunnen zijn. Dit kunnen zijn: de vreemdelingenpolitie, de Koninklijke Marechaussee of het Openbaar Ministerie.

De IND zal volgens de staatssecretaris van Justitie in geval van een gegronde klacht over een gedraging van de IND, proberen te helpen bij het verkrijgen van een nieuw document. Indien dit niet mogelijk is biedt de IND een vergoeding aan om een nieuw document te verkrijgen.



## **B Ten aanzien van de vier individuele zaken**

De volgende vier zaken vormen een illustratie van de problematiek zoals hiervoor beschreven.

### **Verzoekster mevrouw S.**

In het kader van een asielaanvraag gaven verzoekster en haar twee kinderen op 22 januari 2004 hun originele geboorteakten af aan de politie Midden en West-Brabant te Rijsbergen.

Omdat verzoekster deze documenten nodig had voor privé-aangelegenheden van familieleden in Iran, verzocht zij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) op 15 februari 2006 om teruggave van de documenten. De IND liet bij brief van 17 maart 2006 weten dat de documenten niet bij het Bureau Documenten van de IND aanwezig waren en dat uit niets bleek dat de documenten naar dat bureau waren verstuurd (door de vreemdelingendienst). De IND raadde verzoekster aan om zich rechtstreeks tot de vreemdelingenpolitie Utrecht te wenden.

De gemachtigde wendde zich tot de vreemdelingendienst Leersum en Utrecht, die haar vervolgens naar de IND verwees.

Omdat verzoekster zich van het kastje naar de muur gestuurd voelde, wendde haar gemachtigde zich op 10 januari 2007 tot de Nationale ombudsman. Interventie leidde vervolgens niet tot een positief resultaat en op 18 april 2007 zette de Nationale ombudsman het onderzoek schriftelijk voort.

In haar reactie van 29 mei 2007 gaf de staatssecretaris van Justitie aan dat ingevolge artikel 52, eerste lid, Vreemdelingenwet 2000 (zie bijlage 2 onder 3.) de inname is belegd bij ambtenaren belast met grensbewaking en toezicht en dat dit betekent dat de vreemdelingenpolitie in beginsel verantwoordelijk is voor het innemen, bewaren en retourneren van documenten. Ook liet zij weten dat door de IND was onderzocht of de IND de documenten feitelijk in bezit heeft gehad en verloren kan hebben, en dat daarvan in dit geval geen sprake is. Omdat de klacht geen betrekking heeft op een gedraging van de IND maar op een gedraging van de vreemdelingenpolitie achtte de staatssecretaris de klacht ongegrond.

Wel merkte zij daarbij op dat het geen gewenste gang van zaken is als een vreemdeling door de IND naar de vreemdelingenpolitie wordt verwezen en door de vreemdelingenpolitie weer wordt terugverwezen naar de IND.

Aangezien de IND niet feitelijk verantwoordelijk gesteld kan worden voor het verlies van documenten is de IND niet in staat en niet bevoegd om een centraal punt in te stellen voor het terugvragen van documenten, aldus de staatssecretaris. Volgens haar is de vreemdelingenpolitie zelf bevoegd en verantwoordelijk voor het inrichten van het eigen werkproces en de communicatie daarover naar buiten.

Wel meldde zij dat vanuit de IND bij een van de periodieke overleggen met de vreemdelingenpolitie zal worden verzocht dit knelpunt op te lossen.

### **Verzoeker de heer Ad.**

In het kader van een asielaanvraag gaf verzoeker op 17 augustus 2000 een aantal originele (identiteits)documenten af aan de politie Noord-Holland Noord. Een aantal daarvan, zoals een diploma van een Bulgaarse universiteit, en van het instituut geneeskunde te Kabul, ontving hij in de loop der jaren terug. Op 24 oktober 2006 verzocht de gemachtigde van verzoeker de IND om teruggave van een aantal resterende documenten. Het ging hierbij om onder meer een identiteitsdocument, een militair boekje en een politieke partij boekje. Bij brief van 25 oktober 2006 liet de IND (asielunit) weten dat het innemen van documenten een bevoegdheid is die op grond van artikel 52, eerste lid, Vw 2000 is voorbehouden aan de vreemdelingendienst en dat de IND ten aanzien van de vreemdelingendienst geen aanwijzingsbevoegdheid heeft. De IND meldde dat het verzoek van gemachtigde ter behandeling werd doorgezonden aan de Korpschef van de Regiopolitie Noord-Holland Noord.

Toen de gemachtigde zich daarna namens verzoeker nogmaals tot de IND wendde liet het Bureau Documenten van de IND haar bij brief van 3 november 2006 weten dat naar aanleiding van de overdracht van taken van de vreemdelingendienst naar de IND originele documenten die door de vreemdeling tijdens de procedure worden overgelegd, naar Bureau Documenten worden verstuurd, maar dat er in deze zaak uit niets blijkt dat de documenten naar Bureau Documenten waren verstuurd.

Navraag door verzoeker bij verschillende betrokken vreemdelingendiensten (Noord-Holland Noord, Brabant Zuid Oost, Politie Drenthe), leverde niets op.

Verzoeker voelde zich van het kastje naar de muur gestuurd en op 23 april 2007 wendde zijn gemachtigde zich tot de Nationale ombudsman, en verzocht tevens om schadevergoeding. Interventie leidde vervolgens niet tot een positief resultaat. De IND verwees verzoeker voor het verzoek om schadevergoeding naar diverse vreemdelingendiensten. Op 29 juni 2007 zette de Nationale ombudsman het onderzoek schriftelijk voort.

In haar reactie van 26 juli 2007 liet de staatssecretaris van Justitie weten dat ingevolge artikel 52, eerste lid, Vreemdelingenwet 2000 de inname is belegd bij ambtenaren belast met grensbewaking en toezicht en dat dit betekent dat de vreemdelingenpolitie in beginsel verantwoordelijk is voor het innemen, bewaren en retourneren van documenten.

Voorts liet zij weten dat was gebleken dat de vreemdelingenpolitie Den Helder, nadat die de originele documenten van verzoeker had ingenomen, de documenten had verstuurd naar de IND Arnhem, die ze doorzond naar de KMar te AC Zevenaar voor een onderzoek op echtheid. De KMar zond de documenten weer terug naar de IND, die ze daarna op 8 september 2000 aangetekend verzond aan de vreemdelingenpolitie Den Helder. Nadien is uit geen enkele bron gebleken dat de IND ná die datum weer in het bezit is geweest van de documenten. De staatssecretaris achtte de klacht ongegrond nu het niet retourneren van de documenten geen gedraging van de IND betreft, maar van de korpschef. En aangezien de korpschef daarom aansprakelijk is voor eventuele schade, voortvloeiend uit het zoekraken van de documenten, sprak het volgens haar voor zich dat de IND verzoeker voor

de behandeling van het verzoek om schadevergoeding had doorverwezen naar de vreemdelingendienst. Zij achtte ook dit deel van de klacht ongegrond.

In reactie hierop liet gemachtigde van verzoeker weten dat nu de inname van originele documenten door de vreemdelingenpolitie niet ter uitvoering van de eigen taak, namelijk toezicht houden, is, maar ter facilitering van de taak van de IND, namelijk het onderzoeken van de claim op vluchtelingenschap, de IND naar haar mening verantwoordelijk is voor het gehele traject; van de inname (op verzoek van de IND) tot het onderzoek en de personen en middelen die daarbij worden gebruikt, tot en met de teruggave van de documenten.

### **Verzoekster mevrouw M.**

In het kader van een aanvraag om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv-aanvraag) gaf verzoekster haar Iraakse identiteitskaart en nationaliteitsbewijs in mei 2005 af aan de Nederlandse ambassade te Damascus.

Deze zond de documenten voor een onderzoek op echtheid door naar Bureau Documenten van de IND Zwolle. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de identiteitskaart vals is bevonden en het nationaliteitsbewijs niet is opgemaakt door een daartoe bevoegde instantie. De IND zond de documenten op 18 augustus 2005 terug aan de ambassade ter fine van uitreiking aan verzoekster. Verzoekster was echter al naar Nederland afgereisd, daar haar mvv-aanvraag inmiddels was ingewilligd. De ambassade zond de documenten terug naar de IND Den Bosch, alwaar deze niet zijn aangekomen.

Op 29 november 2005 verzocht verzoekster de IND om toezending van betreffende documenten. Zij had deze nodig voor verlenging van haar Iraakse paspoort. De IND liet weten dat deze niet konden worden geretourneerd aangezien ze zich niet in het dossier bevonden en uit het administratieve systeem niet bleek dat deze stukken ooit waren ontvangen.

Naar aanleiding van een interventie zegde de IND toe dat zou worden bekeken of een schadevergoeding op zijn plaats was.

Op 29 september 2006 wees de (toenmalige) minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie het onderbouwde verzoek om schadevergoeding (reiskosten naar Irak om aldaar een nieuw identiteits- en nationaliteitsbewijs te verkrijgen) af.

Verzoekster diende op 9 oktober 2006 over deze gang van zaken een klacht in bij de Nationale ombudsman.

De staatssecretaris liet op 30 maart 2007 weten de klacht gegrond te achten, nu het juist is dat de Visadienst de documenten niet aan verzoekster heeft kunnen retourneren. Voor het deel waar de Visadienst een rol heeft gespeeld, bood de staatssecretaris haar excuses aan. Voor de vraag hoe verzoekster nu een Irakees paspoort kan verkrijgen, had de staatssecretaris contact met de Iraakse ambassade opgenomen. De ambassade had laten weten dat als het om verlenging van een paspoort ging, betrokkene langs moet komen met de kopieën van de originele documenten. Deze kopieën worden vervolgens naar Bagdad gezonden waar uitgezocht kan worden of de documenten kloppen of niet. Als het gaat om verlening van een paspoort en het enige dat ontbreekt is een geldig paspoort, dan is een brief van de IND, waarin staat dat verblijf verleend zal worden mits een paspoort wordt overgelegd, voldoende voor de ambassade om een nieuw paspoort af te geven. De staatssecretaris liet weten dat de kopieën van de originele documenten zich in het IND dossier bevonden en verzoekster deze op verzoek kon verkrijgen. Daarnaast was de IND bereid een brief aan de ambassade te schrijven opdat een nieuw paspoort wordt afgegeven of het huidige wordt verlengd.

Ten aanzien van de schadeclaim liet zij weten dat nu het Ministerie van Buitenlandse Zaken niet kon aantonen dat de documenten door de ambassade naar de IND Den Bosch aangetekend waren verzonden, zij niet zichzelf maar de minister van Buitenlandse Zaken bevoegd achtte om de schadeclaim te behandelen.

Op 11 april 2007 reageerde de minister van Buitenlandse Zaken op de klacht door zich bij het standpunt van de staatssecretaris van Justitie aan te sluiten.

Op 7 mei 2007 wees de minister van Buitenlandse Zaken het verzoek om schadevergoeding af. Redenen voor deze afwijzing waren dat de schade zich niet daadwerkelijk had voorgedaan. Voorts had verzoekster niet in het bezit mogen worden gesteld van valse documenten: omdat deze documenten niet in het maatschappelijk verkeer zouden mogen worden gebruikt, kon de oorzaak van de vermeende schade niet in het zoekraken van deze (gefalsificeerde) documenten worden gevonden. Omdat verzoekster met medewerking van de IND in het bezit kon worden gesteld van een Iraaks paspoort, waarmee zij zich kon identificeren en haar nationaliteit kon aantonen was er geen sprake van schade. Hiertegen diende verzoekster een bezwaarschrift in. Bij beschikking van 16 oktober 2007 werd het bezwaarschrift ongegrond verklaard. Hiertegen diende verzoekster (op 25 oktober 2007) beroep in bij de rechtbank. Dat beroepschrift is ingetrokken op 4 februari 2008.

Op 18 juli 2007 stuurde de Visadienst verzoekster een bevestiging dat zij in het bezit was van een verblijfsvergunning met de mededeling dat zij deze brief bij de ambassade kon overleggen voor de verkrijging van een paspoort. Toen verzoekster zich op 30 augustus 2007 met deze brief bij de Iraakse ambassade vervoegde liet de ambassade haar weten geen Iraaks paspoort te kunnen verstrekken zonder dat zij een origineel Irakese identiteitskaart en nationaliteitsverklaring overlegde. Bij brief van 30 augustus 2007 bevestigde de consul dit nog eens schriftelijk in een brief aan 'alle belanghebbenden'. Vervolgens liet de consul in een brief van 31 augustus 2007 weten niet bevoegd te zijn een identiteitskaart of nationaliteitsbewijs aan verzoekster te verstrekken omdat deze documenten alleen in Irak worden afgegeven.

Ondanks dat het erop leek dat het voor verzoekster mogelijk was om haar paspoort te laten verlengen danwel een nieuw paspoort aan te vragen, is dit uiteindelijk niet mogelijk gebleken.

### **Verzoeker de heer A.**

Verzoeker doorliep in 2000 een toelatingsprocedure in Duitsland. Daarna diende hij in Nederland een asielverzoek in. In het kader van deze zogenaamde Dublinprocedure zouden de Duitse autoriteiten op 22 november 2000 de licna carta (Joegoslavisch identiteitsdocument) van verzoeker naar de IND te Zevenaar hebben verzonden. Verzoeker wilde bij de autoriteiten van Servië en Montenegro een paspoort aanvragen en verzocht de IND om toezending van de licna carta. Deze bleek echter niet traceerbaar bij de IND. Op 23 december 2005 verklaarde de IND verzoekers klacht over het niet kunnen retourneren van het document gegrond en deelde de IND mee dat verzoeker een verzoek om schadevergoeding voor gemaakte kosten, voortvloeiende uit de vermissing van het document, kon indienen. De IND stuurde de ambassade van Servië en Montenegro een brief waarin werd meegedeeld dat het document helaas onvindbaar is. Verzoeker trachtte een nieuwe licna carta te verkrijgen, echter zonder resultaat.

Op 19 september 2006 liet de IND verzoeker weten bereid te zijn te bemiddelen met de ambassade van Servië en Montenegro en dat verzoeker inmiddels was opgenomen in het Project Terugkeer, zodat er voor verzoeker een laissez-passer zou worden aangevraagd. Op 11 oktober 2006 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman daar hij van mening was dat de IND onvoldoende inspanningen had verricht om hem te helpen aan een nieuwe licna carta.

Naar aanleiding van interventie door de Nationale ombudsman op 16 oktober 2006 liet de IND weten dat aan verzoeker reeds bemiddeling bij het verkrijgen van een laissez-passer was voorgesteld, maar dat gemachtigde had aangegeven dat dit niet was wat verzoeker wenste. Gemachtigde gaf aan dat hij bemiddeling op diplomatiek niveau wenste. De IND liet, na navraag te hebben gedaan bij het ministerie van Buitenlandse Zaken, weten dat dit niet mogelijk is.

In haar reactie van 24 april 2007 op de klacht liet de staatssecretaris van Justitie weten dat zij de klacht, dat de IND zich onvoldoende heeft ingespannen om een nieuwe licna carta te verkrijgen, ongegrond achtte omdat een vreemdeling, die een nieuwe identiteitskaart wil aanvragen, zich altijd in persoon dient te richten tot hetzij de bevoegde instantie in het land van herkomst hetzij de vertegenwoordiging van zijn land van herkomst in Nederland. Er is dan ook geen rol voor de IND weggelegd, aldus de staatssecretaris.

Op 31 oktober 2007 liet de gemachtigde van verzoeker weten dat de staatssecretaris van Justitie bij brief van 15 augustus 2007 verzoeker het aanbod deed om een verblijfsvergunning op grond van de zogenoemde pardonregeling te verkrijgen. Aan die brief, afkomstig van de IND Zevenaar, was een bruine envelop gehecht waarin zich de licna carta bevond, zonder begeleidend schrijven.

In haar reactie van 10 december 2007 liet de staatssecretaris over deze gang van zaken het volgende weten. Nadat de licna carta in november 2000 door de Duitse autoriteiten naar het AC Zevenaar ter attentie van Buro Schengen werd gestuurd, is het document in de


bureaulade van de Duitse liaison, gestationeerd bij dat Buro Schengen, terechtgekomen en is daar tot zijn pensionering in juni 2007 in blijven liggen. Op dat moment is het document aan de IND Buro Dublin overgedragen en aan een medewerker van dat Bureau verzocht om op een passende wijze teruggave van het document te verzorgen. Helaas is die medewerker voor langere tijd ziek geworden zodat die teruggave niet heeft plaatsgevonden.

Enige tijd later werd het dossier in het kader van de pardonregeling opgevraagd, en werd het document in het dossier aangetroffen. Het is samen met het aanbod voor toelating in het kader van de pardonregeling, zonder begeleidend schrijven naar gemachtigde gestuurd. De staatssecretaris liet weten dat ten onrechte is nagelaten te borgen dat ondanks de ziekte van de medewerker van het Bureau Dublin, de afhandeling van de voorgenomen teruggave van de licna carta aan verzoeker voortvarend werd afgerond. Zij liet weten dit te betreuren, evenals het gegeven dat het document vervolgens zonder enig begeleidend schrijven aan de gemachtigde werd verzonden.

Zij bood haar verontschuldigen aan voor de inadequate afhandeling van de teruggave van de identiteitskaart van verzoeker. Van een bewust achterhouden en onjuist informeren is evenwel allermint sprake geweest, aldus de staatssecretaris. Zij liet tenslotte weten dat de directie van de IND separaat verontschuldigen aan gemachtigde en verzoeker zou aanbieden over de wijze waarop hij het document heeft ontvangen. Dit is gebeurd op 11 december 2007.

## Bijlage 2 Achtergrond

### 1 Brief Immigratie- en Naturalisatiedienst aan Taakorganisatie Vreemdelingen 28 november 2005

	Ministerie van Justitie Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	AGENDA
	Postadres Postbus 5000 2280 HV Rijswijk	Bureauroadres Dr H. Colijnsaan 241 2283 XL Rijswijk The Crown Telefoon 0600-1234561 (EUR 0,10 p m) (werkdagen van 9.00 tot 17.00) Fax 070-3703807
	Aan [REDACTED] Taakorganisatie Vreemdelingenzorg Postbus 444 3990 GE Houten	
Onderdeel	Afdeling Toezicht & Politiezaken	
Contactpersoon	[REDACTED]	
Doorkleefnummer(s)	[REDACTED]	
Datum	28 november 2005	
Ons kenmerk	INDUIT05-8010 T&P	
Uw kenmerk		
Bijlage(n)		
Onderwerp	Beheer bron-, verblijfs-, reis- en identiteitsdocumenten	

Geachte heer [REDACTED]

Onder meer naar aanleiding van klachten bij de Nationale Ombudsman over het niet (kunnen) teruggeven van documenten aan vreemdelingen, vaak verband houdend met het in het ongereede raken van deze documenten en gelet op de wens bron-, reis- en identiteitsdocumenten van vreemdelingen zoveel mogelijk op één centrale locatie te beheren stel ik de volgende werkwijze voor.

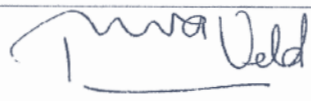
Alle door de VP ingenomen bron-documenten van vreemdelingen dienen (aangetekend en voorzien van de vermelding van de naam van de vreemdeling waar het document betrekking op heeft en het V-nummer) naar het Bureau documenten, postbus 7025, 8007 HA Zwolle gezonden te worden. Dit bureau zorgt voor registratie in IRIS (het documenten registratiesysteem) en handelt verzoeken om teruggave van documenten aan vreemdelingen af.

Ook alle ingenomen en gevonden reis-, identiteits- en verblijfsdocumenten dienen naar dit bureau te worden gezonden voor registratie en verdere verwerking.

Ik verzoek u, indien u kunt instemmen met deze werkwijze, dit bij de VP breed bekend te maken, zodat een eenduidige en zorgvuldige werkwijze kan worden bereikt.

Met vriendelijke groet,

---



(P.W.A. Veld)  
Hoofd directeur IND



2 **Brief Immigratie- en Naturalisatiedienst aan Taakorganisatie Vreemdelingen**  
**21 september 2006**



Ministerie van Justitie  
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

## AGENDA

Postadres: Postbus 5000 2200 HV RIJSDIJK

Aan [REDACTED]  
Taakorganisatie Vreemdelingen Zorg  
Postbus 444  
3990 GE HOUTEN

Dezeeladres  
"Dr. H. Colijnlaan 341  
2203 XL RIJSDIJK  
The Crown  
Telefoon: 0900-1234567 (EUR 0,10 p.m.)  
(vertragingen van 9.00 tot 17.00)  
Fax: (070) 376 38 07

Onderaaf  
Contactpersoon  
Doorkiesnummer(s)  
Datum  
Omschrijving  
Bijlage(n)  
Ondertekening

Afdeling Toezicht & Politiezaken  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
21 september 2006  
INDUIR06-4800 T&P  
1  
Beheer bron-, verblijfs-, reis- en identiteitsdocumenten

Geachte heer [REDACTED]

In vervolg op mijn brief van 28 november 2005 (bijgevoegd) bericht ik u het volgende.

Naar aanleiding van bovengenoemde brief heeft het merendeel van de korpsen de door hen in beslag genomen documenten conform de in de brief genoemde werkwijze overgedragen aan de IND, waarvoor dank.

Een aantal korpsen heeft dat nog niet (volledig) gedaan en ik dring er bij deze korpsen op aan dit zo spoedig mogelijk conform de in de brief van 28 november 2005 beschreven werkwijze te doen. Bureau documenten kan dan de ontvangen documenten verwerken en registreren en, indien daarom wordt verzocht door vreemdelingen, documenten indien mogelijk teruggeven.

Indien documenten niet op de conform de in de brief van 28 november 2005 beschreven werkwijze worden overgedragen, dan zullen deze worden geretourneerd.

Voor de volledigheid merk ik op dat korpsen die ingenomen documenten niet (volledig) hebben overgedragen of documenten geretourneerd krijgen omdat deze niet op de juiste wijze zijn aangeleverd, verantwoordelijk blijven voor de afhandeling van eventuele klachten van vreemdelingen en eventuele verzoeken om schadevergoeding.

Met vriendelijke groet.

(G Verschuif)  
plv. Hoofd directeur IND

### **3 Vreemdelingenwet 2000**

#### **Artikel 52**

##### Inbewaringneming reis- en identiteitspapieren


1. De ambtenaren, belast met de grensbewaking, en de ambtenaren, belast met het toezicht op vreemdelingen, zijn bevoegd om, ter vervulling van hun taken, reis- en identiteitspapieren van personen in te nemen, tijdelijk in bewaring te nemen alsmede om hierin aantekeningen te maken. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden hierover nadere regels gesteld.

2. Het reis- of identiteitspapier wordt aan de vreemdeling teruggegeven indien hij te kennen geeft Nederland te willen verlaten en hij ook daadwerkelijk vertrekt. Ingeval van uitzetting kan het reis- en identiteitspapier worden overgedragen aan de persoon belast met de grensbewaking in het land waar de toelating is gewaarborgd.

Uitgave: Bureau Nationale ombudsman  
Eindredactie: Carolien Nout  
Vormgeving: Full House, Waddinxveen  
Pre-press: Plaatwerk bv, Waddinxveen  
Druk: Drukkerij Van Tilburg, Waddinxveen

December 2008





de Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63  
Fax (070) 360 75 72  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

