



**Gemeentelijke
Ombudsman**
Den Haag

Rapport 2020-001

Verbeteren behandeling verzoek om wijziging
registratie in Basisregistratie personen



Samenvatting

Meneer A en zijn vrouw H zijn van oorsprong Palestijnen uit Syrië. In de Basisregistratie personen is hun nationaliteit geregistreerd als “onbekend”. Zij hebben een verzoek ingediend bij de gemeente om die registratie te wijzigen in “staatloos”. Als ze als staatloos geregistreerd staan komen ze namelijk in aanmerking voor -snellere- naturalisatie tot Nederlander. De procedure heeft ongeveer acht maanden geduurd voor de gemeente hen geregistreerd heeft als: staatloos. Meneer klaagt dat de gemeente procedurele fouten heeft gemaakt, waaronder bij de aanvraag en de beslistermijnen en stelt hiermee de professionaliteit van de gemeente ter discussie. Ook klaagt meneer dat de gemeente niet respectvol met de familie zou zijn omgegaan.

- *De klacht over een gebrek aan professionaliteit is gegrond. Gedurende diverse fasen van de procedure heeft de gemeente fouten gemaakt. Hierdoor heeft de behandeling van het correctieverzoek onnodig lang geduurd.*
- *De klacht over het niet respectvol omgaan met de familie is gegrond. De behandelduur van het verzoek lijkt eindeloos. Hoewel meneer de gemeente meerdere keren om uitsluiting vraagt, wordt hij in het ongewisse gelaten over de tijd die de gemeente nog nodig heeft.*

De ombudsman doet de gemeente in dit rapport één aanbeveling.

Inhoudsopgave

1. Aanleiding.....	3
2. De klacht bij de gemeente.....	4
3. De behandeling van de klacht bij de gemeente.....	4
4. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman.....	6
5. Onderzoeksgegevens.....	6
6. Reacties op het verslag van bevindingen ..	15
7. Het oordeel van de gemeentelijke ombudsman.....	16
8. Aanbeveling.....	18



1. Aanleiding

Op 27 november 2018 hebben de heer M.A. (hierna: A en klager) en mevrouw M.H. (hierna: H) bij de gemeente Den Haag, stadsdeelkantoor Centrum een verzoek ingediend voor een wijziging van de persoonsgegevens in de Basisregistratie persoonsgegevens, ex. artikel 2.58 Wet BRP. Van A zijn de brondocumenten ingenomen: een familieboekje, een UNRWA-document en een legitimatie met vertaling. Van H zijn de brondocumenten ingenomen: Een familieboekje, en legitimatie met vertaling.

De gemeente heeft op de dag van de aanvraag per brief laten weten dat de beslistermijn voor beide verzoeken van vier weken, met acht weken wordt verlengd ex. artikel 2.58 lid 1 jo lid 3 Wet BRP. De beslistermijn zou daarmee uitkomen tot 19 februari 2019.

Bij schrijven van 19 februari 2019, - en enige dagen daarna door klager ontvangen-, heeft de gemeente de beslistermijn voor beide verzoeken nogmaals verlengd met acht weken, ex. artikel 2.58 lid 3 Wet BRP.

Op 18 april 2019 hebben A en H gebeld naar de gemeente en gevraagd naar de status van hun verzoek. De desbetreffende gemeenteambtenaar heeft aangegeven dat A en H worden teruggebeld binnen twee

werkdagen. A en H hebben geen reactie ontvangen.

Bij schrijven van 25 april 2019, - en enige dagen daarna door klager ontvangen-, heeft de gemeente de beslistermijn, - welke per 16 april 2019 al is verstreken - voor beide verzoeken met acht weken verlengd, ex. artikel 2.58 lid 3 Wet BRP.

Op 25 april 2019 hebben A en H gebeld naar de gemeente en aangegeven dat ze wederom geen reactie hadden ontvangen. De gemeente heeft aangegeven hiervan een melding te maken. Diezelfde avond zijn A en H door een medewerker van de gemeente teruggebeld. Tijdens dit telefoongesprek zijn zij geïnformeerd dat de procedure nog langer zou duren, vanwege de IND. Enige dagen later hebben A en H contact opgenomen met de IND. Volgens A en H blijkt uit het gesprek met de IND dat de gemeente al op 14 februari 2019 geïnformeerd zou zijn, over de uitkomsten van het verzoek aan de IND.

Bij schrijven van 6 mei 2019 heeft de gemeente A en H geïnformeerd dat op basis van de aangeleverde documenten niet kan worden vastgesteld dat zij en hun gezin staatloos zijn. Volgens de IND zou de nationaliteit van A en H onbekend zijn. *“Misschien dat dit in de toekomst verandert. U*

kunt uw aanvraag in de toekomst herhalen”, aldus de gemeente.

Op 9 mei 2019 hebben A en H een afspraak gehad met de gemeente. Volgens de gemeente zou de IND verantwoordelijk zijn voor de vertraging in de procedure. Na dit gesprek hebben A en H wederom contact opgenomen met de IND. Volgens A heeft de IND aangegeven dat zij *“ons een onbekend gaven, i.p.v. staatloos is, omdat ze een copy van het paspoort had ontvangen i.p.v. het originele paspoort”*.

Volgens A heeft zijn advocaat op 23 mei 2019 een brief naar de gemeente gestuurd. Daarin zou zijn verzocht, dat als een nieuw verzoek wordt ingediend, de gemeente dan een beslissing neemt op basis van de ingediende documenten.

Op 23 mei 2019 hebben A en H bij de gemeente Den Haag, stadsdeelkantoor Centrum een nieuw verzoek ingediend voor een wijziging van de persoonsgegevens in de Basisregistratie persoonsgegevens, ex artikel 2.58 Wet BRP. Hierbij zijn de brondocumenten ingenomen: een paspoort voor Palestijnse vluchtelingen, een geboorteakte voor Palestijnen in Syrië en een GAPAR familieboekje. Volgens A heeft VluchtelingenWerk Nederland (VWN)

meerdere keren de behandelend medewerker aangesproken, erop toe te zien dat de tweede aanvraag correct zou verlopen. De behandelend medewerker zou hebben beloofd dat hij zijn best zou doen om het snel voor elkaar te krijgen. Dit keer zou hij het originele paspoort met de documenten meesturen.

Bij schrijven van 23 mei 2019 heeft de gemeente de beslistermijn voor beide verzoeken van vier weken, met acht weken verlengd ex. artikel 2.58 lid 1 jo lid 3 Wet BRP. De beslistermijn zou daarmee uitkomen tot 15 augustus 2019.

Op 29 juli 2019 zijn A en H gebeld door de gemeente en is de vermelding van nationaliteit: onbekend, gewijzigd in nationaliteit: staatloos.

2. De klacht bij de gemeente

Op 20 september 2019 heeft A de gemeente een brief gestuurd waarin hij een klacht indient over zijn aanvraag van wijziging van persoonsgegevens in de Basisregistratie personen (BRP). Hij heeft het gevoel dat hij en zijn vrouw slecht zijn behandeld door de gemeente. De behandeling van de aanvraag heeft een tijdspanne ingenomen van ongeveer acht maanden, en is daarmee veel te lang:

- A. Er is onduidelijkheid ontstaan over:
- De beslistermijn, welke driemaal is verlengd. De IND heeft A bericht dat zij de uitkomsten van het verzoek naar de gemeente hebben verstuurd op 14 februari 2019. De gemeente heeft deze uitkomsten aan A gecommuniceerd op 6 mei 2019.
 - De informatieve brief d.d. 6 mei 2019 van de gemeente waartegen geen bezwaar kan worden gemaakt.
- B. Naleving van de beslistermijn: de derde verlengingsbrief had verzonden moeten zijn uiterlijk 16 april 2019. Dit is geschied op 25 april 2019.
- C. In de brief van 6 mei 2019 is mede aangegeven dat de status van vader (A) en moeder (H) onbekend zou zijn. A heeft contact opgenomen met de IND en vernomen dat de gemeente een kopie paspoort zou hebben ingezonden, in plaats van een origineel exemplaar. Dit zou ertoe hebben geleid dat de familie geregistreerd zou zijn als onbekend. Er is aldus een fout gemaakt tijdens de aanvraag, maar de medewerker van de gemeente wil dit niet toegeven.

3. De behandeling van de klacht bij de gemeente

Op 3 maart 2020 heeft de gemeente bij monde van de unitmanager a.i. Frontoffice Unit Balies, de beantwoording van de klacht van A mondeling met de zoon van A besproken, omdat hij namens zijn vader de honneurs waarneemt. De zoon van A wenste hiervan een gespreksverslag te ontvangen via de e-mail.

Zoals de unitmanager a.i. Frontoffice Unit Balies zelf aangeeft:

“Heb met hem het eea besproken en dat zou ik op de mail naar hem sturen en daarmee was voor hem (de zoon) de klacht afgedaan. Dus eigenlijk was de klacht telefonisch afgehandeld met een verslag per mail maar helaas niet daarin vermeld dat de klacht was afgedaan”.

Volgens de zoon van A was hij niet overtuigd van de redenen die de unitmanager a.i. Frontoffice Unit Balies noemde in de mondelinge klachtbehandeling. Daarom vroeg hij een schriftelijk verslag, zodat hij zijn klacht kon voorleggen aan de ombudsman.

Op 5 maart 2020 heeft de unitmanager a.i. Frontoffice Unit Balies aan de zoon van A en de ombudsman een gespreksverslag toegezonden.

De klachtafhandeling in het gespreksverslag bevat het volgende:

A) Onduidelijkheid:

Beslistermijnen:

De gemeente geeft aan dat A en H ten tijde van de intake op 27 november 2018, naast het document “verklaring inname brondocumenten”, de brief “verlenging beslistermijn” hebben meegekregen. Op dat moment waren er veel verzoeken voor wijziging van de nationaliteit en was het voor de gemeente duidelijk dat zij de aanvraag niet binnen de eerste termijn kon afhandelen. Wanneer de aanvraag bij de gemeente in behandeling is genomen, werken zij volgens de procedure die zij voor iedereen hanteren, wanneer een ‘onbekende’ nationaliteit gewijzigd moet worden naar ‘staatloos’. Alle originele documenten worden ter beoordeling voorgelegd aan de IND. Wanneer alle documenten met een advies van de IND retour zijn ontvangen, worden de documenten verzonden naar de afdeling Advies & Expertise. De aanvraag is vervolgens verlengd op 19 februari 2019 en 25 april 2019. Dit had te maken met de vele verzoeken om de nationaliteit van ‘onbekend’ naar ‘staatloos’ te wijzigen.

De informatieve brief van 6 mei 2019:

De gemeente heeft hierover opgemerkt dat in deze brief vermeld staat, dat het wel degelijk mogelijk is om bezwaar te maken, door dit

schriftelijk te laten weten aan de behandelend vergunning medewerker.

B) Naleving van de beslistermijn:

Op dit klachtelement heeft de gemeente niet gereageerd.

C) Fout bij aanvraag:

De gemeente heeft in de klachtafdoening niet expliciet aangegeven dat bij de aanvraag: inname brondocumenten, mogelijk fouten zijn gemaakt. Wel schrijft de gemeente over de tweede aanvraag:

“De behandelend vergunning medewerker heeft op 8 juli 2019 een begeleidende brief meegestuurd waarin hij verzoekt de aanvraag alsnog in behandeling te nemen en het originele reisdocument voor Palestijnse vluchtelingen op echtheid te controleren, wat eerst niet was gebeurd”.

4. Het verzoek tot onderzoek bij de Gemeentelijke Ombudsman

Op 11 maart 2020 heeft de zoon van A tijdens het inloopspreekuur van de ombudsman een klacht ingediend, omdat hij niet tevreden is over de afhandeling van de klacht van zijn vader, door de gemeente. Op 15 juli 2020 heeft de ombudsman de klacht met de zoon van A in samenspraak geformuleerd. Op 16 juli 2020 heeft de zoon van A deze bevestigd. De klacht luidt als volgt:

- 1) De aanvraag om wijziging van de persoonsgegevens in de BRP (status nationaliteit) heeft ongeveer acht maanden geduurd. U vindt dit bijzonder lang en vraagt zich af of dit een normale duur is, of dat de gemeente fouten in de procedure heeft gemaakt. Waaronder in de aanvraag en de termijnen.
- 2) De gemeente is niet respectvol met de familie omgegaan. De overheid zou er toch voor de burger moeten zijn.
- 3) U twijfelt aan de professionaliteit van de organisatie. Uw familie heeft door deze lange periode veel stress ervaren

5. Onderzoeksgegevens

Om de klacht te onderzoeken heb ik de stukken die de zoon van A de ombudsman heeft verstrekt, bestudeerd. Ook heb ik telefonisch contact met de zoon van A gehad om de klacht helder te krijgen. Daarenboven heb ik stukken opgevraagd bij de Dienst Publieke Zaken van de gemeente en heb gesproken met de sectordirecteur, de behandelend vergunning medewerker, de senior-adviseur bij Advies & Expertise en de unitmanager a.i. Frontoffice Unit Balies. Tevens heb ik via twee onderzoekers van de Nationale ombudsman, contact opgenomen met IND en mij laten informeren door de senior-adviseur Bestuurszaken en senior-adviseur Directie Dienstverlening. Daaruit blijkt het volgende.

A) De instructie voor het toepassen van artikel 2.15/2.17 Wet BRP

Artikel 2.15 Wet BRP

Volgens vaste jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State staat voorop dat de gegevens in de BRP betrouwbaar en duidelijk moeten zijn. De gebruikers van de gegevens moeten erop kunnen vertrouwen dat de gegevens in beginsel juist zijn. Voor het wijzigen van eenmaal in de BRP geregistreerde gegevens

moet, gelet op het systeem van de Wet BRP, onomstotelijk vaststaan dat deze feitelijk onjuist zijn. Het bewijs daarvoor kan alleen maar worden geleverd door overlegging van de juiste brondocumenten. De gemeente dient ex. artikel 2.15 Wet BRP te (laten) onderzoeken of de overgelegde documenten van A en H voldoende zijn om zelf een beoordeling te kunnen maken om de BRP te wijzigen.

Omdat brondocumenten 'origineel' moeten zijn, mag een kopie niet worden geaccepteerd als brondocument, voor aanpassing in de BRP. Dit volgt uit de Handleiding Uitvoeringsprocedure (HUP).

Eventueel kunnen de brondocumenten op authenticiteit worden onderzocht door het Bureau Documenten van de IND. Het bureau is gespecialiseerd in onderzoek naar brondocumenten. Daar worden documenten zowel technisch (o.a. productietechnieken) als tactisch (inhoudelijk) onderzocht en van de bevindingen wordt een onderzoeksrapportage gemaakt. Deze rapportages worden voorzien van een zekerheidsgradatie zoals deze ook door het Nederlands Forensisch Instituut worden gebruikt. Bureau Documenten van de IND geeft, aan de hand van gradaties, aan hoe technisch juist de vorm (de uiterlijke kenmerken) van de documenten zijn. Is de gemeente akkoord met de vorm, dan zal zij

vervolgens zelf het document inhoudelijk beoordelen. Bureau Documenten doet dus geen uitspraak over de vraag of betrokkene staatloos is.

Artikel 2.17 Wet BRP

Als de brondocumenten onvoldoende zijn, om te concluderen tot staatloosheid, kan de gemeente (indien de inschrijving heeft plaatsgevonden voor 6 januari 2014, dus voor de inwerkingtreding van de wet BRP) door middel van artikel 2.17 Wet BRP bij de IND opvragen, welke nationaliteit in het kader van de toelating tot Nederland is vastgesteld. Bij het 2.17 verzoek van de gemeente aan de IND Team Keteninformatie en controle worden geen stukken overgelegd. De IND verstrekt vervolgens aan de gemeente een mededeling over de nationaliteit die in het kader van de toelating is vastgesteld. Hieruit volgt dat de IND geen nieuw overgelegde documenten gaat beoordelen. De IND verstrekt aan de gemeente slechts een blote mededeling over de nationaliteit die bij de toelating werd vastgesteld.

B) De toepassing van artikel 2.15/2.17 Wet BRP volgens de gemeente

Artikel 2.15 Wet BRP

De gemeente geeft weer in haar e-mail van 16 april 2020 dat in Nederland nog steeds geen procedure tot vaststelling van staatloosheid bestaat. Gelet op de zeer complexe materie is het de bedoeling van de wetgever om staatloosheid door de Nederlandse rechter te laten vaststellen. Een daartoe strekkend conceptwetsvoorstel wacht al jaren op parlementaire behandeling. Het ontbreken van een procedure tot vaststelling staatloosheid, maakt het voor de BRP-ambtenaar vrijwel onmogelijk om dit zelf te doen.

Volgens de gemeente, - als weergegeven in haar e-mail van 16 juni 2021-, gaat het hier uitsluitend om een bindende wettelijke bepaling die het mogelijk maakt op grond van (bevoegde buitenlandse) beschikkingen of rechterlijke uitspraken, dan wel met toepassing van het betreffende nationaliteitsrecht, een nationaliteitsrechtelijk gegeven in de BRP te registreren. Dit artikel biedt aan de gemeente de mogelijkheid inzake het bijhouden van de BRP de nationaliteitsrechtelijke gegevens te onderzoeken en, indien deze feitelijk en evident kunnen worden vastgesteld, te

registreren in de BRP. Deze registratie gebeurt bij inschrijving, eventueel bij een correctieverzoek of ambtshalve als ingeschrevenen nalatig zijn in het verstrekken van informatie. Artikel 2.15 Wet BRP biedt de gemeente dan ook in voorkomende gevallen een wettelijke basis en verplichting tot het doen van onderzoek naar een gestelde nationaliteit of staatloosheid, maar dit alles wel binnen het kader van het betreffende wetsartikel. Het betreft hier nadrukkelijk géén verplichting tot het zelfstandig onderzoeken en vaststellen van staatloosheid door de gemeente.

Artikel 2.17 Wet BRP

Volgens de gemeente is het niet de bedoeling dat de gemeente zelfstandig tot onderzoek, laat staan vaststelling, van staatloosheid overgaat. Alleen als op grond van artikel 2.15 Wet BRP evident blijkt dat er sprake is van staatloosheid kan deze staatloosheid in de BRP worden geregistreerd. In alle andere gevallen kan staatloosheid door de gemeente vooralsnog alleen op grond van de verklaring zoals bedoeld in artikel 2.17 Wet BRP worden geregistreerd.
(zie e-mail 16 juni 2021).

C) Voorgeschiedenis familie A/H:

Kinderen:

Tijdens de procedure “wijziging nationaliteit” van A en H is het de behandelend vergunning medewerker opgevallen dat de kinderen van A en H de nationaliteit van “staatloos” hebben of hadden verkregen. Dit in tegenstelling tot de ouders.

Uit het onderzoek blijkt dat de drie kinderen naar Nederland vooruit waren gestuurd. Zij beschikten over originele geldige reisdocumenten. Dit heeft ertoe geleid dat de kinderen in januari 2015 in de BRP van de gemeente Eindhoven geregistreerd zijn als staatloos.

A/H:

Bij de toelating in Nederland van A en H beschikte de IND niet over originele documenten die de staatloosheid onderbouwden. Voor de beoordeling van de toelating van betrokkenen is dit ook niet noodzakelijk.

- Eindhoven

Op 28 september 2015 zijn A en H ingeschreven in de gemeente Eindhoven in de BRP. Bij deze inschrijving heeft de gemeente geen nationaliteitsgegevens vermeld. Vervolgens heeft de gemeente Eindhoven - zo

blijkt uit de gegevens van de IND - op 28 september 2015 bij de IND het verzoek gedaan voor een 2.17 mededeling. Op 17 november 2015 heeft de IND daarop gereageerd; “*de heer A en zijn echtgenote staan geregistreerd in ons systeem met nationaliteit onbekend*”. Deze mededeling is verzonden naar de gemeente Eindhoven. Op dat moment waren A en H echter al verhuisd naar Den Haag.

- Den Haag

Op 14 oktober 2015 zijn A en H ingeschreven in de gemeente Den Haag.

Op 4 december 2015 heeft de Haagse BRP ambtenaar voor H in het BRP de niet gevulde nationaliteit als “Onbekend” gevuld op basis van een mededeling ex. artikel 2.17 Wet BRP. De ombudsman concludeert dat dit de mededeling moet zijn geweest die in september 2015 door de gemeente Eindhoven is opgevraagd, en moet zijn doorgestuurd naar de gemeente Den Haag. De eerstvolgende keer dat een 2.17 mededeling wordt opgevraagd is in oktober 2018. Dat verzoek (ingediend door de gemeente Den Haag) houdt vermoedelijk verband met de omstandigheid dat staatlozen na 3 jaar verblijf in aanmerking gebracht kunnen worden voor mogelijke naturalisatie bij een registratie als staatloos via de optieregeling. Waarschijnlijk is het 2.17 verzoek om wijziging van de

registratie van de nationaliteit en om daarmee te kunnen naturaliseren op verzoek van A en H.

D) Traject: Verzoek van A/H wijziging nationaliteit in de Basisregistratie Personen:

Eerste verzoek wijziging nationaliteit:

Uit het formulier "Aanvraag documentenonderzoek/opname DISCS volgt dat de gemeente op 28 november 2018 de ingenomen brondocumenten van A en H heeft verstuurd naar Bureau Documenten voor documentenonderzoek in verband met "wijzigen nationaliteit". Daarbij heeft de gemeente voor zowel A als H hetzelfde GBA-nummer (9484206410) en V-nummer (2809618532) gebruikt. Ook blijkt dat de te verifiëren brondocumenten van A en H hetzelfde zijn. Te weten een Kopie Paspoort, een GAPAR Familieboekje en een geboorteakte.

Uit het onderzoek van Bureau Documenten van 4 december 2018 volgt dat:

- Eén geboorte uittreksel (kopie conform) is positief beoordeeld op echtheid;
- één geboorteverklaring (kopie conform) is niet te beoordelen;
- één UNRWA document is niet te beoordelen;
- twee kopie paspoorten zijn als fotokopie overgelegd.
- Uit aanvullend onderzoek van 4 december 2018, blijkt dat het GAPAR Familieboekje gelet op het beschikbare vergelijkingsmateriaal waarschijnlijk echt is. Daarentegen kan niet worden vastgesteld of het document bevoegd is opgemaakt en afgegeven en is een wijziging aangebracht met betrekking tot de variabele gegevens in de rubriek "afgifte verblijfsdocument". Bij deze wijziging is geen waarmerk van de afgevende instantie geplaatst. Betreffende de inhoud kan niet worden vastgesteld of het document inhoudelijk juist is.

Op 31 januari 2019 dient de behandeld vergunning medewerker bij de IND Team Keteninformatie en controle een verzoek in namens A en H om een mededeling ex. artikel 2.17 Wet BRP om de nationaliteit te wijzigen van onbekend in staatloos. Ter beoordeling

stuurt de behandelend vergunning medewerker mee: een Syrisch reisdocument voor Palestijnen, een Syrisch geboorte uittreksel en het GAPAR Familieboekje. Dit keer heeft de gemeente wél twee verschillende V-nummers gebruikt.

Op 12 februari 2019 en 21 maart 2019 verstrekt de IND Team Keteninformatie en controle aan de gemeente een 2.17 mededeling aangaande H en A. Beide personen staan in het systeem geregistreerd als nationaliteit: Onbekend.

Op 6 mei 2019 krijgen A en H schriftelijk bericht van de behandelend vergunning medewerker. In de brief is onder meer opgenomen dat "Op basis van deze documenten kan op dit moment niet worden vastgesteld dat u en uw gezin staatloos zijn. Volgens de Immigratie-en Naturalisatiedienst (IND) is uw nationaliteit onbekend. Misschien dat dit in de toekomst verandert. U kunt uw aanvraag in de toekomst herhalen".

Tweede verzoek wijziging nationaliteit:

Op 23 mei 2019 wordt een tweede verzoek ingediend voor wijziging van de persoonsgegevens in de Basisregistratie personen. Van A en H zijn de brondocumenten ingenomen: Een paspoort voor Palestijnse

vluchtelingen, een geboorteakte voor Palestijnen in Syrië en een GAPAR Familieboekje.

Op 23 mei 2019 worden de ingenomen brondocumenten van A en H verstuurd naar de IND: Bureau Documenten. Op het formulier "Aanvraag Documentenonderzoek/opname DISCS, motiveert de gemeente, waarvoor zij de documenten aanbiedt: "Documentenonderzoek, omdat vereist is om med ex art 2.17 op te vragen".

Ook blijkt uit het formulier dat de gemeente voor A en H nu wél twee verschillende V-nummers hanteert. Te weten V-2809618406 voor A en V-2809618532 voor H. Ook de unieke GBA-nummers zijn nu niet meer hetzelfde. Te weten: GBA-3624209797 voor A en GBA-9484206410 voor H. De gemeente verstrekt Bureau Documenten de volgende documenten voor onderzoek: Paspoort voor Palestijnse vluchtelingen (dus geen kopie, in tegenstelling tot het eerste verzoek), een Familieboekje GAPAR en een geboorteakte voor Palestijnen in Syrië.

Uit het onderzoek van Bureau Documenten van de IND van 27 mei 2019 volgt dat:

- Het GAPAR familieboekje is positief beoordeeld op echtheid;
- de twee reisdocumenten voor Palestijnse vluchtelingen zijn positief beoordeeld op echtheid;
- de twee kopieconform geboorte verklaringen Palestijns zijn niet te beoordelen.

Op 8 juli 2019 dient de behandelend vergunning medewerker een verzoek in bij de IND Team Keteninformatie en controle, namens A en H om een mededeling ex. artikel 2.17 Wet BRP. Dit om de nationaliteit te wijzigen van onbekend in staatloos. In deze brief verwijst de behandelend vergunning medewerker naar de eerder afgegeven 2.17 mededeling van de IND Keteninformatie en controle van 12 februari en 21 maart 2019, met daarin de nationaliteit als onbekend. Hij voegt daaraan toe: "Het originele reisdocument voor Palestijnse vluchtelingen was toen niet door Bureau Documenten op echtheid gecontroleerd. Na de mededeling ex art 2.17 Wet BRP hebben wij de betrokkene opgeroepen om deze originele Syrische paspoorten voor Palestijnse vluchtelingen alsnog te overleggen om de documenten vervolgens naar bureau documenten te sturen voor controle op echtheid (zie

onderzoeksrapport). De Syrische paspoorten voor Palestijnse vluchtelingen zijn door de IND Bureau Documenten echt bevonden (...)". Aan de verzoekbrief van 8 juli 2019 zijn twee bijlagen toegevoegd aangaande A en H. Hierin vraagt de behandelend vergunning medewerker aan de IND Team Keteninformatie en controle: "Naar aanleiding van een verzoek tot registratie van staatloosheid in de BRP te registreren, vraag ik u hierbij een om een mededeling staatloosheid artikel 2.17 Wet BRP". "Ter beoordeling" stuurt de behandelend vergunning medewerker mee: de eerder beoordeelde brondocumenten en een kopie van het onderzoeksrapport van Bureau Documenten IND betreffende de overgelegde documenten.

Op 24 juli 2019 reageert de IND Team Keteninformatie en controle op het verzoek aangaande A en H en informeert de gemeente dat beide personen in het systeem geregistreerd staan als nationaliteit: Staatloos.

Op 29 juli 2019 is de nationaliteit van A en H in de Haagse BRP gewijzigd van onbekend in staatloos.

E) Behandeling van de verzoeken:

Eerste verzoek wijziging persoonsgegevens:

Artikel 2.15 Wet BRP

De gemeente laat de brondocumenten onderzoeken door Bureau Documenten, om zodoende zelf een beoordeling te kunnen maken om de BRP te wijzigen. Uit het formulier inname brondocumenten van 27 november 2018 van de gemeente blijkt dat van H slechts het GAPAR familieboekje en legitimatie met vertaling is ingenomen. Evenwel blijkt uit het formulier "Aanvraag documentenonderzoek/opname DISCS toch een geboorteakte van H voorhanden te zijn om mede door Bureau Documenten te laten onderzoeken. Opmerkelijk is dat de gemeente aan Bureau Documenten een Kopie Paspoort ter onderzoek voorlegt. Bureau Documenten beoordeelt originele documenten. Kopieën volstaan niet. Dat de gemeente hier minder kennis van heeft, blijkt uit haar e-mail beantwoording van 16 april 2020 op de vraag van de ombudsman of het niet voorleggen van de originele documenten aan de IND ertoe heeft geleid dat de gemeente niet kon vaststellen dat het gezin staatloos is.

Gemeente: "DPZ Burgerzaken is zeer terughoudend met het verzenden van originele buitenlandse documenten aan externen, waaronder de IND. Het risico op verlies van soms onvervangbare documenten is immers niet denkbeeldig en in de praktijk helaas ook wel eens voorgekomen. Normaal gesproken worden originele documenten alleen bij twijfel aan de echtheid of bevoegde afgifte daarvan voor nader onderzoek toegezonden aan de IND. Aanvankelijk werden daarom ter verkrijging van een verklaring op grond van artikel 2.17 Wet BRP geen originele documenten toegezonden, maar uitsluitend gewaarmerkte kopieën conform origineel. In het begin werden op grond van deze kopieën door de IND verklaringen (onbekende) nationaliteit dan wel staatloosheid afgegeven. Geleidelijk aan werd echter duidelijk dat de IND alleen nog maar de gevraagde verklaringen af gaf op grond van toegezonden originele documenten, waaronder reisdocumenten. Voor zover bekend worden nu dan ook alleen originele documenten ter verkrijging van een verklaring 2.17 Wet BRP aan de IND toegezonden. Of de gemeente Den Haag al op 14 februari 2019 door de IND op de hoogte is gesteld dat voortaan alleen originele documenten door de IND zouden worden geaccepteerd, kan nu niet meer worden vastgesteld".

Voor wat betreft het onderzoek van de brondocumenten kan hieruit worden afgeleid dat het bij de gemeente geen vaste praktijk was/is, originele brondocumenten voor te leggen aan Bureau Documenten, terwijl de Handleiding Uitvoeringsprocedure (HUP) hier wel op wijst. Dit heeft ertoe geleid dat door Bureau Documenten niet alle brondocumenten konden worden beoordeeld, met als gevolg dat de staatloosheid van A en H niet evident door de gemeente kon worden vastgesteld.

Artikel 2.17 Wet BRP

In het geval de gemeente de staatloosheid niet overeenkomstig artikel 2.15 Wet BRP in de BRP kan opnemen, komt de gemeente uit bij het opvragen van een mededeling bij de IND ex artikel 2.17 Wet BRP. Het is de ombudsman niet duidelijk waarom de gemeente bij het verzoek om een 2.17 mededeling d.d. 31 januari 2019, de brondocumenten meestuurt. Een 2.17 mededeling betreft immers een blote mededeling van de gegevens van de vreemdeling zoals deze destijds zijn vastgesteld in het kader van de toelating in Nederland. Zie in dit verband de volgende twee e-mails van de gemeente:

- De e-mail van 16 april 2020

“ (...) Pas na ontvangst van een verklaring van de IND op grond van artikel 2.17 Wet BRP waarin een nationaliteit of de staatloosheid van een persoon wordt vermeld, wordt dat gegeven op de persoonslijst geregistreerd. Als de verklaring van de IND de nationaliteit onbekend vermeldt, dan blijft dat gegeven gehandhaafd in de BRP. In de praktijk verstrekt de IND alleen een verklaring over staatloosheid als na onderzoek van documenten en overige feiten en omstandigheden door de IND in redelijkheid wordt aangenomen dat een persoon staatloos is.

(...) In het geval van de familie A heeft de IND eerst een verklaring onbekende nationaliteit afgegeven. De familie A is vervolgens op 23 mei aan het loket geweest (na ontvangst van de informatieve brief van 6 mei). In overleg is vervolgens een nieuw verzoek aan de IND gedaan, ditmaal onder overlegging van de originele documenten. Ik heb vervolgens de afhandeling van het dossier persoonlijk bewaakt. Na onderzoek van de originele documenten en de overige feiten en omstandigheden heeft de IND uiteindelijk op 24 juli een verklaring omtrent de staatloosheid afgegeven. Op 29 juli is vervolgens voor betrokkenen de vermelding nationaliteit onbekend gewijzigd in staatloos”.

- De e-mail van 14 augustus 2020

Hierin stelt de gemeente: *“Iedere ingeschrevene in de BRP kan gebruik maken van het recht op rectificatie van gegevens op grond van artikel 2.58 Wet BRP. Afhankelijk van de aard van het verzoek zijn daar verschillende zogeheten brondocumenten voor nodig. Zo zal bijvoorbeeld bij een verzoek tot registratie van een buitenlandse echtscheiding in de regel een buitenlands echtscheidingsvonnis noodzakelijk zijn. Bij een verzoek tot registratie van een buitenlandse naamswijziging zal in ieder geval een bewijs van die naamswijziging moeten worden overgelegd.*

Ook als iemand als staatloos wil worden geregistreerd, of omgekeerd als iemand van staatloos een feitelijke nationaliteit wil laten registreren (dat komt ook voor) moeten bewijsstukken worden overgelegd. Het gaat hierbij steeds om documenten die overeenkomstig de plaatselijke voorschriften (d.w.z. de voorschriften uit het land van herkomst) door een bevoegde instantie (d.w.z. bevoegd in het land van herkomst) zijn opgemaakt waarin het desbetreffende feit (b.v. nationaliteit of eventuele staatloosheid) is vermeld. Er is hierbij sprake van dwingend recht (artikel 2.8 e.v. Wet BRP). Gelet op het publieke belang van een juiste registratie van persoonsgegevens in de BRP worden aan de

noodzakelijke brondocumenten strikte eisen gesteld.

Asielzoekers/vluchtelingen kunnen vaak niet aan deze strikte eisen voldoen. Lang niet altijd bezitten zij documenten of bruikbare documenten uit het land van herkomst. Voor de registratie van buitenlandse rechtsfeiten zijn daarom binnen de Wet BRP nadere voorzieningen getroffen voor die gevallen waarin betrokkenen niet aan de eisen kunnen voldoen.

Voor registratie, of de rectificatie daarvan, in de BRP van nationaliteitsgegevens, waaronder staatloosheid, is voor dergelijke situaties artikel 2.17 Wet BRP in het leven geroepen. Als gegevens betreffende nationaliteit of staatloosheid niet aan de genoemde brondocumenten kunnen worden ontleend, dan moeten deze gegevens worden ontleend aan een verklaring ex artikel 2.17 Wet BRP. Deze verklaring wordt afgegeven door de IND. De IND geeft echter niet zomaar dergelijke verklaringen af. De IND en de NVVB hebben indertijd afspraken gemaakt over welke documenten in principe moeten worden overgelegd voordat de IND tot een beoordeling van vermoedelijke staatloosheid kan overgaan, op grond waarvan de verklaring ex artikel 2.17 Wet BRP kan worden verstrekt. Voor de inhoud van die afspraken tussen de IND en de NVVB verwijs ik u graag naar de

volgende website:

<https://nvvb.nl/nl/nieuws/staatloosheid-bij-palestijnen-uit-syrie-de-werkwijf/>

Deze twee e-mails doen de ombudsman vermoeden dat de gemeente in de veronderstelling is, dat bij een verzoek om een 2.17 mededeling, brondocumenten overlegd moeten worden aan Keteninformatie en controle van de IND. Dit getuigt van een onjuiste rechtsopvatting. Onderzoek naar overgelegde documenten wordt door de IND toegepast in het kader van de toelating van de betrokken persoon tot Nederland. Elk later aanbod van documenten door de gemeente aan de IND kan alleen maar in de context van artikel 2.15 plaatsvinden. De toelating is dan achter de rug en de zogeheten ketennationaliteit wordt niet meer anders. Een tweede verzoek om een 2.17 mededeling zal dus niet tot een ander resultaat leiden. Behalve in dit specifieke geval, omdat de IND-medewerker, per abuis de ketennationaliteit heeft aangepast.

De ombudsman heeft de indruk dat de gemeente zich baseert op een eigen interpretatie van pagina 7 van het NVVB ledenadvies van 9 december 2015. Uit het advies volgt:

(...) Indien wel documenten aanwezig zijn, maar de gemeente kan daaraan de staatloosheid niet ontlennen, dan vermeldt de gemeente bij het opvragen van de mededeling als bedoeld in artikel 2.17 Wet BRP aan de IND de reden waarom de staatloosheid niet kon worden ontleend aan de door de vreemdeling overgelegde documenten”.

De ombudsman begrijpt het gemeentelijk standpunt van 14 augustus 2020, zo dat de gemeente bij het verzoek om een 2.17 mededeling, bij de IND Keteninformatie en controle moet verantwoorden, waarom zij de staatloosheid niet kan ontlennen aan de (beoordeelde) beschikbare brondocumenten. Daarom stuurt zij de brondocumenten en het onderzoeksrapport mee, opdat de IND Keteninformatie en controle tot een beoordeling van de staatloosheid kan overgaan.

Tweede verzoek wijziging persoonsgegevens:

Artikel 2.15 Wet BRP

Eind mei 2019 worden door de gemeente opnieuw brondocumenten van A en H voorgelegd aan de Bureau Documenten. Dit blijkt uit het formulier “Aanvraag documentenonderzoek/opname DISCS” van 23 mei 2019. Nu in het formulier is

opgenomen: “Documentenonderzoek, omdat vereist is om med ex art 2.17 op te vragen” kan de ombudsman niet met zekerheid vaststellen of dit is geschied in het kader van artikel 2.15 Wet BRP.

Artikel 2.17 Wet BRP

In het tweede verzoek van de gemeente aan de IND Keteninformatie en controle d.d. 8 juli 2019, wordt door de gemeente opgemerkt dat “(...) Enige tijd geleden hebben wij een verzoek mededeling ex art 2.17 wet BRP (staatloos) bij u opgevraagd. U heeft op 12 februari 2019 een mededeling ex art 2.17 wet BRP afgegeven met de nationaliteit onbekend. Het originele reisdocument voor Palestijnse vluchtelingen was toen niet door bureau documenten op echtheid gecontroleerd”. Na de mededeling ex art 2.17 wet BRP hebben wij de betrokkene opgeroepen om deze originele Syrische paspoorten voor Palestijnse vluchtelingen alsnog te overleggen om de documenten vervolgens naar de bureau documenten te sturen voor controle op echtheid (zie onderzoeksrapport). De Syrische paspoorten voor Palestijnse vluchtelingen zijn door de IND bureau documenten echt bevonden”.

Met deze formulering miskent de gemeente enerzijds dat zij zelf een Kopie Paspoort aan Bureau Documenten heeft voorgelegd, anderzijds een juiste toepassing van artikel

2.17 Wet BRP. Evenwel geeft de IND op 24 juli 2019 een 2.17 mededeling waarin de nationaliteit van A en H in het systeem geregistreerd staat als staatloos.

Daarover heeft de IND de ombudsman bericht, dat de wijziging van de ketennationaliteit bij de IND en de daaropvolgende artikel 2.17 verklaring, ten onrechte heeft plaatsgevonden door een menselijke vergissing. Intern onderzoek bij de IND heeft opgeleverd dat indien alle thans overgelegde en beoordeelde documenten beschikbaar waren geweest ten tijde van de toelating van de heer A en zijn echtgenote H, de ketennationaliteit naar alle waarschijnlijkheid als 'staatloos' zou zijn beoordeeld.

Het ziet er naar uit dat de gemeente de brondocumenten van klager laat onderzoeken door het Bureau Documenten van de IND in het kader artikel 2.15 Wet BRP. Wanneer deze route geen uitsluitel biedt, vraagt de gemeente met behulp van de uitkomsten van het onderzoek bij IND/Keteninformatie en controle een 2.17 mededeling. Daarbij lijkt de gemeente te veronderstellen dat de 2.17 mededeling van de IND, per verzoek anders kan zijn.

F) Uitsluitel gemeente inzake eerste verzoek "wijziging persoonsgegevens":

De IND Keteninformatie en controle heeft twee mededelingen ex. artikel 2.17 Wet BRP verstrekt. Te weten: Mededeling H d.d. 12 februari 2019, ontvangen door de gemeente op 14 februari 2019, en Mededeling A d.d. 21 maart 2019, ontvangen door de gemeente op 25 maart 2019. Het lijkt erop dat de gemeente heeft gewacht op de ontvangst van beide mededelingen, alvorens A en H uitsluitel te geven. Voor de ombudsman is het niet duidelijk waarom de gemeente na ontvangst van beide mededelingen, nog zes weken nodig heeft gehad om betrokkenen uitsluitel te geven.

G) Belnotities:

A heeft diverse keren telefonisch contact opgenomen met de gemeente. Waaronder op 18 april 2019 en 25 april 2019. Van beide gesprekken zijn telefoonnotities gemaakt. Daaruit blijkt dat de medewerkers van 14070 de vragen van A niet kunnen beantwoorden met behulp van de informatie op www.denhaag.nl. De vakafdeling in kwestie dient daarom de vraag van de klant zelf te beantwoorden. Dit binnen twee werkdagen. A ontvangt slechts een reactie naar aanleiding van het contactmoment van 25 april 2019.

In de e-mail van 16 april 2020 heeft de gemeente hierover bericht: *"Belnotities worden niet gearhiveerd. Er is dan ook niet meer na te gaan of er naar aanleiding van de belafpraak van 25 april 2019 wel of geen belnotitie is gemaakt. Het is overigens begrijpelijk dat men, gelet op de grote drukte aan de loketten, probeert snel via telefonisch contact betrokkenen op de hoogte te stellen van de stand van zaken. Schriftelijke communicatie met verzoekers vereist immers specifieke vaardigheden en is – zeker waar het maatwerk bij complexe dossiers betreft – nogal tijdrovend. Het is echter wel verstandig om in de toekomst bij telefonisch contact met een verzoeker steeds een summiere belnotitie te maken én deze notitie toe te voegen aan het dossier van verzoeker"*.

Uit navraag van de ombudsman bij de Dienst Publiekszaken volgt dat de gemeente, problemen ervaart met haar back-office. De onbereikbaarheid of het niet reageren op belnotities is het grootste knelpunt. De gemeente probeert dit probleem te ondervangen door middel van diverse systemen, waaronder het Client Relation Management systeem dat per 1 juli 2021 in werking zal treden:

- De registratie van het telefoongesprek tussen burger en de gemeente Den Haag vindt plaats bij 14070.

- Vervolgens dient de aangesloten dienst te reageren op de belnotitie (signaleringsysteem). Dit moet een positief effect hebben op de terugbelnotities, omdat hiermee kan worden herleid, waar en bij wie de klacht zich bevindt. De desbetreffende dienst wordt daarmee gecontroleerd, of aan de belnotitie uitvoering wordt gegeven.

6. Reacties op het verslag van bevindingen

A) Klager heeft op het verslag van bevindingen gereageerd. De ombudsman heeft deze reactie waar nodig overgenomen.

Daarnaast willen klager en zijn familie het volgende onderstrepen:

- Het gebrek aan een zorgvuldige communicatie (waaronder communicatie via loket, telefoon, brief of e-mail) aan de zijde van de gemeente heeft de procedure geen goed gedaan. Klager heeft zelf moeten bedenken wat de redenen zijn geweest voor de vertraging en afwijzing. Volgens klager heeft de gemeente hem dan ook niet geholpen.
- Volgens klager zou zonder de doortastendheid van zijn familie nimmer een positief resultaat zijn behaald. Niet alleen een advocaat, maar ook het Juridisch Loket en VluchtelingenWerk Nederland hebben de familie ondersteund.

B) De gemeente heeft op het verslag van bevindingen gereageerd. De ombudsman heeft deze reactie waar nodig overgenomen. De gemeente erkent dat zij bij de afhandeling van het dossier enige steken heeft laten vallen. Dit is met name gebeurd op het terrein

van de termijnbewaking, het te laat schriftelijk verlengen van de beslistermijn, het niet archiveren van belnotities en het niet of onvoldoende nakomen van de toezegging om terug te bellen. Volgens de gemeente doen de medewerkers van de loketten burgerzaken onder zeer moeilijke omstandigheden hun uiterste best hun taken zo goed mogelijk uit te voeren. Hierbij worden de loketmedewerkers dagelijks geconfronteerd met extreme drukte en een onhanteerbaar groot aanbod van zeer complexe dossiers op diverse terreinen. De beoordeling van overgelegde documenten vergt veel tijd en moet plaats vinden binnen een uiterst ingewikkeld – en niet zelden praktisch onuitvoerbaar – stelsel van wet- en regelgeving. Deze druk op de loketambtenaren van de gemeente maakt het laten vallen van steken begrijpelijk en verklaarbaar, maar niet verschoonbaar.

De gemeente benadrukt dat in de visie van de wetgever de taak van de BRP –ambtenaar van de gemeenten bij vaststelling van staatloosheid uiterst beperkt is en dat vooral zo moet blijven. In dat verband heeft de gemeente, de ombudsman een kopie toegezonden van *“Beantwoording Kamervragen over de mogelijkheid voor gemeenten om zelfstandig staatloosheid te onderzoeken en of vast te stellen (2021-0000196789)”* van 3 mei 2021. Volgens de

gemeente blijkt uit het antwoord op deze Kamervragen dat gemeenten niet verplicht zijn om zelfstandig de staatloosheid te onderzoeken en vast te stellen. De gemeenten zijn daartoe ook niet uitgerust. De complexe vaststelling van staatloosheid valt niet onder de inhoudelijke competentie van gemeenten maar dient uiteindelijk te worden uitgevoerd door de Rechtbank Den Haag waar de benodigde expertise wel aanwezig is. In onderhavige kwestie heeft de gemeente na het doodlopende onderzoek in het kader van 2.15 Wet BRP, de staatloosheid van betrokkenen laten registreren op grond van een verklaring ex artikel 2.17 Wet BRP.

C) De IND heeft op het verslag van bevindingen gereageerd. De reactie is waar nodig verwerkt.

7. Het oordeel van de gemeentelijke ombudsman

Behoorlijkheidsnormen:

Professionaliteit

De gemeente zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Fatsoenlijke bejegening

De gemeente respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

De aanvraag om wijziging van de persoonsgegevens in de BRP (status nationaliteit) heeft ongeveer acht maanden geduurd. U vindt dit bijzonder lang en vraagt zich af of dit een normale duur is, of dat de gemeente fouten in de procedure heeft gemaakt. Waaronder in de aanvraag en de termijnen. U twijfelt aan de professionaliteit van de organisatie. Uw familie heeft door deze lange periode veel stress ervaren

Medewerkers van de gemeente handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

De ombudsman constateert dat de gemeente in het proces van een verzoek om correctie van de onbekende nationaliteit diverse steken heeft laten vallen:

- *Inname brondocumenten.*

De gemeente heeft de van klager ingenomen brondocumenten, - welke de basis vormen voor een verzoek ex artikel 2.58 Wet BRP – niet correct weergegeven op de “Verklaring inname brondocumenten”. Dit blijkt uit het formulier “Aanvraag documentenonderzoek/Opname DISCS” van IND/Bureau Documenten, waaruit volgt dat de gemeente ook andere documenten van klager in ontvangst heeft genomen, welke IND/Bureau Documenten ter onderzoek zijn aangeboden.

- Schriftelijke correspondentie gemeente - klager:
 - Het ontbreekt aan een zorgvuldige termijnbewaking en een tijdig schriftelijk verlengen van beslistermijnen.
 - In de verlengingsbrieven ontbreekt het aan een consistent taalgebruik.
- *De behandeling van het verzoek om wijziging van de nationaliteit:*
 - Eerste verzoek:
 - Uit het formulier “Aanvraagdocumentenonderzoek

opname DISCS" behorende bij de eerste aanvraag van de gemeente bij Bureau Documenten om de brondocumenten te onderzoeken, blijkt dat de gemeente voor A en H hetzelfde GBA en V-nummer heeft gebruikt. Dit is niet correct.

- Van beide personen zijn dezelfde soort brondocumenten aangeboden aan Bureau Documenten, maar komen niet overeen met de brondocumenten die beide personen op 27 november 2018 bij de gemeentelijke balie hebben aangeboden. Het meest opvallende is dat de gemeente een Kopie Paspoort aan Bureau Documenten voorlegt, waarvan de gemeente zou moeten weten, dat Bureau Documenten hierover niet tot een waardeoordeel kan komen.
- Nadat uit het onderzoek van de brondocumenten de staatloosheid van betrokkenen niet evident is gebleken, resteert de route van artikel 2.17 Wet BRP. De ombudsman leest in het verzoek ex artikel 2.17 Wet BRP van de gemeente aan de IND Keteninformatie en controle, het correcte V-nummer van A en H. Voor de ombudsman is echter niet begrijpelijk, dat de gemeente de eerder door Bureau Documenten gecontroleerde brondocumenten als bijlage ter

beoordeling meestuurt. De IND Keteninformatie en controle geeft immers een blote mededeling van de in de vreemdelingenadministratie bekende gegevens, voor zover deze zijn vastgesteld door de minister van V&J in het kader van de toelating van de betrokken persoon tot Nederland. Het meesturen van de eerder beoordeelde brondocumenten maakt dit niet anders.

- De gemeente heeft de 2.17 mededelingen van IND Keteninformatie en controle, inzake H en A ontvangen op respectievelijk 14 februari en 25 maart 2019. De gemeente heeft klager uitsluitend gegeven op 6 mei 2019. Oftewel zes weken later. De gemeente heeft klager onnodig lang laten wachten.
- Tweede verzoek:
- Op 23 mei 2019 heeft klager opnieuw een verzoek ingediend ex. artikel 2.58 Wet BRP. Hierbij zijn een origineel paspoort voor Palestijnse vluchtelingen (in tegenstelling tot eerste verzoek: kopie), een geboorteakte en GAPAR familieboekje van beide personen aangeleverd. De gemeente heeft deze brondocumenten laten onderzoeken bij Bureau Documenten. In het formulier "Aanvraagdocumentenonderzoek

opname DISCS is voor het onderzoek als motivering opgenomen:
"Documentenonderzoek, omdat vereist is om med ex art 2.17 op te vragen". De ombudsman kan derhalve niet met zekerheid zeggen dat het onderzoek in ingesteld het kader van artikel 2.15 Wet BRP. Dit keer heeft de gemeente de juiste V-nummers en GBA-nummers gehanteerd.

- De ombudsman stelt vast dat het in theorie mogelijk is dat bij de tweede aanvraag documenten waren aangeleverd, waaruit de gestelde staatloosheid evident had kunnen blijken. Het onderzoek van Bureau Documenten heeft bij de gemeente niet tot dat inzicht geleid.

In onderhavige procedure had dit voor de gemeente het slotakkoord moeten zijn. Immers, nadat de route via artikel 2.15 Wet BRP was doorlopen, had een tweede verzoek om een 2.17 mededeling niet tot een ander resultaat geleid. De ketennationaliteit staat vast, en kan niet veranderen. Het meesturen van originele reisdocumenten maakt dit niet anders. De ombudsman oordeelt dat na het tweede onderzoek van Bureau Documenten, de gemeente klager direct

had moeten informeren dat het verzoek om wijziging van de nationaliteit niet kon worden ingewilligd. Dat bij het tweede verzoek ex artikel 2.17 Wet BRP de nationaliteit uiteindelijk is gewijzigd, is volgens de IND te wijten aan een menselijke fout.

Conclusie:

Concluderend stel ik vast dat de gemeente te kort is geschoten in haar opstelling naar klager. Van de gemeentelijke medewerkers mag verwacht worden dat hun opstelling gepast en deskundig is. De ombudsman erkent het gemeentelijk standpunt dat de registratie van staatloosheid in de basisregistratie personen complex is en dat de gemeenten daartoe onvoldoende geëquipeerd zijn. Dat laat onverlet dat bij een correctieverzoek van de nationaliteit, de gemeente gedurende alle fasen van het verzoek professioneel handelt.

Waaronder:

- Een zorgvuldige inname van de brondocumenten;
- een schriftelijke correspondentie, waarbij de termijnen in acht worden genomen;
- het beschikken over voldoende kennis van de procedures met betrekking tot de registratie in de Basisregistratie personen.

De ombudsman acht dit bezien vanuit de vereiste van professionaliteit niet behoorlijk. Op dit punt is de klacht bij de ombudsman *gegrond*.

De gemeente is niet respectvol met de familie omgegaan. De overheid zou er toch voor de burger moeten zijn.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Personen die staatloos zijn, kunnen via naturalisatie een nationaliteit krijgen en het daarbij behorende paspoort zodat ze weer kunnen reizen. Dat de gemeente bij de eerste aanvraag in november 2018 bij het innemen van brondocumenten direct een verlenging beslistermijn heeft uitgedaan, komt de ombudsman niet vreemd voor. Het beoordelen van het verzoek is niet eenvoudig en de gemeente is mede afhankelijk van de medewerking van de IND. Daarentegen heeft de ombudsman er geen begrip voor nadat de gemeente diverse verlengingsbrieven heeft uitgebracht en klager hierop reageert, zij eerst niet thuis geeft, en vervolgens de IND voor de vertraging verantwoordelijk stelt. Uiteindelijk

geeft de gemeente klager uitsluitel dat *“op basis van de aangeleverde brondocumenten de staatloosheid nu niet kan worden vastgesteld, maar misschien dat dit in de toekomst veranderd”*. Met deze handelswijze heeft de gemeente klager in het ongewisse gelaten. Pas nadat klager bij de tweede aanvraag is bijgestaan door een juridisch adviseur, lijkt de gemeente deze grondhouding te hebben gewijzigd. De ombudsman rekent het gebrek aan een respectvolle behandeling de gemeente zwaar aan.

Conclusie:

Concluderend stel ik vast dat de gemeente in haar dienstverlening te kort is geschoten in haar bejegening richting klager. Een gemeente dient een burger op een respectvolle wijze te helpen. De ombudsman acht dit bezien vanuit de vereiste van fatsoenlijke bejegening niet behoorlijk. Op dit punt is de klacht bij de ombudsman *gegrond*.

8. Aanbeveling

Het voorgaande geeft mij aanleiding tot de hiernavolgende aanbeveling aan het college van burgemeester en wethouders.

De ombudsman adviseert de gemeente het proces rondom het wijzigen van persoonsgegevens in de Basisregistratie personen te verbeteren met als aandachtspunten:

- Een zorgvuldige verwerking van de gegevens/brondocumenten van verzoeker, gedurende alle fasen van de procedure.
- Een scherpe termijnbewaking.
- Een correcte registratie van de telefoongesprekken tussen burger en gemeente, voortvloeiende in een terugbelactie aan de zijde van de gemeente.



Addie Stehouwer

Gemeentelijke Ombudsman
Den Haag en Leidschendam-Voorburg