



RAPPORT

Verzoeker

De heer A., hierna genoemd: verzoeker.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman ontving het verzoekschrift met bijlagen op 26 mei 2016.

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Zwolle hem er niet goed over informeerde wat wordt bedoeld met de 'signalering' van zijn teruggevonden en bij de gemeente ingeleverde identiteitskaart, en waarom de gemeente die signalering niet kan verwijderen dan wel bij welke andere instantie verzoeker dit kan vragen.

Bevoegdheid

De gemeente heeft de klacht behandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd om onderzoek te doen.

Onderzoek

De ombudscommissie heeft telefonisch gesproken met verzoeker en de gemeente en vervolgens schriftelijk vragen gesteld aan de gemeente. Het Verslag van Bevindingen is voor reactie naar verzoeker en de gemeente gestuurd.

Behoorlijkheidsnorm

De klacht wordt getoetst aan de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking.

Toedracht

Begin 2016 vroeg verzoeker een nieuw identiteitsbewijs aan bij de gemeente. Zijn oude identiteitsbewijs kon hij niet meer vinden en dus ook niet inleveren. Daarom werd het oude identiteitsbewijs bij de gemeente geregistreerd als 'Vermist'. De behandelend medewerker vertelde verzoeker dat zijn oude identiteitsbewijs wordt gesignaleerd in een register. Verzoeker vond later zijn oude identiteitsbewijs terug. Hij informeerde bij de gemeente of de zogenoemde signalering ongedaan kon worden gemaakt. Hij had gelezen dat zoiets in de toekomst problemen kan opleveren bij het aanvragen van een identiteitsbewijs of paspoort. De gemeente liet weten dat zij dat niet kan doen, maar dat verzoeker daarvoor contact moet opnemen met de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG). Van de RvIG vernam verzoeker dat de gemeente verantwoordelijk is voor de registratie en het opheffen daarvan. Ook vroeg verzoeker nog informatie bij de politie die eveneens weer terugverwees naar de gemeente. Verzoeker voelde zich van het kastje naar de muur gestuurd en diende een klacht in bij de gemeente. De supervisor Klantcontactcentrum nam telefonisch contact op met verzoeker over zijn klacht.

In de klachtafhandelingbrief van 31 mei 2016 staat: (red. OO: De supervisor) heeft u uitgelegd waarom de registratie van de vermissing in het register niet ongedaan gemaakt kan worden en heeft u doorverwezen naar het Ministerie. De (red. OO: supervisor) heeft aangeboden de V van vermissing in de Basisregistratie Persoonsgegevens te wijzigen in I van inname. Tijdens het gesprek is afgesproken dat (red. OO: verzoeker) voor het wijzigen een afspraak maakt.

Na telefonisch overleg met de ombudscommissie heeft verzoeker een afspraak gemaakt met de supervisor Klantcontactcentrum en zijn identiteitsbewijs ingeleverd. Het werd verzoeker echter nog steeds niet duidelijk om welke signalering het gaat en waarom de gemeente geen opdracht kan geven aan de RvIG om de betreffende signalering te verwijderen.

De ombudscommissie vroeg vervolgens aan de gemeente onder meer welk register en welk ministerie worden bedoeld in de klachtafhandelingbrief.

De gemeente liet weten dat er helaas twee termen door elkaar zijn gebruikt, wat verwarring scheidt. Er zijn namelijk twee verschillende registraties: 1. Register Paspoortsignaleringen (RPS) en 2. Nationaal Schengen Informatie Systeem (NSIS).

Het RPS is een registratie van personen aan wie een paspoort kan worden geweigerd of waarvan een paspoort vervallen kan worden verklaard. Het RPS wordt beheerd door de RvIG. In het NSIS worden onder andere blanco en op naam gestelde identiteitsbewijzen die als gestolen/verloren zijn gemeld opgenomen. Het NSIS wordt beheerd door het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD)

De gemeente schrijft verder "De 'registratie' in het geval van verzoeker betreft een registratie in het NSIS. Het NSIS wordt namens de minister van Justitie beheerd door de divisie Centrale Recherche Informatie (CRI) van het KLPD. De KLPD-automatiseringsorganisatie is belast met het functioneel, technisch en applicatiebeheer. Het grootste deel van de invoer in het NSIS vindt plaats door de politieregio's. Elke politieregio beschikt over minimaal één aansluiting om gegevens via het NSIS in te voeren, te muteren of te verwijderen. Blijkens mededeling van de Politie Oost-Nederland blijven documenten die terecht komen in het NSIS door aangifte van verlies, vermissing of gestolen, in het systeem en worden in principe niet verwijderd. Reden daarvoor is dat als specifieke gegevens van het betreffende document op een ander tijdstip alsnog ergens voor worden gebruikt, dit 'ontdekt' kan worden. Uit nadere navraag bleek dat een burger een verzoek kan indienen tot verwijdering van gegevens in NSIS bij de politie. Alvorens tot verwijdering wordt overgegaan zal er eerst een grondig politie onderzoek plaatsvinden of de melding klopt/betrouwbaar is. Naar bevindingen zal worden gehandeld, aldus de politie."

Reactie op de bevindingen

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op het Verslag van Bevindingen. Geen van beide hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt.

Overwegingen van de ombudscommissie

De klacht betreft de informatieverstrekking over de betekenis van 'signalering' van een vermiste identiteitskaart en over de eventuele mogelijkheid om deze signalering ongedaan te laten maken, nu de identiteitskaart is teruggevonden.

De behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.

Vast is komen te staan dat de gemeente verzoeker aanvankelijk niet juist, althans niet volledig en duidelijk, informeerde over de betekenis van de signalering in kwestie en hem doorverwees naar de verkeerde registrerende instantie voor informatie over verwijdering van de signalering. Naar aanleiding van vragen van de ombudscommissie heeft de gemeente duidelijke informatie gegeven over de voorliggende kwestie.

De gemeente informeerde dat er helaas twee termen door elkaar zijn gehaald. Het gaat in het geval van verzoeker niet om een Registratie Paspoortsignaleringen, maar om een registratie in het Nationaal Schengen Informatie Systeem (NSIS), waarbij het grootste deel van de invoer plaats vindt door de politieregio's. De gemeente deed daartoe navraag bij de Politie Oost-Nederland. Volgens informatie van de politie blijven documenten die terecht komen in het NSIS door aangifte van verlies, vermissing of gestolen, in het systeem en worden in principe niet verwijderd. Wel kan een burger een verzoek indienen tot verwijdering van gegevens in het NSIS bij de politie. In het geval van verzoeker kan dat bij de Politie Oost-Nederland, Dienst Regionale Recherche, District IJsselland, Afdeling Vreemdelingenpolitie, Identificatie en Mensenhandel.

Conclusie en oordeel

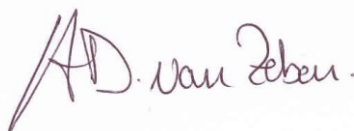
De gemeente heeft verzoeker niet duidelijk geïnformeerd over de betekenis van de signalering en registratie van zijn vermiste identiteitskaart en gaf verzoeker onjuiste informatie wat betreft de instantie waartoe hij zich kan richten met een eventueel verzoek om verwijdering van de registratie. Daarmee handelde de gemeente niet volgens de norm van goede informatieverstrekking.

De klacht is gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 25 augustus 2016.



dhr. P. Jansen



mw. mr. A.D. van Zeven