



Stichting Landelijk
Ongedocumenteerden
Steunpunt

Aan: Partijen van de Tweede Kamer
Woordvoerders Vreemdelingenbeleid

Utrecht, 17 april 2013

Betreft: debat 18 april 2013
Inspectierapport Dolmatov

Geachte Kamerleden,

Stichting LOS heeft als kenniscentrum hulpverlening aan mensen zonder verblijfsvergunning veel informatie over de leefsituatie van ongedocumenteerden in Nederland. Vanuit deze ervaring reageren wij op de zaak Dolmatov, die morgen in de Kamer aan de orde is.

Op 19 februari schrijft staatssecretaris Teeven over INDiGO: “Ik stel hoge eisen aan de stabiliteit en de prestaties van het systeem. INDiGO is het primaire en daarmee het belangrijkste systeem, waarin de IND medewerkers de verblijfsaanvragen afhandelen. Dienstverlening aan de klant, tijdig beslissen en kunnen vertrouwen op de correcte en snelle verwerking van gegevens in het systeem staan daarbij centraal.”

Het Inspectierapport maakt echter duidelijk dat het nieuwe informatiesysteem INDiGO op dat moment ernstige gebreken vertoont, en dat de ambtenaren op het hoogste niveau hiervan op de hoogte zijn. Aan INDiGO is al gewerkt sinds begin 2008. Het zou in 2009 ingevoerd worden maar dit wordt steeds uitgesteld. Het systeem kent veel kinderziektes en wordt een stuk duurder dan gepland. Pas in 2011 worden de eerste dossiers in INDiGO ingevoerd, en begin dit jaar is het systeem volledig operationeel. Minister Teeven roemt dan het systeem, en stelt dat de kinderziektes eruit zijn. Maar blijkbaar zit er sinds het begin een fatale systeemfout in INDiGO, waarvan medewerkers informeel op de hoogte waren maar waarover door de IND zelf pas op 28 februari 2013 (volgens de staatssecretaris op 22 februari 2013), naar aanleiding van

het onderhavige onderzoek, een instructie wordt gegeven. Gedurende bijna twee jaar was het dus mogelijk rechtmatig verblijvende vreemdelingen in vreemdelingendetentie te plaatsen ter fine van uitzetting. Dit omdat het systeem vreemdelingen niet snel genoeg als 'niet-verwijderbaar' registreert na indienen van beroep, en de foute registratie zelfs niet herstelt als een tijdig ingediend beroep alsnog in het systeem ingevoerd wordt. De systeemfout zelf zal pas in juni 2013 hersteld zijn.

De fout in INDiGO staat niet op zichzelf. Uit het verslag van de zaak-Dolmatov blijkt dat acht verschillende registratiesystemen gebruikt zijn, die niet op elkaar zijn aangesloten. Informatie van de ene dienst wordt per fax aan de andere gecommuniceerd, en moet vervolgens handmatig ingevoerd worden. Dat gaat vanzelfsprekend gepaard met informatieverlies. Waar formulieren bestonden (zoals het M118-formulier voor gedetineerden) worden deze niet consequent ingevuld zodat ook hier informatieverlies optreedt. De beste manier van communiceren blijkt de telefoon te zijn. Zo wordt wel informatie overgedragen, maar alleen aan degene die aan de telefoon zit en alleen over zaken die beide partijen relevant vinden. En ook hier ontstaan misverstanden, bv door onuitgesproken veronderstellingen die niet blijken te kloppen zoals de vraag wie de crisisdienst moet bellen.

De slordige schriftelijke communicatie blijkt ook uit het feit dat het ambtsedig procesverbaal onjuist blijkt te zijn. De politie werkt met bullits, die slordig worden ingevuld. Standaard worden tekstvakken genoteerd alsof zij werkelijk verslag zijn van gebeurtenissen, terwijl die feitelijk niet hebben plaatsgevonden. Omdat rechters ervan uitgaan dat het PV een woordelijk verslag is van een gesprek, wordt op basis hiervan geoordeeld. De onbetrouwbaarheid van een PV leidt dan tot rechterlijke uitspraken die op drijfzand zijn gebaseerd. Uit de reactie van dhr Teeven is niet duidelijk of inmiddels maatregelen zijn getroffen ten aanzien van de betreffende Hulpofficier van Justitie.

Bij Stichting LOS is het Meldpunt Vreemdelingendetentie gevestigd. Vreemdelingen in detentie kunnen een gratis nummer bellen om klachten te melden. Ook bij het Meldpunt Vreemdelingendetentie blijkt dat de informatiesystemen niet goed werken. Het is soms al moeilijk om een terugbelverzoek in te dienen, omdat vreemdelingen in het systeem soms niet kunnen worden teruggevonden. Medische informatie die wij opvragen krijgen we meestal incompleet, omdat informatie uit andere detentiecentra, eerdere detentieplaatsingen, of medische informatie van 'buiten' niet meegezonden wordt. Het duurt vaak lang voordat wij een compleet medisch dossier bij elkaar gesprokkeld hebben. Maar ook als het compleet is, is het lang niet altijd inzichtelijk. Niet altijd vult de medische dienst de informatie zorgvuldig in.

Een groot deel van de klachten bij het Meldpunt Vreemdelingendetentie (bijna de helft) betreft medische zorg. Vreemdelingen klagen dat te laat gereageerd wordt op een verzoek om een arts te zien, dat medicatie en behandeling van vóór de detentieperiode niet voortgezet wordt, dat medicijnen niet verstrekt worden of veel te laat. Verder wordt er geklaagd over afspraken in het ziekenhuis die worden afgezegd of steeds worden uitgesteld. Maar mensen klagen ook veelvuldig over het feit dat zij bij allerlei klachten standaard paracetamol krijgen, waardoor zij zich niet serieus genomen voelen.

De Inspectie vraagt zich af of meer en betere informatie er niet toe zou hebben moeten leiden dat dhr Dolmatov in de observatiecel geplaatst zou zijn. De ervaringen van het Meldpunt met de observatiecel zijn vooral negatief. Mensen met psychische problemen worden juist zeker in zo'n cel, omdat ze met hun gedachten alleen zijn en er geen afleiding is. Met plaatsing in de observatiecel moet (ons inziens) juist zeer terughoudend omgegaan worden.

Veel andere klachten die bij het Meldpunt binnenkomen gaan over de bejegening. Bewaarders hebben niet altijd respect voor de legitieme wensen van vreemdelingen in bewaring. Ook praktische obstakels, zoals toegang tot de telefoon, kunnen een belemmering vormen om van rechten gebruik te kunnen maken. Zo blijken gehorigheid en dure Telio-kaarten in de meeste detentiecentra een belemmering voor vreemdelingen om te kunnen bellen. Klachten hierover leiden zelden tot een bevredigende oplossing.

Het Inspectierapport over de zaak Dolmatov roept op tot herziening van het hele traject van toelating en toezicht op vreemdelingen. Bestaande protocollen blijken vaak niet te werken en worden daarom standaard omzeild, zoals de vraag wanneer een forensisch arts ingeschakeld moet worden. In andere gevallen wordt juist weer teveel op protocollen en formulieren vertrouwd, zoals de informatie van INDiGO. De veelheid aan betrokken diensten maakt overdracht noodzakelijk, maar hierbij gaat teveel informatie verloren. Dit alles vraagt om brede herziening van het hele traject, met als uitgangspunt dat de vreemdeling zelf centraal moet staan, in plaats van protocollen en formulieren.

De staatssecretaris schrijft op 12 april naar aanleiding van het rapport-Dolmatov: "Mensen die aan de zorg van de overheid zijn toevertrouwd, moeten in goede handen zijn. Daar sta ik voor."

Wij hopen op uw kritische opstelling tijdens het debat op 18 april a.s.

Hoogachtend,

Rian Ederveen, beleidsmedewerkster Stichting LOS