



De IND belicht

Jaarresultaten 2008

Justitie



Immigratie- en Naturalisatiedienst

In 2008 is het programma *'IND bij de tijd'* afgesloten. Dat heeft mooie resultaten opgeleverd. We hebben tijdens dit programma veel geleerd van onze twinningpartner, de SVB. De achterstanden zijn grotendeels weggewerkt, de dienstverlening is verbeterd en de pardon-regeling is goed georganiseerd. Dat zijn zaken waar de IND trots op mag zijn. Procedures zijn verbeterd en eenvoudiger geworden en de basis voor het informatiesysteem INDIGO is gelegd. In 2009 begint de IND met de gefaseerde invoering van INDIGO. Ook gaat de IND zich voorbereiden op de uitvoering van het modern migratiebeleid en de nieuwe asielprocedure.

Tevreden aanvragers, tevreden medewerkers en een tevreden opdrachtgever: dat staat centraal in 2009. Een uitdaging die we, na alle bovengenoemde voorbereidingen, heel graag aangaan!

Regulier

Een systematiek voor Sturen op Tijdigheid (SoT) is ingevoerd, waardoor meer aandacht is gekomen voor het tijdig afhandelen van aanvragen. De invoering van SoT heeft de IND een beter inzicht gegeven wanneer termijnen overschreden dreigen te worden. Daardoor kunnen we hier beter op sturen en werkt de IND tijdiger en dus klantgerichter.

De dienstverlening aan onze klanten is verbeterd. De telefonielijnen voor de particuliere klant zijn samengevoegd tot één infolijn Regulier. De bereikbaarheid is hierdoor gestegen en de gemiddelde wachttijd is gedaald. De bereikbaarheid van de infolijnen 'arbeid' en 'studie' voor zakelijke klanten is ook gestegen. De medewerkers van de IND loketten werken met basisprincipes voor een goede dienstverlening. De klant heeft zich hierover positief uitgesproken in een klanttevredenheidsonderzoek.

Daarnaast zijn proeftuinen opgezet om ervaring op te doen met Modern Migratiebeleid. Een voorbeeld hiervan is het Expatcenter Amsterdam Area (ECAA) waarin gemeenten en IND een versoepelde procedure voor kennismigranten aanbieden. Een ander voorbeeld is het Digitaal Loket Arbeidsmigratie (www.arbeidsmigratie.nl) van IND en UWV Werkbedrijf voor de behandeling van gecombineerde aanvragen voor verblijfs- en tewerkstellingsvergunningen.

Machtiging tot voorlopig verblijf (mvv)	2008	2007
Aantal aanvragen	49.400	40.250
- waarvan verkort mvv <i>(inclusief kennismigranten)</i>	15.350	12.900
Aantal beslissingen	45.900	37.950
Aantal beslissingen bezwaar	1.750	3.050
Inwilligingen <i>(% van totaal aantal beslissingen incl. bezwaar)</i>	75%	74%
Voorraad nog te nemen beslissingen per 31-12	7.250	
Voorraad nog te nemen beslissingen bezwaar per 31-12	450	
Verblijfsvergunning regulier (vvr)	2008	2007
Aantal aanvragen	60.400	55.000
Aantal beslissingen	58.200	55.250
Aantal beslissingen bezwaar	11.200	22.450
Inwilligingen <i>(% van totaal aantal beslissingen incl. bezwaar)</i>	80%	66%
Voorraad nog te nemen beslissingen per 31-12	5.850	
Voorraad nog te nemen beslissingen bezwaar per 31-12	4.550	
Verlengingen vvr	2008	2007
Aantal aanvragen	95.800	129.300
Aantal beslissingen	98.450	140.200
Inwilligingen <i>(% van totaal aantal beslissingen)</i>	90%	88%
Voorraad nog te nemen beslissingen per 31-12	7.500	
Visum kort verblijf	2008	2007
Aantal aanvragen	7.950	14.600
Aantal beslissingen	8.050	14.650
Aantal beslissingen bezwaar	5.200	6.700
Inwilligingen <i>(% van totaal aantal beslissingen incl. bezwaar)</i>	34%	50%
Voorraad nog te nemen beslissingen per 31-12	450	
Voorraad nog te nemen beslissingen bezwaar per 31-12	1.050	
Overige procedures regulier*	2008	2007
Aantal	27.600	62.800
Aantal beslissingen	26.700	62.500
Voorraad nog te nemen beslissingen per 31-12	1.050	

*Betreft: vvr intrekking, vvr vermissing, vvr vernieuwing en terugkeervisa

Top 10 nationaliteiten aanvragen mvv

1. Chinese	5.277	11%	7. Iraakse	2.185	4%
2. Indiase	5.000	10%	8. Indonesische	1.580	3%
3. Turkse	4.413	9%	9. Filipijnse	1.512	3%
4. Somalische	3.603	7%	10. Braziliaanse	1.306	3%
5. Surinaamse	2.763	6%	Overig	19.291	39%
6. Marokkaanse	2.470	5%	Totaal	49.400	

Top 10 nationaliteiten aanvragen vvr

1. Turkse	5.567	9%	7. Roemeense	1.845	3%
2. Chinese	5.080	8%	8. Surinaamse	1.617	3%
3. Amerikaanse	4.840	8%	9. Japanse	1.549	3%
4. Indiase	4.097	7%	10. Indonesische	1.496	2%
5. Bulgaarse	4.064	7%	Overig	27.412	45%
6. Marokkaanse	2.833	5%	Totaal	60.400	

Aanvragen mvv naar verblijfsdoel	% van totaal aantal aanvragen	% inwilliging aanvragen per verblijfsdoel
Gezinsvorming/-hereniging	54%	64%
Arbeid	7%	81%
Studie	17%	96%
Kennismigranten	14%	96%
Overig	8%	74%
Aanvragen vvr naar verblijfsdoel		
Gezinsvorming/-hereniging	36%	93%
Arbeid	8%	87%
Studie	15%	97%
Kennismigranten	12%	98%
Overig	29%	79%

Asiel

In 2008 is de asielinstroom gestegen, voornamelijk uit Irak en Somalië. Ook was er in het begin van het jaar een plotselinge, eenmalige stijging van asielaanvragen door Chinezen.

In goede samenwerking met de ketenpartners is op de locatie Zevenaar gestart met het uitvoeren van de AC-procedure. Nieuw voor de IND is dat asielzoekers die zich in Zevenaar in de AC-procedure bevinden, elders overnachten.

De IND heeft deelgenomen aan een EAUT van de beleidsvoorstellen voor een verbeterde asielprocedure. Met name de haalbaarheid en kosten kwamen hierin aan bod.

Eén van de aanbevelingen is om een ketenbreed programma in te richten om zo de invoering voor alle betrokken organisaties zo soepel mogelijk te laten verlopen. In de loop van 2008 zijn hiervoor de nodige voorbereidingen getroffen.

In 2008 is de ketenbrede pilot Beschermd Opgang Risico-AMV's gestart. Deze pilot geldt voor AMV's vanaf 13 jaar die mogelijk slachtoffer zijn van mensenhandel en waarvan wordt ingeschat dat er risico is op verdwijning. Met beschermde opvang en intensieve begeleiding moet het risico op verdwijning aanzienlijk afnemen. Om de beslistermijn te verkorten werkt de IND nauw samen met de ketenpartners.

Ongewenstverklaring

De beslissing van de Minister van Justitie om een vreemdeling de toegang tot Nederland te ontzeggen. Dit komt voor als een vreemdeling een ernstig misdrijf heeft gepleegd. Als een ongewenst verklaarde vreemdeling in Nederland wordt aangetroffen, is hij strafbaar (arti-

kel 197 Wetboek van Strafrecht). De vreemdeling kan na een bepaalde periode verzoeken tot opheffing van de ongewenst verklaring. De lengte van deze periode is afhankelijk van de feiten waarvoor de vreemdeling ongewenst werd verklaard.

Asiel instroom	2008	2007
AC instroom 1e aanvraag	12.600	6.300
AC instroom 2e of volgende aanvraag	1.700	2.100
Overige asielinstream	1.000	1.350
Totaal	15.300	9.750
% alleenstaande minderjarige asielzoekers	5%	6%
% aanvragen in AC ingewilligd	10%	13%
% aanvragen in AC afgewezen	11%	15%
Asielprocedures (incl. asielgerelateerd)	2008	2007
Aanbod te nemen beslissingen	20.650	22.300
Aantal beslissingen	15.700	25.750
Aantal beslissingen bezwaar	1.350	2.950
Inwilligingen <i>(% van totaal aantal beslissingen incl. bezwaar)</i>	43%	47%
Voorraad nog te nemen beslissingen per 31-12	11.200	
Voorraad nog te nemen beslissingen bezwaar per 31-12	400	

Top 10 nationaliteiten asiel					
1. Iraakse	5.300	35%	7. Armeense	250	2%
2. Somalische	4.000	26%	8. Sierraleonse	200	1%
3. Afghaanse	700	5%	9. Srilankaanse	200	1%
4. Chinese	600	4%	10. Guineese	150	1%
5. Iraanse	400	3%	Overig	3.200	20%
6. Eritrese	300	2%	Totaal	15.300	

Ongewenstverklaringen	2008	2007
Aantal beslissingen	2.100	1.700
Aantal ongewenst verklaard <i>(van aantal beslissingen)</i>	1.550	1.300

Procesvertegenwoordiging

Behandeling procedures regulier	2008	2007
Beroep	8.250	11.000
Door rechter gegrond verklaard beroep	19%	22%
Door rechter gegrond verklaard beroep exclusief beroepen tegen niet tijdig beslissen	16%	16%
Voorlopige voorziening	7.700	12.650
Hoger Beroep	1.100	1.350
Behandeling procedures asiel	2008	2007
Beroep	5.050	8.500
Door rechter gegrond verklaard beroep	17%	19%
Door rechter gegrond verklaard beroep exclusief beroepen tegen niet tijdig beslissen	14%	13%
Voorlopige voorziening	3.150	3.650
Hoger Beroep	1.350	1.850
Behandeling procedures Habeas Corpus	2008	2007
Aantal	22.150	22.950
Aantal Hoger Beroep	1.650	1.250

In 2008 is de in- en uitstroom van gerechtelijke procedures binnen de IND opnieuw gedaald. De rechtbanken hebben nu een voorraad die het mogelijk maakt om met een betere planning de doorlooptijden aanzienlijk te verkorten.

De IND streeft naar een kwalitatief hoogwaardige procesvertegenwoordiging. De in 2007 ontwikkelde mechanismen om kwaliteit meetbaar en stuurbaar te maken, zijn in 2008 in gebruik genomen en hebben de nodige resultaten opgeleverd. Het percentage IND-beslissingen dat door de rechtbank in 2008 in stand is gelaten is ten opzichte van 2007 over de hele linie gestegen.

Naturalisatie

Naturalisatie	2008	2007
Aantal aanvragen	24.500	27.100
Aantal beslissingen	26.200	26.650
Aantal beslissingen bezwaar	1.700	1.300
Inwilligingen <i>(% van totaal aantal beslissingen incl. bezwaar)</i>	85%	81%
Voorraad nog te nemen beslissingen per 31-12 <i>(exclusief bezwaar)</i>	9.900	

In 2008 is hard gewerkt aan de verdere verbetering van de kwaliteit en de efficiëncy. Op twee verschillende beslismomenten wordt de kwaliteit van de besluitvorming gemeten: op het moment dat de gemeente de aanvraag doorstuurt, en op het moment van besluitvorming bij de IND. Door deze methodiek - overgenomen van de Sociale Verzekeringsbank - hebben we diverse verbeteringen kunnen doorvoeren, zowel korte- als langetermijnacties. De resultaten worden inmiddels zichtbaar en stemmen tot tevredenheid.

Daarnaast wordt er door middel van pilots gewerkt aan het verder stroomlijnen van de besluitvorming in de keten. Met de gemeente Rotterdam is een proef gestart om in een vroeg stadium de aanvragen zo compleet mogelijk te krijgen. Op deze wijze wordt de behandelduur verkort en worden naturalisatieaanvragen sneller afgehandeld.

Toelichting begrippen

Vergunningen Regulier

Een *machtiging tot voorlopig verblijf (mvv)* is een inreisvisum voor inwoners van de meeste landen van buiten de Europese Unie die langer dan drie maanden in Nederland willen verblijven. Voor een verblijf in Nederland korter dan drie maanden moet een *visum* worden aangevraagd. Bedrijven en onderwijsinstellingen die meer dan tien mvv-aanvragen per jaar indienen voor buitenlandse werknemers en studenten, kunnen gebruik maken van een verkorte aanvraagprocedure (*verkort mvv*). Zodra de vreemdeling met een mvv Nederland is ingereisd moet hij een *verblijfsvergunning regulier (vvr)* aanvragen. De vvr moet periodiek worden verlengd (*verlengingen*).

Modern migratiebeleid

Het kabinet wil het reguliere toelatingsbeleid ingrijpend herzien om snel en slagvaardig te kunnen inspelen op behoeften van maatschappij en arbeidsmarkt en optimaal gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden die migratie biedt.

EAUT

In een Ex Ante Uitvoeringstoets (EAUT) wordt onderzocht wat de uitvoeringstechnische gevolgen zijn van nieuw beleid.

AMV

Alleenstaande Minderjarige Vreemdeling.

Ketenpartner

De IND werkt intensief samen met verschillende partners, zoals de Vreemdelingenpolitie, de Koninklijke Marechaussee, de Dienst Terugkeer & Vertrek (DT&V), het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) en de Internationale Organisatie voor Migratie (IOM). Elke partner heeft zijn eigen verantwoordelijkheid in het vreemdelingenbeleid. Op www.ind.nl vindt u meer informatie over onze partners.

W-document

Identiteitsdocument voor asielzoekers tijdens hun procedure.

De Verblijfwijzer

Een eenvoudige manier om, via internet, informatie te vinden over de weg naar verblijf in Nederland.

INDIGO

Informatiesysteem van de IND, gebaseerd op de nieuwe werkprocessen.

Referent

De (hoofd)persoon bij wie de vreemdeling in Nederland wil verblijven.

Werkzaamheden

Procesvertegenwoordiging

Beroep: als een aanvraag om toelating tot Nederland is afgewezen, kan de vreemdeling daartegen in beroep gaan bij de rechter van de Vreemdelingenkamer.

Voorlopige voorziening: een vreemdeling kan een voorlopige voorziening aanvragen als hij de uitspraak in zijn beroep- of bezwaarzaak in Nederland wil afwachten.

Hoger Beroep: als een asielzoeker het niet eens is met de uitspraak van de rechter, kan hij in de meeste gevallen in hoger beroep bij de Raad van State. Ook de IND kan in hoger beroep gaan tegen een uitspraak van de rechter.

Habeas Corpus (bewaring): een vreemdeling die illegaal in Nederland is, of een vreemdeling aan wie aan de Nederlandse grens toegang wordt geweigerd, wordt in bewaring gesteld. Na enige weken moet door de rechter worden getoetst of de bewaring rechtmatig is. Dit is de Habeas Corpus procedure.

Bereikbaarheid

Website

De IND-website (www.ind.nl) ondersteunt de IND bij zijn taken door het inzichtelijk maken van de toelatings-, verblijfs-, en naturalisatieprocedures. De informatie op de website helpt de klant om deze procedures te doorlopen. Tevens wordt aan de geïnteresseerde burger uitleg gegeven over de uitvoering van het vreemdelingenbeleid en over de IND als organisatie.

De IND streeft naar een zo groot mogelijke transparantie en is altijd op zoek naar manieren om zijn werkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren. Daarom is de website in 2008 aangevuld met een ideeënbus en de publicatie van interne werkinstructies.

Uit de bezoekersstatistieken van de website blijkt dat www.ind.nl in 2008 drie miljoen keer bezocht is door 1,2 miljoen unieke bezoekers. De Verblijfwijzer is veruit het best bezochte onderdeel van de website. Sinds 2008 is ook de website www.newtoholland.nl beschikbaar. Via deze website wordt het voor zowel de vreemdeling als de referent gemakkelijker om te zien wat er zoal geregeld moet worden en met welke instanties men te maken krijgt bij een verblijf in

Telefonische bereikbaarheid	aantal vragen	gemiddelde bereikbaarheid
Regulier	466.100	92%
Asiel	28.300	74%
Naturalisatie	27.700	99%
Publieksvoorlichting	229.800	90%
Ketenservice	144.950	92%
Totaal	896.850	91%

Nederland. Aan de website werken behalve de IND ook ondermeer het CWI, de Belastingdienst, de IB-Groep, de SVB en het UWV mee. De Manifestgroep, waar deze instanties bij aangesloten zijn, heeft zich onder andere ten doel gesteld de dienstverlening aan klanten door onderlinge samenwerking te verbeteren.

Telefonie

De IND heeft in 2008 weer stappen gezet om de telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit “aan de lijn” te verbeteren. De medewerkers van telefonische frontdesk, de afdeling waar alle gesprekken van het 0900-nummer als eerste binnen komen, hebben de beschikking gekregen over een kennisbank. Met behulp van de kennisbank kunnen zij veel vragen van klanten direct beantwoorden.

Ook heeft een verdere concentratie van telefonie plaatsgevonden. Dit heeft geresulteerd in een verbeterde gemiddelde bereikbaarheid. Het streven is om telefonie in 2009 te organiseren in een generieke frontoffice en een backoffice voor het publiek en de zakelijke dienstverlening. Als gevolg van de betere bereikbaarheid is het aantal telefoontjes flink verminderd.

Documenten

Documenten	2008	2007
Verblijfsvergunning regulier voor bepaalde tijd	148.600	139.550
Verblijfsvergunning regulier voor onbepaalde tijd	35.250	92.600
Verblijfsvergunning asiel voor bepaalde tijd	7.700	6.100
Verblijfsvergunning asiel voor onbepaalde tijd	3.550	8.150
Verblijfsvergunning voor gemeenschapsonderdaan	5.050	4.550
W-document	15.300	14.900
Totaal	215.450	265.850

Het aantal uitgegeven vreemdelingendocumenten schommelt jaarlijks. Dat heeft te maken met het feit dat documenten voor onbepaalde tijd maximaal 5 jaar geldig zijn en de “uitgifte-pieken” in het verleden herhalen zich periodiek. Zo werden in 2008 ten opzichte van het jaar ervoor 60.000 minder documenten voor verblijf onbepaalde tijd uitgegeven, maar wel 10.000 documenten meer voor vergunningen bepaalde tijd. Dit was voornamelijk het effect van de pardonregeling.

De toenemende aandacht voor identiteits- en documentfraude is bij de IND goed merkbaar. Bij het bureau Documenten nam het verzoek om documenten op echtheid te onderzoeken toe met 50% tot ruim 10.000. Bijna 1 op de 10 onderzochte documenten blijkt vals of vervalst. Het gebruik van DISCS (het door de IND ontwikkelde referentiesysteem voor identiteits- en brondocumenten) wat inmiddels ook gecombineerd is met Edison TD (het referentiesysteem voor paspoorten) is één van de belangrijkste redenen voor deze toename.

Personeel IND

	Man	Vrouw	2008	2007
Aantal FTE's	1.412	1.798	3.210	3.410
Schaal 1 - 10	890	1.439	2.329	2.533
Vanaf schaal 11	522	359	881	877
Jonger dan 35	342	816	1.158	1.332
35 - 45 jaar	540	656	1.196	1.222
Ouder dan 45	530	326	856	856

Klachten

	aanbod		klachten t.o.v. procedures	
Klachten	2008	2007	2008	2007
Regulier	2.420	3.543	0,8%	0,8%
Asiel	593	782	1,8%	2,0%
Naturalisatie	91	172	0,2%	0,4%
Overig	217	324		
Totaal	3.221	4.821	0,8%	1,0%

In 2008 werden, na de sterke daling in eerdere jaren, opnieuw 31% minder klachten ontvangen dan in 2007. De daling is het gevolg van het sneller beslissen op aanvragen en bezwaarschriften en van de inzet op verdere verbetering van de dienstverlening.

Van de klachten had 43% betrekking op de behandelduur en 50% betrof de dienstverlening. Andere klachten gingen over de bejegening door IND-medewerkers of over het vreemdelingenbeleid. Het merendeel van de klachten (93%) werd

binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. 55% werd zelfs binnen drie weken afgehandeld.

Er is voor het eerst een audit uitgevoerd door TNO in het kader van het certificeringstraject voor integraal klachtenmanagement IKM3000. Dat heeft de IND de status "IKM gecommiteerd" opgeleverd. De aanbevelingen uit het rapport worden in 2009 gerealiseerd.

IND bij de tijd

Het programma *'IND bij de tijd'* heeft zijn taken eind 2008 afgerond en daar waar nodig overgedragen aan de staande organisatie. *'IND bij de tijd'* had tot doel de prestaties van de IND structureel te verbeteren. Dit heeft gedurende de looptijd (drie jaar) gezorgd voor verbeteringen in de bedrijfsvoering van de IND, zoals een sterke daling van het aantal klachten, weggevoerde achterstanden en betere telefonische bereikbaarheid.

Daarnaast is onder andere door versoepelde procedures voor studenten en kenniswerkers en de gerealiseerde IND-loketfunctie de dienstverlening verbeterd.

In 2008 heeft de IND zich nadrukkelijk gericht op de vormgeving van de structurele vernieuwing.

Het nieuwe informatiesysteem INDIGO wordt in de loop van 2009 gefaseerd ingevoerd. Ten behoeve van de personeelsontwikkeling is een Loopbaanadviescentrum ingericht. Dit adviescentrum geeft de medewerkers de mogelijkheid hun eigen loopbaan te plannen. Tot slot richt het Kennis- en Leercentrum zich op de ondersteuning van de strategische doelstelling van de IND als geheel en is een Management Ontwikkelings Programma en een leergang dienstverlening gestart.

Eind 2008 is de twinning tussen de IND en de SVB conform afspraak beëindigd. De twinning met de SVB was waardevol, de IND heeft met hulp van de SVB een aantal succesvolle veranderingen doorgevoerd op het gebied van dienstverlening, kwaliteit en tijdigheid.

De Maatschappelijke Adviesraad IND die in 2007 is ingesteld, is actief betrokken geweest bij de uitvoering van het vernieuwingsprogramma *'IND bij de tijd'*. De IND heeft middels de Maatschappelijke Adviesraad openheid naar de samenleving vorm en inhoud gegeven en IND-stakeholders hebben inzicht kunnen krijgen in de doelstellingen en werkwijze van de IND.

Pardonregeling

Eind december 2008 is de pardonregeling beëindigd. De regeling is ingegaan op 15 juni 2007 en was bedoeld om de nalatenschap van de oude Vreemdelingenwet af te wikkelen.

In 2008 hebben 6.900 vreemdelingen op grond van de pardonregeling een verblijfsvergunning gekregen. Samen met de eerder (in 2007) verleende verblijfsvergunningen heeft dit geleid tot het verlenen van verblijf aan 27.300 vreemdelingen.

Er zijn in totaal 20.000 procedures ingetrokken en van 6.000 vreemdelingen is gebleken dat zij niet voldoen aan de criteria van de pardonregeling. Bij de uitvoering van de pardonregeling heeft de IND nauw samengewerkt met ketenpartners als DT&V, gemeenten, VNG en COA, maar ook met belangenorganisaties zoals INLIA en Stichting Vluchtelingenwerk Nederland. Deze samenwerking én een goede voorbereiding zijn doorslaggevend geweest voor het spoedige verloop van de pardonregeling.

Dit boekje presenteert op overzichtelijke wijze de belangrijkste resultaten die de IND heeft behaald. De grote getallen zijn veelal afgerond op honderdtallen. Een overzicht van alle jaarresultaten (cijfers) is te vinden op de website van de IND (www.ind.nl).

Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

Tekst uit deze uitgave mag onder bronvermelding worden gebruikt. **Maart 2009**