



Immigratie- en Naturalisatiedienst  
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties*

# De IND belicht

## Jaarresultaten 2011

# De IND belicht

Jaarresultaten 2011

# Voorwoord

Het jaar 2011 was voor de IND een jaar van investeren. Zowel op het gebied van dienstverlening als handhaving zijn door de IND de nodige stappen gezet. Denk hierbij aan de doorontwikkeling van INDiGO, de nieuwe informele aanpak om klanten te benaderen en het uitvoeren van trajectcontroles. Deze investeringen worden gedaan om er in de toekomst de vruchten van te kunnen plukken. Tegelijkertijd is het nodig om de huidige dienstverlening en handhaving op peil te houden.

Dienstverlening heeft verschillende aspecten. Voor een deel hiervan heeft de IND de kwaliteit van voorgaande jaren vastgehouden of verbeterd. Dit is terug te zien in de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de toename van de telefonische bereikbaarheid. Investeringswerpen hier al hun vruchten af. Ook worden er goede resultaten verwacht van de informele, minder formalistische aanpak van aanvragen, zienswijzen en bezwaren. Een ander deel van de dienstverlening betreft de doorlooptijden. Bij Asiel is deze verder verbeterd. In 2011 werd in 56% van de aanvragen in de zogenaamde achtdaagse procedure (algemene asielprocedure) beslist. Om verschillende redenen zijn de doorlooptijden bij een aantal andere procedures toegenomen. Dit is terug te zien in de toename van de klachten over de behandelduur en het aantal ingediende ingebrekestellingen. Dit aspect van dienstverlening

krijgt in 2012 aandacht van de IND. Hierbij wordt ingezet op een tijdige afhandeling van aanvragen, het terugdringen van klachten en voortzetting van de professionele klachtafhandeling, waarbij ook een meer informele aanpak zal worden gebruikt.

Handhaving is de andere kant van de medaille. Investerings hierin zien toe op een meer proactieve aanpak van handhaving. Bijvoorbeeld in de vorm van trajectcontroles waarbij wordt nagegaan of een vergunninghouder nog voldoet aan de verblijfsvoorwaarden. De IND blijft inzetten op een snelle en effectieve aanpak van fraude en misbruik. Een voorbeeld hiervan is de succesvolle, intensieve en ketenbrede aanpak ter voorkoming van fraude en misbruik van het asiel- en nareisbeleid door Somalische onderdanen. Resultaten van genomen maatregelen zijn direct terug te zien in de cijfers. Zo is het aantal aanvragen voor een machtiging tot voorlopig verblijf voor Somalische nareizigers in 2011 gedaald en worden er minder van deze aanvragen ingewilligd.

Waar dienstverlening en handhaving bij uitstek bij elkaar komen is bij kennis- en studiemigratie. Kennismigranten en studenten leveren een wezenlijke bijdrage aan de Nederlandse samenleving en kenniseconomie. Dit is een groep die ener-

# Inhoudsopgave

<b>Instroom en beslissingen</b>	8
<b>Top 3 instroom in beeld</b>	22
<b>Dienstverlening</b>	24
<b>Handhaving</b>	32
<b>Bedrijfsvoering</b>	36
<b>De IND en zijn omgeving</b>	40

zijds door Nederland wordt omarmd en naar wie door alle instanties zeer dienstverlenend wordt opgetreden, maar waarop tegelijkertijd intensief moet worden gehandhaafd. De IND staat zowel voor die klantgerichte dienstverlening als de intensieve handhaving van deze groep. Hierin weerspiegelt zich al het gedachtegoed van het Modern Migratiebeleid.

Ik wens u veel leesplezier.

R.J.T. van Lint  
*Hoofddirecteur IND*

# Instroom en beslissingen

De IND is dé toelatingsorganisatie van Nederland. De IND beslist in dat kader op verblijfsaanvragen (regulier en asiel) en naturalisatieverzoeken. Daarnaast treedt de IND namens de Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel en de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op in beroepszaken.

## Regulier verblijf

In 2011 is het aantal aanvragen voor een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) gedaald, evenals het aantal beslissingen op deze aanvragen. In totaal zijn er 32.450 mvv-aanvragen ingewild. Daarnaast zijn er in 2011 58.950 aanvragen voor een reguliere verblijfsvergunning (vvr) bij de IND binnengekomen. Dit is meer dan in 2010. Het aantal beslissingen op deze aanvragen is met 53.150 eveneens toegenomen. In totaal zijn er in 2011 ongeveer 48.550 reguliere vergunningen verleend. Het aantal vergunningen dat in 2011 is verlengd, bedraagt 62.650.

### Totaaloverzicht Regulier

	2011	2010
• Totaal aanvragen mvv	49.700	53.600
• Totaal beslissingen mvv	48.900	54.050
• Totaal aanvragen vvr	58.950	56.000
• Totaal beslissingen vvr	53.150	51.950
• Totaal verlengingsaanvragen*	77.600	74.550
• Totaal beslissingen verlengingsaanvragen*	67.100	72.050
• Totaal ingediend bezwaar (mvv + vvr)	11.700	11.500
• Totaal beslissingen bezwaar (mvv + vvr)	10.250	10.100
• Totaal aanvragen visum kort verblijf	2.400	3.350
• Totaal beslissingen visum kort verblijf	2.350	3.350
• Totaal ingediend bezwaar visum kort verblijf	5.650	4.850
• Totaal beslissingen bezwaar visum kort verblijf	4.850	4.500

\* Totaal verlengingsaanvragen bevat de volgende procedures: vvr onbepaalde tijd, vvr verlenging en wijziging verblijfsdoel.

## Studenten

Wanneer we kijken naar het specifieke verblijfsdoel 'studie', zien we dat het aantal mvv-aanvragen in 2011 ten opzichte van 2010 licht is gedaald. Het aantal vvr-aanvragen is daarentegen toegenomen. Voor het overgrote deel betreft het aanvragen in het kader van de 'Brede Proeftuin Studie', waarbij vooruitlopend op de invoering van het Modern Migratiebeleid met de convenanthouders (de onderwijsinstellingen) is afgesproken dat zij een gecombineerde aanvraag mvv en vvr mogen indienen. Voor 2011 gebeurde de aanvraag mvv en vvr nog niet gecombineerd. 85% van de aanvragen met studie als verblijfsdoel verloopt nu al op deze manier.

### Studenten

	2011	2010
• Aantal aanvragen mvv	8.200	8.550
• Aantal beslissingen mvv	7.850	8.400
• Inwillingen mvv	99%	99%
• Aantal aanvragen vvr	11.700	10.550
• Aantal beslissingen vvr	10.800	10.350
• Inwillingen vvr	99%	99%

### Top 3 nationaliteiten aantal ingewilligde

vvr-aanvragen 1e aanleg	aantal	percentage
1. Chinese	2.400	23%
2. Amerikaanse	1.450	13%
3. Indonesische	650	6%
Overig	6.200	58%
Totaal	10.700	100%

## Kennismigranten

Het aantal mvv-aanvragen voor verblijf als kennismigrant is in 2011 ten opzichte van 2010 toegenomen, evenals het aantal vvr-aanvragen. Het oude niveau van vóór de economische crisis is nog niet bereikt.

### Kennismigranten

	2011	2010
• Aantal aanvragen mvv	5.250	4.700
• Aantal beslissingen mvv	5.150	4.650
• Inwillingen mvv	98%	98%
• Aantal aanvragen vvr	6.650	5.900
• Aantal beslissingen vvr	6.000	5.450
• Inwillingen vvr	98%	99%

### Top 3 nationaliteiten aantal ingewilligde

vvr-aanvragen 1e aanleg	aantal	percentage
1. Indiase	2.000	34%
2. Amerikaanse	800	13%
3. Japanse	350	6%
Overig	2.750	47%
Totaal	5.900	100%

Nast de bestaande nationale kennismigrantenregeling, is het in 2011 mogelijk geworden om gebruik te maken van de Europese 'kennismigrantenregeling'. Personen die met succes een beroep doen op Richtlijn 2009/50 EG kunnen namelijk worden aangemerkt als houders van een Europese blauwe kaart. De Europese 'kennismigrantenregeling' stelt Nederland

en de overige EU-lidstaten in staat om hooggekwalificeerde arbeidskrachten uit derde landen aan te trekken. Daarbij worden de toegang en de mobiliteit van derdelanders voor een verblijf van meer dan drie maanden binnen de Europese Unie bevorderd. Tot nu toe heeft een klein aantal personen gebruik gemaakt van deze nieuwe regeling.

### Arbeidsmigranten

Het aantal mvv-aanvragen voor arbeid is in 2011 ten opzichte van 2010 toegenomen, evenals het aantal vvr-aanvragen. In 2011 hebben zich geen beleidsmatige wijzigingen voorgedaan die deze stijging kunnen verklaren.

Arbeidsmigranten	2011	2010
• Aantal aanvragen mvv	2.800	2.300
• Aantal beslissingen mvv	2.800	2.450
• Inwilligingen mvv	86%	81%
• Aantal aanvragen vvr	3.800	3.300
• Aantal beslissingen vvr	3.150	2.650
• Inwilligingen vvr	81%	78%
<b>Top 3 nationaliteiten aantal ingewilligde vvr-aanvragen 1e aanleg</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
1. Chinese	1.000	38%
2. Bosnische	250	10%
3. Amerikaanse	200	8%
Overig	1.100	44%
<b>Totaal</b>	<b>2.550</b>	<b>100%</b>

### Gezinsvorming/-hereniging

Het aantal mvv-aanvragen voor gezinsvorming/-hereniging is in 2011 ten opzichte van 2010 gedaald. Het aantal vvr-aanvragen is daarentegen toegenomen. De daling van het aantal mvv-aanvragen in 2011 komt voor een groot deel door de daling van het aantal Somalische nareizigers. Dit is het gevolg van diverse handavingsmaatregelen. Aanvullende verklaringen kunnen gelegen zijn in de aanscherping van de Wet inburgering buitenland (april 2011) en de legesverhoging (medio 2011). Voor de toename van het aantal vvr-aanvragen is geen beleidsmatige oorzaak aan te wijzen.

Gezinsvorming/-hereniging	2011	2010
• Aantal aanvragen mvv	28.900	33.150
• Aantal beslissingen mvv	28.700	33.200
• Inwilligingen mvv	48%	47%
• Aantal aanvragen vvr	22.400	20.900
• Aantal beslissingen vvr	20.400	19.450
• Inwilligingen vvr	94%	94%
<b>Top 3 nationaliteiten aantal ingewilligde vvr-aanvragen 1e aanleg</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
1. Turkse	2.250	12%
2. Marokkaanse	1.700	9%
3. Indiase	1.450	8%
Overig	13.750	72%
<b>Totaal</b>	<b>19.150</b>	<b>100%</b>

## Overige reguliere verblijfsdoelen

Naast de eerder genoemde verblijfsdoelen zijn er nog overige verblijfsdoelen. Voorbeelden daarvan zijn 'verblijf als au pair' of 'verblijf voor een medische behandeling'. Het aantal mvv-aanvragen in deze categorie is licht gedaald, evenals het aantal vvr-aanvragen.

<u>Overige reguliere verblijfsdoelen</u>	2011	2010
• Aantal aanvragen mvv	4.600	4.850
• Aantal beslissingen mvv	4.500	5.350
• Inwillingen mvv	80%	62%
• Aantal aanvragen vvr	14.400	15.350
• Aantal beslissingen vvr	12.750	14.000
• Inwillingen vvr	80%	78%
<b>Top 3 nationaliteiten aantal ingewilligde vvr-aanvragen 1e aanleg</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
1. Bulgaarse	1.150	11%
2. Roemeense	750	7%
3. Amerikaanse	700	7%
Overig	7.600	74%
<b>Totaal</b>	<b>10.250</b>	<b>100%</b>

## Asiel

In 2011 is door de Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel ingezet op het snel geven van duidelijkheid aan asielzoekers, waarbij fraude wordt aangepakt en in het geval van een afwijzing stevig wordt ingezet op terugkeer. Het aantal eerste asielaanvragen is in 2011 gedaald van 12.700 naar 11.300 aanvragen. Dit is voor een groot deel veroorzaakt door de daling van het aantal eerste aanvragen van Somaliërs. Deze daling is het gevolg van de aanpak van fraude en misbruik bij deze groep. Het aantal Afghaanse eerste asielaanvragen is gestegen. Dit komt doordat de veiligheidssituatie in Afghanistan in 2011 is verslechterd. In verband hiermee zijn er specifieke groepen aangewezen waarvoor speciaal beleid geldt. In de Europese context zien we dat Somalische asielzoekers veelal in Zweden of Noorwegen een asielaanvraag indienen. Afghaanse asielzoekers vragen vooral in Duitsland om asiel.

Het aantal tweede of opvolgende asielaanvragen is in 2011 gestegen van 1.750 naar 3.050 aanvragen. Een beleidsmatige verklaring hiervoor is niet gevonden. In 2011 zijn er in totaal ruim 8.000 asielvergunningen (in eerste aanleg) verleend. 56% van de aanvragen is afgehandeld in de Algemene Asielprocedure (AA).



## Asielinstroom

	2011	2010
• Aanvragen in AA 1e aanvraag	11.300	12.700
• Aanvragen in AA 2e of opvolgende aanvraag	3.050	1.750
• Aanvragen buiten AA	300	750
<b>Totaal</b>	<b>14.650</b>	<b>15.200</b>
• Alleenstaande minderjarige vreemdelingen	4%	5%
• Aanvragen in AA ingewilligd	22%	22%
• Aanvragen in AA afgewezen	34%	18%
<b>Top 3 nationaliteiten asiel 1e aanvragen</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
1. Afghaanse	1.900	16%
2. Iraakse	1.450	13%
3. Somalische	1.400	12%
Overig	6.850	59%
<b>Totaal</b>	<b>11.600</b>	<b>100%</b>

## Asiel beslissingen

	2011	2010
• Totaal aanbod te nemen beslissingen	25.000	24.900
• Aantal beslissingen	25.240	26.100
• Totaal ingediend bezwaar	600	500
• Aantal beslissingen bezwaar	750	700
• Inwillingen (percentage van totaal aantal beslissingen inclusief bezwaar)	47%	40%
<b>Top 3 nationaliteiten asiel 1e inwillingen</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
1. Somalische	2.350	28%
2. Iraakse	1.400	17%
3. Afghaanse	1.400	17%
Overig	3.250	38%
<b>Totaal</b>	<b>8.400</b>	<b>100%</b>

## Procesvertegenwoordiging

In 2011 is het aantal procedures voorlopige voorziening gedaald ten opzichte van 2010. Het aantal procedures voor hoger beroep is daarentegen toegenomen. De oorzaak van deze toename is dat er in 2011 een aantal onderwerpen heeft gespeeld waarover veelvuldig in hoger beroep is gegaan. Dit betrof vooral de invoering van de Terugkeerrichtlijn, de problematiek rond het overdragen van asielzoekers aan Griekenland op grond van de Dublin-overeenkomst en zaken betreffende het Mobiel Toezicht Vreemdelingen. Bij de toelatingszaken betreft de toename vooral het aantal procedures dat ingesteld is door de vreemdeling. Hoewel er minder bewaringszaken zijn, is er bij de procedures hoger beroep Habeas Corpus (hoger beroep gericht tegen vreemdelingen-bewaring) in 2011 zowel door de IND als de vreemdeling vaker hoger beroep ingesteld dan in 2010.

## Procesvertegenwoordiging

	2011	2010
• Aantal procedures beroep	17.100	18.000
• Door rechter gegrond verklaard beroep	22%	21%
• Aantal procedures voorlopige voorziening	11.100	13.000
• Aantal procedures hoger beroep	6.000	4.600
• Aantal procedures Habeas Corpus	15.100	19.000
• Aantal procedures hoger beroep Habeas Corpus	1.800	1.500

## Documenten

Bij het aantal verstrekte documenten 'verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd', is er in 2011 een sterke stijging te zien ten opzichte van 2010. Dit wordt veroorzaakt door de start van de vijfjaarlijkse grootschalige omwisseling van dit type documenten, in verband met een verlopen geldigheidsduur.

Documenten	2011	2010
• Verblijfsvergunning regulier; bepaalde tijd	103.700	105.800
• Verblijfsvergunning regulier; onbepaalde tijd	60.000	19.550
• Verblijfsvergunning asiel; bepaalde tijd	12.150	11.150
• Verblijfsvergunning asiel; onbepaalde tijd	5.900	3.800
• Verblijfsvergunning voor gemeenschaps- onderdaan	3.200	3.000
• W-document	24.900	23.750
<b>Totaal</b>	<b>209.850</b>	<b>167.200</b>

## Naturalisatie

Het aantal verzoeken om naturalisatie tot Nederlander is in 2011 nagenoeg gelijk gebleven aan dat van 2010. Het aantal bezwaarzaken is toegenomen. De oorzaak van dit hogere aanbod is dat het aantal afwijzende beschikkingen iets is toegenomen, waardoor er vaker bezwaar is aangetekend. De toename van het aantal afwijzende beschikkingen is veroorzaakt door de strengere regels ten aanzien van identiteitsvaststelling.

Naturalisatie	2011	2010
• Aantal verzoeken	26.300	26.300
• Aantal beslissingen	22.600	20.000
• Totaal ingediend bezwaar	1.350	900
• Aantal beslissingen bezwaar	1.200	1.150
• Inwillingen (percentage van totaal aantal beslissingen inclusief bezwaar)	87%	89%

## Caribisch Nederland

De IND is sinds 10 oktober 2010 verantwoordelijk voor de afhandeling van verblijfsaanvragen en naturalisatieverzoeken in Caribisch Nederland (Bonaire, Sint Eustatius en Saba).

Over 2011 zijn onderstaande resultaten te zien.

Resultaten IND-unit Caribisch Nederland	Aanbod	Beslissing afgewezen	Beslissing ingewilligd
• Aanvraag mvv	525	35	455
• Aanvraag toelating van rechtswege	995	10	1.075
• Aanvraag vvr bepaalde tijd	1.415	35	1.485
• Aanvraag vvr onbepaalde tijd	315	25	295
• Verlenging van rechtswege	40	0	40
• Verlenging vvr bepaalde tijd	1.655	30	1.745
• Verzoek niet van toepassing	85	5	90
• Terugkeervisum	225	0	225
<i>Totaal</i>	5.255	140	5.410
• Verzoek Naturalisatie	100	10	40

# Top 3 instroom in beeld



# Dienstverlening

Bij het beslissen op verblijfsaanvragen en naturalisatieverzoeken staat de klant centraal. Een dienstverlening van goede kwaliteit hoort daarbij.

Ook in 2011 heeft de IND weer volop geïnvesteerd in zijn dienstverlening. Dit is terug te zien in de resultaten. Zo is de doorlooptijd van de asielprocedure verkort en is de telefonische bereikbaarheid van de IND licht verbeterd. Daarnaast kent de IND een laag klachtenpercentage (1,1%) en is de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van de IND met een rapportcijfer van 7,3 in 2011 op peil gebleven. Deze klanttevredenheid is met een rapportcijfer van 7,2 door bedrijven, onderwijsinstellingen en ketenpartners zelfs verbeterd. Naast deze goede resultaten zien we in 2011 de doorlooptijd bij een aantal procedures toenemen. Dit is dan ook terug te zien in de toename van het absolute aantal klachten en het aantal ingebrekestellingen. Er zijn al maatregelen genomen om dit te verbeteren. Klachten en ingebrekestellingen krijgen bij de IND volop aandacht en worden op een professionele wijze afgehandeld. Bij deze professionaliteit past ook de meer informele manier van het benaderen van klanten. Dit is een nieuwe werkwijze waarmee de IND in 2011 is begonnen en die een grotere klanttevredenheid tot doel heeft.

## Klantcontacten

De IND wil zijn klanten de mogelijkheid bieden om de IND via verschillende kanalen te bereiken voor informatie en het indienen van aanvragen. Zo kan de klant persoonlijk terecht bij één van de IND-loketten, is er een informatienummer beschikbaar voor telefonische vragen en is veel informatie over procedures beschikbaar via de website van de IND en de daarop te raadplegen klantdienstwijzer.

### Direct beslissen aan het IND-loket

De IND wil waar mogelijk op eenvoudige aanvragen beslissen aan het loket. In 2011 is het aantal van deze beslissingen aan het loket toegenomen, in het kader van gezinsmigratie. De aanvragen vwr na mvv en 'hier te lande geboren kinderen' worden grotendeels door de loketunits beslist. Het project intensivering beslissen aan het loket heeft uitgewezen dat op een aantal aanvragen die bij het loket Utrecht binnenkomen, ook daar kan worden beslist. Deze manier van werken heeft een positief effect op de doorlooptijd.

### Aanmeldbalie Ter Apel

In Ter Apel is vanaf begin 2011 voor asielzaken een voorlopige aanmeldbalie gestart. De aanmeldbalie is bedoeld om snel inzicht te krijgen in de personalia van de aanmelder en de redenen van de aanmelding. Dit is onder andere van belang voor de identificatie en de registratie, het bepalen van de werkvoorraad van de IND en het beoordelen van het recht op opvang.

## Bereikbaarheid telefonische dienstverlening

De afdeling Telefonie van de IND is ingericht in Zwolle en Rijswijk. Naast het geven van voorlichting en het maken van afspraken, verzorgen deze units ook presentaties en handelen zij e-mailverzoeken af. De locatie Rijswijk omvat daarnaast de Zakelijke Dienstverlening.

Beide locaties kennen een Frontdesk en een Backoffice.

In 2011 voerde de Frontdesk dagelijks gemiddeld bijna 2.200 gesprekken met klanten. De Backoffice beantwoordt alle gesprekken die in verband met de complexiteit ervan door de Frontdesk worden doorgezet. In 2011 werden dagelijks door de Backoffices gemiddeld bijna 500 gesprekken gevoerd.

Bij Zakelijke Dienstverlening komen alle gespreken binnen van ketenpartners zoals de Dienst Terugkeer & Vertrek (DT&V), gemeenten, Vreemdelingenpolitie en advocatuur. Dit betrof in 2011 gemiddeld zo'n 500 gesprekken per dag.

### Bereikbaarheid

	2011	2010
• Totaal aantal vragen aan de telefoon	1,08 milj.	1,09 milj.
• Gemiddelde telefonische bereikbaarheid	84%	80%

## Website IND

Begin 2011 heeft de website [www.ind.nl](http://www.ind.nl) met aanpassing aan de Rijkshuisstijl een geheel ander uiterlijk gekregen. De informatie is geactualiseerd en onder meer uitgebreid met thematische berichten over actuele onderwerpen op het gebied van vreemdelingenbeleid en uitvoeringspraktijk. In 2011 is onderzoek verricht naar hoe bezoekers van de website deze waarderen. De website werd met een voldoende gewaardeerd, al gaven bezoekers aan dat de site voor verbetering vatbaar is. De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om de website in 2012 aan te passen.

## Doorlooptijden

In 2011 is 88% van de aanvragen (inclusief bezwaarschriften) binnen de termijn afgehandeld. In 2010 was dat 94%. In de tabel staat per klantdirectie het percentage aanvragen dat binnen de termijn is afgehandeld. Hieruit volgt dat de doorlooptijd bij de asielprocedure is verkort en dat de doorlooptijden bij andere procedures zijn toegenomen.

### Doorlooptijden

	2011	2010
• Klantdirectie Asiel	88%	81%
• Klantdirectie Regulier Sociaal	80%	93%
• Klantdirectie Regulier Economisch	96%	98%
• Klantdirectie Naturalisatie	87%	95%

## Klachten

In 2011 is het klachtenpercentage van de IND met 1,1% van het totaal aantal procedures opnieuw laag gebleven. Het absolute aantal klachten is gestegen van 2.793 in 2010 naar 4.440 in 2011. De meeste van deze klachten hebben betrekking op de behandelduur van een aanvraag. Net als in 2010 werd in 2011 91% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan. Van de afgehandelde klachten was 73% (gedeeltelijk) gegrond. Dit was in 2010 63%.

### Klachten

	2011	2010
• Totaal aantal klachten	4.440	2.793
• Klachten ten opzichte van procedures	1,1%	0,8%
• Tijdige afhandeling klachten	91%	91%

De nieuwe middelen die de Wet dwangsom (en beroep tegen niet tijdig beslissen) de burger sinds 1 oktober 2009 biedt, worden ook steeds vaker door de klanten van de IND ingezet. Zo kunnen zij de IND in gebreke stellen als die niet tijdig op een aanvraag beslist. Het aantal bij de IND ingediende ingebrekestellingen is in 2011 dan ook gestegen naar 2.878 ten opzichte van 1.052 in 2010. Naast de stijging van de doorlooptijden, is ook de toegenomen kennis over de mogelijkheden die de Wet dwangsom biedt hier mogelijk debet aan. In 2011 werden door de IND 2.723 ingebrekestellingen afgehandeld. Hiervan werd 59% binnen de wettelijke termijn afgedaan.

## Klanttevredenheidsonderzoek

Hoewel het aantal klachten en ingebrekestellingen is toegenomen, zijn onze klanten tevreden over de dienstverlening van de IND. Dit blijkt uit de eerste uitkomsten van het Klanttevredenheidsonderzoek 2011, dat is uitgevoerd door TNS-NIPO. Uit het onderzoek volgt dat de IND voor de kwaliteit van de dienstverlening een algemeen rapportcijfer krijgt van 7,3. Ten opzichte van 2009 is deze score gelijk gebleven. Bedrijven, onderwijsinstellingen en ketenpartners geven de IND in 2011 een 7,2. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2009.

### Praten werkt!

De IND is in 2011 begonnen met de toepassing en doorontwikkeling van een meer informele en minder formalistische aanpak van aanvragen, zienswijzen en bezwaren. Dit IND-programma heet *Praten Werkt!* en sluit aan op het rijksbrede programma *Prettig contact met de overheid*. Uit onderzoek bij partnerorganisaties blijkt dat een informele aanpak leidt tot een stijging van de tevredenheid van de burger, een afname van het aantal (bezwaar-)procedures, een afname van de kosten, en een stijging van de arbeidstevredenheid van de ambtenaar.

Uit ervaring blijkt dat een telefoontje naar de klant vaak meer en sneller effect sorteert dan een formele brief. Daarbij hoort ook een proactieve en oplossingsgerichte benadering van de medewerker om (mogelijke) conflicten in de publieke dienst-

verlening te voorkomen. Er worden daarom trainingen in mediationvaardigheden aan medewerkers gegeven. Door in een vroeg stadium rechtstreeks contact op te nemen met de klant komt men sneller tot een goede beslissing en probeert men tegelijkertijd het percentage gegronde bezwaren terug te dringen. De doelen van het IND-programma *Praten Werkt!* zijn: tevreden klanten en medewerkers, een betere en efficiëntere bedrijfsvoering, lastenverlichting voor de burger en een reductie van maatschappelijke kosten (bijvoorbeeld t.a.v. rechtsbijstand).

#### **Casus van een tevreden referent**

In het kader van het programma *Praten Werkt!* wordt de heer Klein gebeld in verband met de onvolledige verblijfsaanvraag van zijn echtgenote. De heer Klein wordt uitgelegd welk stuk er ontbreekt, namelijk een werkgeversverklaring. Een paar dagen later zendt de heer Klein de ontbrekende werkgeversverklaring naar de IND. De aanvraag wordt vervolgens ingewilligd.

## **Maatschappelijke Adviesraad IND**

In 2011 is een Maatschappelijke Adviesraad IND ingesteld. Het doel van deze raad is dat hij de IND ondersteunt bij zijn maatschappelijke taak en adviseert over de veranderingen waaraan de IND werkt. De Raad staat onder voorzitterschap van Jaap Boonstra, hoogleraar verandermanagement aan de Universiteit van Amsterdam.

De leden van de Raad zijn afkomstig uit of werkzaam in maatschappelijke domeinen die raakvlakken hebben met het werkkterrein van de IND, zoals het onderwijs (universiteiten), gemeenten, wetgeving, politiek en het bedrijfsleven.

De ondersteunende en adviserende rol van de leden wordt o.a. mogelijk gemaakt door hen tijdens de bijeenkomsten een deel van het proces van de IND te laten zien en hen daarop te laten reflecteren vanuit hun eigen kennis en ervaring.

In 2011 hebben twee bijeenkomsten plaatsgevonden. Hierin is aandacht besteed aan de nieuwe asielprocedure middels een bezoek aan het AC Schiphol en aan het thema dienstverlening door middel van een bezoek aan de loketten in Rijswijk. De ideeën, suggesties en tips die uit deze bijeenkomsten zijn gekomen worden door de IND ter harte genomen. Zij kunnen bruikbaar zijn om het proces binnen de IND of richting de klant efficiënter en effectiever te laten verlopen.



# Handhaving

De IND hanteert in zijn aanpak voor handhaving het zogenoemde systematisch handhaven. De essentie hiervan is dat de IND intensief handhaaft als de risico's op fraude en misbruik hoog worden geacht. Een gerichte handhavingsaanpak doet tevens recht aan de positie van bonafide klanten die van deze aanpak weinig zullen merken.

## Handhaven doen we gericht

In 2011 heeft de IND weer volop ingezet op handhaving, waarbij extra aandacht werd besteed aan openbare orde, identiteit, samenwonen en familiebanden. Dit resulteerde in verschillende maatregelen gericht op preventie, detectie en repressie. Zo werden er simultaan gehoren afgenomen op de diploma-tieke posten om te voorkomen dat vreemdelingen op grond van een schijnrelatie een verblijfsvergunning kregen. Deze methode zal ook in 2012 weer worden ingezet. Ook schijnarbeidsrelaties worden stevig door de keten aangepakt. Dit heeft onder andere tot aanpassing van de kennismigrantenregeling geleid (toets marktconformiteit van salaris), zodat op voorhand vergunningen kunnen worden geweigerd als sprake is van laag- en ongeschoold werk.

## Trajectcontroles

Trajectcontrole is een middel om te controleren of een vergunninghouder nog voldoet aan de voorwaarden voor verblijf. Het uitvoeren van trajectcontroles is mogelijk door het raadplegen van externe informatiesystemen zoals Suwinet. In 2011 werden gerichte controles uitgevoerd op het blijven voldoen aan het samenwoningsvereiste, het middenvereiste en de openbare orde. Gerichte trajectcontrole op openbare orde zal dit jaar verder worden geoptimaliseerd doordat het onlangs mogelijk is geworden om berichten van veroordelingen geautomatiseerd te ontvangen.

## Identiteit

Een voorbeeld uit 2011 van de maatregelen ter bestrijding van identiteitsfraude is het onderzoek naar zogenaamde *fotofraude*. In 700 zaken is handmatig onderzoek uitgevoerd. In samenwerking met de Vreemdelingenpolitie heeft dit onderzoek geleid tot aanhouding en in bewaringstelling van 49 vreemdelingen. In deze zaken heeft de IND aangifte gedaan. Verder zijn er 67 vergunningen ingetrokken. Dit onderzoek heeft naar schatting een besparing opgeleverd van 1,2 miljoen op de uitgaven voor opvang en inburgering.

*Met fotofraude wordt bedoeld dat een vreemdeling bij een nieuwe aanvraag om verlening of verlenging van een verblijfsvergunning gebruik maakt van een andere - bij de IND reeds bestaande - identiteit.*

### Familiebanden en samenwonen

De intensieve, ketenbrede aanpak ter voorkoming van fraude en misbruik van het asiel- en nareisbeleid door Somalische onderdanen heeft zijn vruchten afgeworpen. De maatregelen zijn van beleids- en procesmatige aard: van extra inzet van IND-hoorcapaciteit op de diplomatieke posten tot verzwarening van de bewijslast. Het effect van de maatregelen is terug te zien in de cijfers. Zo werd in 2011 nog minder dan 10% van de door Somaliërs vanuit het buitenland ingediende mvv-aanvragen voor nareis ingewilligd. Dit komt neer op minder dan 300 inwilligingen op jaarbasis, terwijl in 2010 in totaal ruim 2.300 mvv-nareisaanvragen van Somaliërs zijn ingewilligd. Ook het aantal mvv-aanvragen is ten opzichte van 2010 sterk gedaald.

### Biometrie: verblijfsdocumenten met chip

Op vreemdelingendocumenten komt binnenkort een chip met een digitale foto en twee vingerafdrukken (biometrische gegevens). Deze maatregel is bedoeld om fraude met verblijfsdocumenten tegen te gaan. In mei 2011 is de IND gestart met de afgifte van nieuwe verblijfsdocumenten met een chip met een gelaatsscanner. Op een later moment worden daar de vingerafdrukken bijgeplaatst.

### Ongewenstverklaringen

Het aantal ongewenst verklaarden is in 2011 nagenoeg ongewijzigd gebleven ten opzichte van 2010.

Ongewenstverklaringen	2011	2010
• Aantal beslissingen	2.100	2.000
• Aantal ongewenst verklaard (van aantal beslissingen)	1.400	1.400

# Bedrijfsvoering

De IND is een agentschap van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor de uitvoering van zijn taken wordt de IND gefinancierd door het departement. In 2011 heeft de IND een positief resultaat behaald, is INDiGO verder doorontwikkeld en is meer vorm gegeven aan de uitbouw van de ketensamenwerking.

## Organisatieschema

### Hoofddirectie

- Hoofddirectie
- Bureau Ondersteuning Hoofddirectie
- Corporate Communicatie

### Stafdirecties

- Uitvoeringsstrategie en Advies
- Informatievoorziening
- Middelen & Control
- Human Resource

### Klantdirecties

- Asiel
- Regulier Sociaal
- Regulier Economisch
- Naturalisatie
- Procesvertegenwoordiging
- Specialistische Diensten en Internationale Samenwerking

## Baten & lasten

De baten van de IND bestonden in 2011 uit ongeveer € 382 miljoen. Dit bedrag is voor een groot deel (circa 85%) van het departement afkomstig. Het resterende deel (circa 15%) bestaat uit de opbrengsten van leges. De lasten van de IND liggen in 2011 rond de € 364 miljoen. Dit bedrag bestaat voor een groot deel (circa 55%) uit personele kosten. Het resterende deel (circa 45%) bestaat uit materiële kosten. De IND sloot 2011 af met een positief resultaat van € 18 miljoen, waarmee het in 2009 ontstane negatief eigen vermogen deels wordt weggewerkt.

## Personeel

### Personele bezetting

De totale bezetting van de IND is ultimo 2011 3.338 fte. Binnen de totale bezetting is de ambtelijke bezetting gedaald van ruim 3.000 fte in 2010 naar ongeveer 2.900 fte in 2011. De externe inhuur is daarentegen toegenomen in verband met de niet-volledige uitrol van INDiGO. De externe inhuur bedroeg in 2011 ongeveer 13%.

## INDiGO in ontwikkeling

Het jaar 2011 stond in het teken van het ontwikkelen en testen van INDiGO, het interne klantinformatiesysteem van de IND. In 2011 is een aantal stappen gezet die voor de ingebruikname van INDiGO belangrijk zijn. Het berichtenverkeer met de GBA en de basisvoorziening vreemdelingen verloopt nu volledig via INDiGO. In juni 2011 zijn de eerste behandelplannen, die nodig zijn om in INDiGO aanvragen te kunnen behandelen, in gebruik genomen. In deze behandelplannen is in oktober en november nog een aantal verbeteringen aangebracht. In het laatste kwartaal van 2011 zijn de postbussen van de IND groten-deels omgeklapt. Poststukken komen nu niet meer fysiek binnen op de verschillende IND-locaties, maar bij JustID in Almelo. Daar worden de poststukken gedigitaliseerd. Om digitale verwerking van alle post binnen de IND mogelijk te maken, is een Centrale Post Unit ingericht. Deze unit zorgt ervoor dat een poststuk overal binnen de IND digitaal in INDiGO beschikbaar is. Post- en dossierstromen zijn de basis van een administratieve organisatie als de IND. De omklap naar digitale postverwerking was dan ook een ingrijpende operatie die nu achter de rug is. De eerste ervaringen met het verwerken van de digitale poststroom in INDiGO zijn positief. Op beperkte schaal worden aanvragen daadwerkelijk behandeld in INDiGO. De komende periode zal de IND het aantal zaken beheerst en gedoseerd opvoeren, totdat het systeem IND-breed wordt gebruikt.

## Uitbouw ketensamenwerking

### **IND, DT&V en COA**

In 2011 zijn afspraken gemaakt over een intensievere samenwerking tussen de IND, DT&V en het COA. Dit zal ertoe leiden dat er beter informatie wordt uitgewisseld, efficiënter gebruik wordt gemaakt van mensen en middelen en de uitvoering in het proces beter wordt afgestemd. Het doel is de doelmatigheid van de keten als geheel te verhogen, een streven dat past binnen het programma Compacte Rijksdienst. Het meest concrete voorstel is de oprichting van een gezamenlijk inkoop- en uitvoeringscentrum. Daarnaast wordt er gekeken naar gezamenlijke huisvesting, gezamenlijk gebruik van voorzieningen (vergaderzalen, opleidingscentra), juridische ondersteuning en internationale samenwerking.

# De IND en zijn omgeving

## Proeftuinen van het Modern Migratiebeleid

In 2011 is het IND-programma Implementatie Modern Migratiebeleid doorgegaan met de voorbereidingen op de implementatie van de Wet modern migratiebeleid. De Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel heeft op 30 maart 2011 de Tweede Kamer laten weten dat nog niet is voldaan aan de randvoorwaarden om de Wet modern migratiebeleid in werking te laten treden. De Minister kondigde aan dat vooruitlopend op de inwerkingtreding van de wet, de proeftuinen waarin zoveel mogelijk volgens de principes van deze wet wordt gewerkt, worden gecontinueerd en uitgebreid. Zo wordt in de proeftuin studie al gewerkt met de nieuwe procedure voor toegang en verblijf. Met de hoger onderwijsinstellingen is gewerkt aan de monitoring van de studievoortgang van buitenlandse studenten. Ook is er een pilot gestart waarin bedrijven aanvragen voor kennismigranten digitaal kunnen indienen bij de IND. Samen met de Belastingdienst is er een pilot gestart waarin bedrijven in één keer een aanvraag voor een verblijfsvergunning én toepassing van de 30%-regeling kunnen indienen. Deze dienstverlenende aspecten van de proeftuinen zijn in 2011 samengegaan met een intensivering van toezicht en handhaving in de proeftuinen. Daar waar misstanden zijn geconstateerd, heeft de IND handelend opgetreden.

## Jurisprudentie steeds meer in Europees perspectief


Uitspraken van zowel de internationale hoven als de Raad van State gaan steeds vaker over de toepassing van Europese regelgeving. Deze trend heeft zich ook in 2011 voortgezet. Voor dit jaar is het belangrijkste voorbeeld de jurisprudentie over de Terugkeerrichtlijn. Die grijpt diep in op de uitvoering van vreemdelingenrechtelijke regels door de IND en de DT&V. Zo is door de Raad van State in verschillende uitspraken geoordeeld dat een apart terugkeerbesluit moet worden uitgebracht door de IND.

Verder heeft het Europese Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM) in 2011 uitgesproken dat Somalische asielzoekers uit Mogadishu alleen kan worden tegengeworpen dat zij zich elders in Somalië kunnen vestigen, als daar familieleden wonen die in staat zijn om opvang en ondersteuning te bieden. Dit betekent dat in veel meer gevallen een verblijfsvergunning zal worden verleend. Naar aanleiding van deze uitspraak is het toelatingsbeleid ten aanzien van Somaliërs aangepast.

## Samenwerking in internationaal verband

Europese jurisprudentie is slechts één van de redenen waarom internationale samenwerking steeds belangrijker wordt. De IND zoekt internationale samenwerking dan ook steeds meer op. Zo heeft de IND in 2011 een belangrijke rol gespeeld bij de opbouw en versterking van zusterdiensten in kandidaat-

lidstaten. Daarnaast hebben in 2011 meerdere bijeenkomsten plaatsgevonden van de General Directors Immigration Services Conference (GDISC) over verschillende thema's zoals biometrie en reguliere migratie. De IND heeft daaraan een belangrijke bijdrage geleverd, met de bevordering van praktische samenwerking als doel. Verder heeft de IND vorm gegeven aan de operationele samenwerking tussen de EU-lidstaten door deelname aan het Europees Asiel ondersteuningsbureau (EASO) en daarbij de ondersteuning van Griekenland in het bijzonder. Aanvullend heeft de IND in 2011 projecten opgezet die toezien op het tegengaan van ongewenste migratie. In dit kader hebben projecten op het gebied van grensbewaking plaatsgevonden in Liberia en Ghana. Tot slot heeft de IND in 2011 het netwerk van International Liaison Officers uitgebreid met twee nieuwe posten in Oekraïne en China.



Dit is een uitgave van:

Immigratie- en Naturalisatiedienst  
Postbus 5800 | 2280 HV Rijswijk  
[communicatie@ind.minbzk.nl](mailto:communicatie@ind.minbzk.nl)  
[www.ind.nl](http://www.ind.nl)

Maart 2012