



Immigratie- en Naturalisatiedienst  
*Ministerie van Veiligheid en Justitie*

# De IND belicht

## Jaarresultaten 2012

# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Instream en beslissingen	6
Dienstverlening	13
Handhaving	21
Bedrijfsvoering	23
Samenwerking in internationaal verband	27

# Voorwoord

Wie zaait, zal oogsten. 2012 was een jaar waarin de IND over de volle breedte heeft geïnvesteerd om straks stevig ‘toekomst proof’ te kunnen zijn.

Zo hebben we ons nieuwe informatiesysteem INDiGO verder doorontwikkeld en het leeuwendeel van alle dossiers uit het oude systeem INDIS succesvol geconverteerd, waardoor INDiGO ons primaire informatiesysteem is geworden. Onze telefoon- en loketmedewerkers hebben een pilot uitgevoerd naar voor- en nadelen van een minder ambtelijke klantbenadering. Een vriendelijk telefoontje blijkt vaak veel effectiever dan een afstandelijke, ambtelijke brief, zo bleek al snel. En zowel de klant- als de medewerkerstevredenheid namen toe. In 2013 gaan we dit - waar dat kan - op grote schaal invoeren.

We hebben flink geïnvesteerd in het verkorten van de doorlooptijden asiel en naturalisatie. Met succes, want achterstanden zijn hier nauwelijks meer.

En samen met onze ketenpartners hebben we een veelbelovend begin gemaakt met in kaart brengen hoe en waar intensievere samenwerking kan leiden tot méér. Betere kwaliteit, doelmatiger én een besparing op kosten. Zowel op het gebied van de uitvoering als bedrijfsvoering (huisvesting, gezamenlijke inkoop, shared services) valt veel winst te behalen.

En dat zal nodig zijn ook, want 2012 was tevens het jaar van een nieuw regeerakkoord voor de komende periode, met een stevige financiële taakstelling voor de gehele vreemdelingenketen.

En invoering van het zogenaamde kinderpardon, waar we inmiddels mee begonnen zijn.

Bovendien staat op korte termijn - per 1 juni dit jaar - de inwerkingtreding van de Wet modern migratiebeleid op ons programma. Door de sterke vereenvoudiging van reguliere procedures, invoering van een verplicht referentschap voor de meeste migranten en meer handhavingsmogelijkheden (waaronder bestuurlijke boetes) een mijlpaal. Maar een die veel van ons zal vragen.

In dit beknopte jaarverslag treft u onze productiecijfers. Globaal en minder gedetailleerd dit jaar, wegens het werken in twee systemen en de conversie van ons oude naar het nieuwe systeem. Daarnaast kunt u lezen welke investeringen we in 2012 hebben gedaan. De eerste oogsten hiervan hopen we dit jaar al binnen te halen.

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

# Instroom en beslissingen

De IND is dé toelatingsorganisatie van Nederland. De IND beslist namens de Staatsecretaris van Veiligheid en Justitie op verblijfsaanvragen (regulier en asiel) en naturalisatieverzoeken. Namens de Minister van Buitenlandse Zaken handelt de IND tevens een deel van de visumaanvragen voor kort verblijf af.

In 2012 is gewerkt in zowel het oude informatiesysteem INDIS als nieuwe informatiesysteem INDiGO. Daarnaast is gestart met de conversie van dossiers vanuit INDIS naar INDiGO. Als gevolg hiervan zijn - tijdelijk - slechts beperkt cijfers beschikbaar.

## Regulier verblijf

In 2012 is het aantal aanvragen voor een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) gedaald, evenals het aantal beslissingen op deze aanvragen. In totaal zijn er 45.750 mvv-aanvragen afgehandeld.

De Chinese, Indiase en Turkse nationaliteit vormen de top drie nationaliteiten van ingewilligde mvv-aanvragen in 2012.

In 2012 zijn verder 58.500 aanvragen voor een reguliere verblijfsvergunning (vvr) bij de IND binnengekomen. Dit is net iets minder dan in 2011. Het aantal afgehandelde vvr-aanvragen is licht toegenomen.

De Chinese, Amerikaanse en Indiase nationaliteit vormen de top drie nationaliteiten van ingewilligde vvr-aanvragen in 2012.

Regulier verblijf	2011	2012	verschil
• Aanvragen mvv	49.700	46.600	-6,3%
• Beslissingen mvv	48.900	45.750	-6,5%
• Aanvragen vvr	58.950	58.500	-0,7%
• Beslissingen vvr	53.150	53.800	+1,2%
• Aanvragen visum kort verblijf	2.400	1.500	-39%
• Beslissingen visum kort verblijf	2.350	1.400	-41%

*De cijfers zijn in principe afgerond op 50-tallen. Deze wijze van afronden kan zorgen voor verschillen met andere externe rapportages. De verschilpercentages in de diverse tabellen zijn overigens berekend met de onafgeronde cijfers.*

## Asiel

In 2012 is het aantal eerste asielaanvragen gedaald van 11.600 naar 9.800 aanvragen. Het aantal tweede of opvolgende asielaanvragen steeg van 3.050 naar 3.800 aanvragen, een voortzetting van de stijgende lijn van de afgelopen jaren. Een trend die zich ook in een aantal andere Europese landen voordoet. De Irakese, Afghaanse en Somalische nationaliteit vormen - evenals in 2011 - de top drie nationaliteiten van asielaanvragen in 2012.

## Procesvertegenwoordiging

De procesvertegenwoordiging van de IND treedt namens de Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie op in beroepszaken. Het gaat dan onder andere om verzoeken om een voorlopige voorziening, hoger beroep tegen beslissingen en Habeas Corpus (bewaringszaken). In totaal zijn er in 2012 iets minder bij de IND binnenkomen dan in 2011. Ook zijn er iets minder afgehandeld, onder meer als gevolg van de planning van de rechtbank.

Asiel	2011	2012	verschil
• Eerste aanvragen	11.600	9.800	-15%
• Tweede en volgende aanvragen	3.050	3.800	+26%
• Totaal aanbod asielaanvragen	14.650	13.650	-6,8%
• Totaal afgehandelde asielaanvragen (inclusief beslissingen na gegrond beroep en intrekken beschikking)	19.050	15.650	-18%
• Totaal afgehandelde aanvragen Asiel vervolg	5.350	7.200	+35%

Procesvertegenwoordiging	2011	2012	verschil
• Aanbod beroepszaken	52.950	48.750	-7,9%
• Afgehandelde beroepszaken	52.750	45.850	-13%

## Documenten

De IND heeft in 2012 iets meer verblijfsdocumenten verstrekt dan in 2011. Vooral het aantal verstrekte documenten van het type 'verblijfsvergunning regulier voor bepaalde tijd' en het type 'verblijfsvergunning voor gemeenschapsonderdaan' zijn gestegen. Het aantal verstrekte verblijfsdocumenten van het type 'verblijfsvergunning regulier voor onbepaalde tijd' en het type 'W-document' (voor vreemdelingen die in afwachting zijn van een asielbeslissing) zijn juist gedaald.

Documenten	2011	2012
• Verblijfsvergunning regulier bepaalde tijd	103.650	120.150
• Verblijfsvergunning regulier onbepaalde tijd	60.000	55.150
• Verblijfsvergunning asiel bepaalde tijd	12.150	9.400
• Verblijfsvergunning asiel onbepaalde tijd	5.900	6.950
• Verblijfsvergunning voor gemeenschaps- onderdaan	3.200	9.950
• W-document	14.800	8.600
• W2-document	10.100	8.500
<i>Totaal</i>	<i>209.800</i>	<i>218.700</i>

## Naturalisatie

Het aantal verzoeken om naturalisatie tot het Nederlanderschap is in 2012 gestegen van 26.300 naar 28.900. Dit komt onder meer doordat de vreemdelingen die in 2007 en 2008 op grond van de Regeling afwikkeling nalatenschap oude vreemdelingenwet in het bezit zijn gesteld van een reguliere verblijfsvergunning, vanaf 2012 een verzoek om naturalisatie tot Nederlander konden indienen.

Het aantal afgehandelde verzoeken is eveneens sterk gestegen. Dit als gevolg van extra inzet op het afhandelen van de openstaande voorraad.

Naturalisatie	2011	2012	verschil
• Aanbod verzoeken	26.300	28.900	+9,8%
• Afgehandelde verzoeken	22.650	32.750	+45%

## Caribisch Nederland

De IND is verantwoordelijk voor de afhandeling van verblijfsaanvragen en naturalisatieverzoeken in Caribisch Nederland (Bonaire, Sint-Eustatius en Saba). In 2012 is er een iets groter aanbod geweest dan in 2011. Ook is het aantal afgehandelde procedures licht gestegen.

Caribisch Nederland	2011	2012	verschil
• Aanbod aanvragen en verzoeken	5.350	5.600	+4,9%
• Afgehandelde procedures	5.600	5.750	+3,1%

## Dienstverlening

In 2012 heeft de IND flink geïnvesteerd in het optimaliseren van de dienstverlening.

### Klanttevredenheid

In 2012 is door TNS Nipo en de IND een onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid van twee van de klantkanalen, namelijk de dienstverlening van zowel het Klantinformatiecentrum als de IND-loketten. Uit dit onderzoek blijkt dat de klant over het algemeen tevreden is over deze dienstverlening. De klant gaf het Klantinformatiecentrum een 6,9. De loketten kregen een 7,6. We komen onze afspraken goed na, vindt de klant. En onze medewerkers zijn over het algemeen vriendelijk en deskundig. Ook is men tevreden over de bereikbaarheid en de openingstijden van de IND. Maar verbeterpunten zijn er ook. Zo wil de klant graag beter op de hoogte worden gehouden over de voortgang van zijn aanvraag en over hoe lang de procedure duurt. Uiteraard gaan we hiermee aan de slag om onze dienstverlening verder te verbeteren.

## Loketten

In 2012 zijn de loketunits er weer in geslaagd om over het grootste deel van de bij het loket ingediende aanvragen ook zelf te beslissen. Alleen bewerkelijke zaken, zoals die waarin nader onderzoek nodig is (bijvoorbeeld medisch advies of wanneer er sprake is van fraudesignalen) zijn doorgestuurd naar de beslisunits. Het direct afhandelen van aanvragen aan het loket levert kortere doorlooptijden op. De klant heeft op deze wijze snel duidelijkheid over zijn aanvraag en de administratieve last voor de IND blijft beperkt.

In het najaar van 2012 is het loket Amsterdam verhuisd van het Orlyplein nabij station Amsterdam Sloterdijk naar de Stadhouderskade in binnenstad van Amsterdam. Klanten konden vanaf 23 oktober voor alle loketdiensten terecht op deze nieuwe locatie.

## Klantinformatiecentrum

Het Klantinformatiecentrum (KIC) handelt grotendeels alle binnenkomende telefoongesprekken af voor alle klantdirecties van de IND. Naast het geven van voorlichting en het maken van loketafspraken, verzorgt deze afdeling ook presentaties en handelt het e-mailverzoeken af. De medewerkers geven zowel schriftelijk als telefonisch informatie namens de hele IND. Het KIC bestaat uit een Frontdesk en een Backoffice.

Het KIC beantwoordde in 2012 maandelijks gemiddeld 1.800 e-mails van klanten. In 2012 voerde de Frontdesk dagelijks gemiddeld bijna 2.200 gesprekken met klanten. In de Back-offices werden dagelijks gemiddeld bijna 450 gesprekken gevoerd over wat meer complexe vraagstukken. Bij het onderdeel Zakelijke Dienstverlening van het KIC komen alle gesprekken binnen van ketenpartners, zoals de Dienst Terugkeer en Vertrek, de gemeenten, de Vreemdelingenpolitie en de advocatuur. Dit betrof in 2012 gemiddeld 450 gesprekken per dag.

### Bereikbaarheid

	2011	2012
• Totaal aantal binnengekomen calls	678.400	637.800
• Gemiddelde telefonische bereikbaarheid	84%	89%

*De cijfers in deze tabel zien specifiek op de telefonische bereikbaarheid van het algemene 0900-nummer van de IND (0900 1234561).*



## Website IND

In 2012 is hard gewerkt aan de totstandkoming per 1 april 2013 van een nieuwe IND-website, waarin zowel de Klantdienstwijzer, [www.ind.nl](http://www.ind.nl), het Digitaal Loket Arbeidsmigratie UWV/IND ([www.arbeidsmigratie.nl](http://www.arbeidsmigratie.nl)) en een documentensite technisch samengaan. Vooruitlopend hierop is in 2012 op [www.ind.nl](http://www.ind.nl) de *Pilot digitale aanvragen kennismigranten en authenticatie werkgevers* succesvol van start gegaan, waarmee werkgevers online een aanvraag kunnen indienen om te worden toegelaten tot de kennismigrantenprocedure.

## Asielaanmeldbalie Ter Apel

Bij de asielaanmeldbalie Ter Apel worden sinds 2011 aanmeldingen vroegtijdig onderscheiden en geregistreerd, waardoor meer maatwerk kan worden geboden. Zo konden in 2012 al in de aanmeldprocedure zogenoemde Dublin-claims worden onderkend en opgestart (Europese afspraak over afhandeling van een asielprocedure in het land waar de eerste aanvraag is ingediend).

Daarnaast konden handhavingsactiviteiten in het kader van fraude in en misbruik van de asielprocedure vroegtijdig worden geïnitieerd. En konden asielzoekers die zich meldden voor een herhaalde asielaanvraag, na aanmelding direct worden ingepland.

In november 2012 is een start gemaakt met het al vóór de Algemene Asielprocedure inwilligen van asielverzoeken van vreemdelingen in het bezit van een mvv-nareis (de zogenaamde 'nareizigers' van familieleden die asiel hebben aangevraagd). Hierdoor kan een groot deel van de aanvragers zich nu binnen een week bij hun familie voegen.

In 2012 meldden zich ruim 12.500 asielzoekers aan bij de aanmeldbalie Ter Apel.

## Praten werkt! en Goed Gesprek

De IND is in 2012 verder gegaan met de toepassing en doorontwikkeling van een meer informele en minder formalistische aanpak van contacten met de klant. Dit IND-programma - *Praten Werkt!* - sluit aan op het rijksbrede programma *Prettig contact met de overheid*. Deze aanpak blijkt te leiden tot een stijging van de tevredenheid van de klant, een afname van het aantal procedures, een afname van de kosten en een stijging van de arbeidstevredenheid van de ambtenaar.

In 2012 heeft bij de IND de pilot *Goed Gesprek* plaatsgevonden. In deze pilot zijn de informele aanpak en een veilige publieke taak verenigd. Uit deze pilot *Goed Gesprek* is gebleken dat het toepassen van de informele aanpak tevens leidt tot minder agressie. De medewerkers voelen zich veiliger en zijn minder bang voor een eventuele confrontatie, en beleven hierdoor ook meer plezier in hun werk. Tegelijkertijd weten ze wat zij in

voorkomende gevallen moeten doen om agressie te voorkomen en hoe ze het best op agressie kunnen reageren. Vanwege het succes en de brede toepasbaarheid - ook bij andere organisaties - is *Goed Gesprek* genomineerd voor de Veilige Publieke Taak Award 2012.

Inmiddels is Goed Gesprek geen pilot meer, maar vast onderdeel van onze werkwijze aan het worden.

## Doorlooptijden

De IND streeft ernaar om tijdig (binnen de wettelijke of met de vreemdeling afgesproken termijn) te beslissen op aanvragen of bezwaarschriften. In de tabel staat per proces het percentage zaken dat binnen de gestelde wettelijke termijn is afgehandeld afgezet tegen het streefpercentage zoals opgenomen in de begroting van de IND. De klantdirecties Regulier (Economisch en Sociaal) en Naturalisatie behaalden niet de afgesproken streefwaarde van 100%, onder meer door de overgang van het oude systeem INDIS naar INDiGO.

Doorlooptijden	realisatie	streven	verschil
• Asiel	88%	85%	+3%
• Regulier	89%	100%	-11%
• Naturalisatie	91%	100%	-9%

## Instandhouding van de beslissing

Een graadmeter van de kwaliteit van een beslissing is de instandhouding bij de rechter van het door de IND genomen besluit op een aanvraag of een bezwaarschrift. In de tabel staat voor de klantdirecties Asiel en Regulier het percentage instandhouding van de beslissingen afgezet tegen het streefpercentage. Deze klantdirecties zitten rond de afgesproken streefwaarden.

Instandhouding beslissing	realisatie	streven	verschil
• Asiel	86%	85%	+1%
• Regulier	79%	80%	-1%

## Klachten

In 2012 is het absolute aantal klachten ten opzichte van 2011 gestegen van 4.440 naar 4.750. De meeste klachten hebben betrekking op de behandelduur van een aanvraag. Van de behandelde klachten is 83% binnen de wettelijke termijn van zes weken afgedaan.

Klachten	2011	2012
• Aanbod klachten	4.440	4.750
• Tijdige afhandeling klachten (streefwaarde 90%)	91%	83%

Als niet tijdig wordt beslist op een aanvraag of bezwaarschrift, kan de IND door de klant in gebreke worden gesteld op grond van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.

Sinds 1 oktober 2012 geldt er een automatische dwangsom-regeling voor visum-aanvragen, mvv-aanvragen, aanvragen om een verblijfsvergunning (asiel en regulier) en bezwaarschriften, ingediend op of na 1 oktober 2012. Naast deze automatische dwangsommen kunnen - indien de IND in gebreke is gesteld - dwangsommen ook door de rechter aan de IND worden opgelegd.

Het aantal ingebrekestellingen dat in 2012 is ingediend bedroeg 3.819. Dit is een stijging met 33% ten opzichte van 2011 (2.878). In 2012 zijn 3.806 ingebrekestellingen afgehandeld.

## 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 handhavings-aanpak doet tevens recht aan de positie van bonafide klanten die - in het kader van goede dienstverlening - van deze aanpak weinig zullen merken.

### Speerpunten in 2012

In 2012 heeft de IND diverse activiteiten ontplooid om malafide kennisbedrijven uit de kennismigrantenregeling te verwijderen, onjuist gedocumenteerde en ongedocumenteerde vreemdelingen al in het buitenland te benaderen en schijnhuwelijken en -relaties in een zo vroeg mogelijk stadium te bestrijden. Ook heeft de IND in 2012 ingezet op de bestrijding van overlastgevende EU-onderdanen en schijnconstructies op het gebied van arbeid. Daarnaast is het instrument van de trajectcontrole - de controle op het blijvend voldoen aan de voorwaarden voor verblijf of de erkenning - verder ontwikkeld, verbeterd en succesvol ingezet. Dit geldt ook voor de analyse, registratie en opvolging van fraudesignalen.

## Samenwerking met ketenpartners

In 2012 zijn vooral op het gebied van de gegevensuitwisseling de banden met de Vreemdelingpolitie, de KMar, het COA en de Dienst Terugkeer en Vertrek verder verstevigd. Ook de samenwerking met de Belastingdienst, de Kamer van Koophandel, het UWV, de Inspectiedienst SZW en de DUO is geïntensiveerd. In 2012 is een geautomatiseerde koppeling gerealiseerd met het strafrechtelijke ketensysteem. Dankzij deze koppeling is de IND beter in staat om snel te reageren bij een strafrechtelijke veroordeling van een vreemdeling.

## Biometrie: verblijfsdocumenten met chip

Sinds mei 2012 geeft de IND verblijfsdocumenten af waarop naast foto en handtekening, ook vingerafdrukken op de chip zijn opgeslagen. De afname van vingerafdrukken en het plaatsen van de vingerafdrukken op het verblijfsdocument vindt gefaseerd per doelgroep plaats. In 2012 is daarmee begonnen bij de nieuwe instroom asiel en de uitgenodigde vluchtelingen. Per januari 2013 is gestart met het afnemen van biometrie bij loketaanvragen. Uitgangspunt is dat biometrie wordt afgenomen bij het eerste contact met de aanvrager. Met het Ministerie van Buitenlandse Zaken wordt daarom gewerkt aan de mogelijkheid van afname van biometrie bij de aanvraag op de buitenlandse posten.

## Bedrijfsvoering

De IND is een agentschap van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Voor de uitvoering van zijn taken wordt de IND gefinancierd door het departement. In 2012 heeft de IND een klein positief resultaat behaald, is INDiGO het primaire systeem van de IND geworden en is de ketensamenwerking geïntensiveerd.

## Baten en lasten

De baten van de IND bestonden in 2012 uit ongeveer € 364 miljoen. Dit bedrag is voor een groot deel (circa 80%) van het departement afkomstig. Het resterende deel (circa 20%) bestaat uit de opbrengsten van leges. De lasten van de IND lagen in 2012 iets lager dan € 364 miljoen, waardoor een klein positief resultaat is behaald (€ 500.000). De kosten van de IND bestaan voor een groot deel (circa 58%) uit personele kosten. Het resterende deel (circa 42%) betreft materiële kosten.

## Leges

Het Hof van Justitie heeft op 26 april 2012 uitspraak gedaan in de infractie-procedure die de Europese Commissie tegen

Nederland is gestart tegen de leges voor langdurig ingezetenen. In oktober 2012 heeft de Raad van State een uitspraak gedaan over de hoogte van de leges. Naar aanleiding van beide uitspraken zijn de leges van bepaalde categorieën aanvragen verlaagd. Op basis van de uitspraak in april heeft teruggave van te veel geïnde leges aan de vreemdeling plaatsgevonden. De leges-teruggaaf die voortvloeit uit de uitspraak van oktober vindt begin 2013 plaats. Hiervoor is een bedrag van € 4 miljoen gereserveerd.

## Personele bezetting

De totale bezetting van de IND is ultimo 2012 3.478 fte. Binnen de totale bezetting is de ambtelijke bezetting ten opzichte van 2011 gelijk gebleven (rond de 2.900). De externe inhuur is toegenomen van 13% in 2011 naar circa 17% in 2012. De reden voor de toename van de externe inhuur houdt verband met de implementatie en conversie van INDiGO en het wegwerken van de voorraad.

## INDiGO

INDiGO is in 2012 het primaire systeem van de IND geworden. De IND heeft daarvoor in 2012 een aantal stevige stappen gezet. Zo zijn er nieuwe versies van INDiGO ontwikkeld en beschikbaar gesteld aan de medewerkers. Hiermee zijn verbeteringen aangebracht en zijn gebruikerseisen van de medewerkers

alsook wet- en regelgeving in het systeem verwerkt. Door het beschikbaar stellen van deze nieuwe versies van INDiGO kon de IND in augustus 2012 beginnen met de stap van de IND-brede uitrol van INDiGO. Dit betekende dat steeds meer procedures in INDiGO werden opgevoerd en afgehandeld. Vanaf oktober waren alle soorten verblijfsprocedures (asiel, naturalisatie, regulier verblijf en (hoger) beroepsprocedures) in INDiGO behandeld.

Een derde stap was de grootschalige conversie: de dossiers van vreemdelingen werden overgezet van het oude systeem van de IND (INDIS) naar INDiGO. Dit alles resulteerde erin dat inmiddels alle zaken die de IND ontvangt in INDiGO worden afgehandeld en er meer dan één miljoen vreemdelingen zijn overgezet naar INDiGO. De komende periode zal de IND de conversie en invoering van INDiGO afronden en investeren in een toekomstvast en onderhoudbaar INDiGO.

## Modern Migratiebeleid

In 2012 is het IND-programma Implementatie Modern Migratiebeleid doorgestaan met het treffen van voorbereidingen voor het invoeren van de Wet modern migratiebeleid per 1 juni 2013. Zo zijn de proeftuinen waarin de IND en zijn klanten ervaring met het nieuwe beleid opdoen, gecontinueerd en uitgebreid. Daarnaast is er vooruitlopend op de inwerkingtreding van de wet ervaring opgedaan met de nieuwe werkwijze voor toezicht en de handhaving.

## Ketensamenwerking

In 2011 zijn afspraken gemaakt over een intensievere samenwerking tussen de IND, de DTenV en het COA. Dit heeft in 2012 een logisch vervolg gekregen in de totstandkoming van een gemeenschappelijk jaarplan voor 2013. Het jaarplan draagt het motto: 'Samen voor een goede uitvoering van de Vreemdelingenwet'. In het jaarplan zijn de concrete acties benoemd die in 2013 gezamenlijk zullen worden uitgevoerd. Het jaarplan geeft de weerslag van de steeds intensievere samenwerking tussen de IND, de DTenV en het COA. Deze samenwerking betreft zowel de bedrijfsvoering - waaronder huisvesting en een gezamenlijk Inkoop Uitvoeringscentrum - als het primaire proces.

## Organisatieschema

### Hoofddirectie

- Hoofddirectie
- Ondersteuning Hoofddirectie
- Corporate Communicatie

### Stafdirecties

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

### Klantdirecties

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

## Samenwerking in internationaal verband

### European Asylum Support Office

In 2012 heeft de IND actief bijgedragen aan het werk van het European Asylum Support Office (EASO). Zo nam de IND deel aan de Management Board vergaderingen (vier keer per jaar) en werden regelmatig Nederlandse experts ingezet voor de uitvoering en verdere ontwikkeling van het Europese asielcurriculum (EAC), een opleiding voor medewerkers van migratiediensten in de EU op basis van gezamenlijk ontwikkeld lesmateriaal.

Nederlandse experts namen deel aan diverse EASO-thema-bijeenkomsten die als doel hebben om een systeem te creëren dat kan voorzien in zowel de korte termijn behoeften (emergency support: snel reageren op een onverwachte asielstroom) als de lange termijn behoeften (special and permanent support).

De IND zette in 2012 op verzoek van EASO herhaaldelijk deskundigen in bij de EASO Asylum Support Teams die bijdragen aan de uitvoering van het Greek Action Plan on Migration Management. Daarnaast leverde Nederland regelmatig informatie aan op verzoek van EASO.

## General Directors' of Immigration Services Conference

Ook in the General Directors' of Immigration Services Conference (GDISC) speelde de IND in 2012 een actieve rol. Zo organiseerde de IND samen met Frankrijk in maart 2012 een workshop over identiteit, waarbij Nederland met name inspeelde op het gebruik van biometrie.

Tijdens de Annual Conference in Berlijn speelde Nederland eveneens een voortrekkersrol door deelname aan een forum over klantvriendelijkheid en een workshop te geven over het beïnvloeden van migratiestromen in het land van herkomst.

In september heeft de Management Board van EASO op voordracht van Nederland en Zweden besloten om in 2013 een managementmodule voor het Europese Asiel Curriculum (lesprogramma voor asielmedewerkers) te ontwikkelen.

## Twinning en overige internationale samenwerking

Niet alleen in kandidaat EU-lidstaten als Kroatië en Servië, maar ook buiten de EU worden IND-medewerkers ingezet om best practices uit te wisselen op het gebied van migratie, zoals in Kaapverdië en Azerbeidzjan.

De IND zet de kennis en ervaring van zijn medewerkers in bij het adviseren van buitenlandse zusterdiensten, die hun organisaties verder willen professionaliseren en hun capaciteit

willen opbouwen. Meestal gefinancierd door de Europese Commissie, maar vaak ook met fondsen van bijvoorbeeld Buitenlandse Zaken.

Net als in 2011 droeg de IND ook in 2012 weer bij aan de ondersteuning van Griekenland, met name via de inzet van tolken. Naast deze operationele inzet, werkt de IND in Europees verband ook aan innovatieve projecten. Hiermee wil de IND kwaliteit verbeteren en procedures verkorten. Zo wordt een Nederlands idee, waarbij het digitaal medische informatie over herkomstlanden van asielzoekers beschikbaar wordt gesteld, inmiddels gebruikt in 13 Europese landen. Hiermee kan veel wachttijd door onderzoeken in het buitenland worden voorkomen. Tenslotte heeft de Afdeling Internationale Samenwerking subsidie ontvangen voor het opzetten van een Immigration Liaison Officer-netwerk op de Kaukasus, waaronder een opleiding voor ILO's in spe uit andere lidstaten.







Dit is een uitgave van:

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

Mei 2013