

## 2023Z01564

Vragen van het lid **Podt** (D66) aan de Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid over *het bericht «Niemand op de boot in Genemuiden weet waar de 85 vluchtelingen aan toe zijn» en de bereikbaarheid van de IND* (ingezonden 1 februari 2023).

### Vraag 1

Zijn alle mensen die nog geen eerste gesprek hebben gehad in beeld bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)?<sup>1</sup> Zo nee, kunt u dit verklaren? Aan welke oplossingen wordt gedacht?

### Vraag 2

Hoeveel mensen op (nood)opvanglocaties wachten nog op een eerste gesprek met de IND?

### Vraag 3

Hoe lang wachten mensen op dit moment gemiddeld tot de start van hun asielprocedure?

### Vraag 4

Op welke manier worden mensen die nog geen eerste gesprek hebben gehad geïnformeerd over de procedure en over wanneer ze aan de beurt zijn?

### Vraag 5

Hoe is het mogelijk dat mensen al zes maanden wachten zonder dat ze weten hoe lang ze nog moeten wachten op de start van het proces – en dat mensen hierover geen contact kunnen krijgen met de IND? Kunt u zich voorstellen dat dit leidt tot enorm veel onzekerheid bij deze mensen?

### Vraag 6

Wat zijn de gevolgen van het niet-starten van al deze asielprocedures? Hoeveel klachten en bezwaren zijn hierover ingediend?

<sup>1</sup> NRC, 23 januari 2023, Niemand op de boot in Genemuiden weet waar de 85 vluchtelingen aan toe zijn (<https://www.nrc.nl/nieuws/2023/01/23/niemand-op-de-boot-in-genemuiden-weet-waar-de-85-vluchtelingen-aan-toe-zijn-zijn-ze-ons-misschien-vergeten-a4155094>).

Vraag 7

Bent u bereid om te zorgen dat alle locaties met mensen die nog geen eerste gesprek hebben gehad binnen een maand een bezoek krijgen van een medewerker van de IND die uitleg kan geven en enkele vragen kan beantwoorden?

Vraag 8

Klopt het dat het niet langer mogelijk is een ingebrekestelling via de IND website in te dienen? Waarom niet?

Vraag 9

Bent u bekend met de signalen over de nog steeds enorm slechte bereikbaarheid van de IND via mail en telefoon?

Vraag 10

Hoe zit het met de eerdere plannen voor de verbetering van de bereikbaarheid<sup>2</sup>?

Vraag 11

Zijn er cijfers beschikbaar over de telefonische en online bereikbaarheid van de IND? Zo ja, kunt u deze delen? Zo nee, waarom niet? Hoe duidt u deze cijfers?

Vraag 12

Voldoet de IND aan de e-mailgedragslijn voor overheden («altijd antwoord, tijdig antwoord»)?<sup>3</sup> Zo nee, waarom niet?

Vraag 13

Hoe beziet u de bereikbaarheid van de IND in relatie tot eerdere oproepen van de Ombudsman voor de verbetering van de bereikbaarheid van uitvoeringsorganisaties?<sup>4</sup>

Vraag 14

Committeert de IND zich aan het programma Werk aan Uitvoering ten aanzien van dienstverlening<sup>5</sup>, waarin onder meer is afgesproken dat dienstverlening moet gebeuren vanuit de behoefte van burgers en dat het voor burgers duidelijk moet zijn waar zij moeten zijn? Vindt u dat de IND hieraan voldoet? Waarom (niet)?

Vraag 15

Met al deze aanbevelingen, afspraken en gedragslijnen in het achterhoofd: welke concrete plannen liggen er om te zorgen dat de dienstverlening van de IND op dit vlak weer op orde komt?

<sup>2</sup> IND, Drukke bij telefonie (<https://ind.nl/nl/nieuws/drukke-bij-telefonie>).

<sup>3</sup> Rijksoverheid, E-mailgedragslijn voor overheden (<https://www.overheid.nl/contact/e-mailgedragslijn-voor-overheden>).

<sup>4</sup> Nationale ombudsman, Position paper t.b.v. onderzoek Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties ([https://www.tweedekamer.nl/sites/default/files/atoms/files/position\\_paper\\_tcu\\_-\\_nationale\\_ombudsman\\_d.d.\\_7\\_mei\\_2020.pdf](https://www.tweedekamer.nl/sites/default/files/atoms/files/position_paper_tcu_-_nationale_ombudsman_d.d._7_mei_2020.pdf)).

<sup>5</sup> Werk aan uitvoering (<https://www.werkaanuitvoering.nl/dienstverlening>).