

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1710

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).

Antwoord van Staatssecretaris **Van der Burg** (Justitie en Veiligheid) (ontvangen 24 februari 2023). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2022–2023, nr. 1657.

Vraag 1

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

Antwoord 1

Zoals bij meerdere gelegenheden aan uw Kamer gemeld, heeft de IND ook in 2022 te maken gehad met aanzienlijk hogere instroom dan waarvan aanvankelijk kon worden uitgegaan. Er was in 2022 een toename van 40% van het aantal asielaanvragen ten opzichte van het jaar daarvoor. Dit komt bovenop de stijging uit het najaar 2021 en is nog exclusief de ontheemden uit Oekraïne. De trend van een significante stijging zet zich in 2023 onverminderd door. Dit raakt de gehele vreemdelingenketen. De IND heeft in 2022 meer aanvragen kunnen afhandelen dan geprognoseerd maar het aantal nieuwe aanvragen stijgt nog veel harder. Dit leidt tot langere behandeltijd, hogere voorraden en knelt in meerdere, zo niet alle (deel-) processen bij de IND. Daarnaast is de beoordeling van asielaanvragen de afgelopen jaren complexer en bewerklijker geworden.

Zoals recent aan uw Kamer bericht heeft de IND de afgelopen periode weliswaar diverse maatregelen genomen die zien op een verhoging van de productiecapaciteit zoals werving van nieuwe medewerkers en het efficiënter

¹ 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>).

inrichten van het asielproces², de verwachting voor ook dit jaar is echter dat de asielinstroom hoger zal zijn dan de behandelcapaciteit van de IND. Ook voor dit jaar is de verwachting dat de asielinstroom hoger is dan de behandelcapaciteit van de IND. Binnen de huidige kaders kan de IND voor 2023 de behandelcapaciteit op een met 2022 vergelijkbaar niveau houden. Het gevolg hiervan is dat asielzoekers helaas langer zullen moeten wachten op bijvoorbeeld een gehoor of een beslissing van de IND. Alle asielzoekers die het identificatie- en registratieproces hebben doorlopen, staan geregistreerd in de systemen van de IND en zijn in zoverre bekend en in beeld. Het COA is verantwoordelijk voor de plaatsing van asielzoekers in opvangcentra. Omdat asielzoekers in korte tijd op verschillende locaties kunnen verblijven, werkt de IND intensief samen met het COA om locaties te bezoeken en/of asielzoekers die daar verblijven uit te nodigen voor een aanmeldgehoor.

Vraag 2

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

Antwoord 2

Op peildatum 1 februari 2023 waren ongeveer 6300 asielzoekers in afwachting van een uitnodiging voor het aanmeldgehoor.

Vraag 3

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

Antwoord 3

Op dit moment is de gemiddelde wachttijd voor een aanmeldgehoor, gerekend vanaf het moment dat de asielzoeker het identificatie- registratieproces heeft doorlopen en de aanvraag is ondertekend, 12 weken.

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?

Antwoord 4

De IND verzorgt voorlichtingsbijeenkomsten op opvanglocaties van het COA en op crisisonoodopvanglocaties (CNO's). Tijdens deze bijeenkomsten worden asielzoekers geïnformeerd over de voortgang in de asielprocedures en de gemiddelde wachttijden, zonder dat daarbij ingegaan kan worden op individuele procedures. De voorlichtingssessies worden georganiseerd in samenwerking met het COA en in afstemming met VluchtelingenWerk Nederland (VWN). De IND wil er samen met het COA voor zorgen dat op alle opvanglocaties deze voorlichtingsbijeenkomsten structureel periodiek plaatsvinden. Op dit moment worden deze bijeenkomsten vooral op verzoek van locatiemanagers van het COA, opvangmanagers van het Rode Kruis (CNO's) en op verzoek van gemeenten georganiseerd. Op de betreffende locatie in Genemuiden is bijvoorbeeld op 10 februari jl. een voorlichtingssessie gegeven.

Ook asielzoekers die nog geen eerste gesprek hebben gehad bij de IND worden door de IND geïnformeerd over de procedure en het moment dat ze aan de beurt zijn. Bij de voorregistratie van asielzoekers wordt aan hen een pamflet uitgereikt met een QR-code die verwijst naar de website van de IND (<https://ind.nl/nl/asiel-laatste-ontwikkelingen#gemiddelde-wachttijden-asielgehoren>). Op deze pagina staat informatie over onder meer de gemiddelde wachttijden bij gehoren, maar bijvoorbeeld ook de verlenging van de beslistermijn.

² Aanhangel Handelingen, vergaderjaar 2022–2023, nr. 1592. Antwoord op vragen van de leden Kröger en Piri over het bericht «Asieldeal wéér onder vuur van rechter: uitspraak hekelt nu ook ander onderdeel van het akkoord» en de uitspraak van rechtbank Den Haag.

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?

Antwoord 5

Door de hoge instroom van asielzoekers duurt het langer voordat asielzoekers bij de IND een gehoor krijgen. Het is helaas niet mogelijk om per asielzoeker aan te geven wanneer het gehoor plaatsvindt. Zoals ook in het antwoord op vraag 4 genoemd staat, is het voor asielzoekers wel mogelijk om de gemiddelde wachttijden te achterhalen. De IND probeert asielzoekers zo goed als mogelijk voor te lichten over de asielprocedure (zie ook antwoord 4), maar kan niet in elke individuele situatie aangeven wanneer het gehoor zal plaatsvinden.

Ik kan mij goed voorstellen dat deze onduidelijkheid tot onzekerheid leidt bij asielzoekers. Onzekerheid die reeds aanwezig is vanwege de onduidelijke uitkomst van de asielprocedure zelf en eventueel het verblijf van achtergebleven familieleden in het buitenland.

Vraag 6

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

Antwoord 6

De wachttijden betekenen helaas dat asielzoekers langer in onzekerheid zitten over de uitkomst van de procedure. Uit de systemen van de IND blijkt dat er in 2022 600 (afgerond op tientallen) klachten zijn geregistreerd die zien op de behandelduur van de aanvraag in spoor 4 (de algemene en verlengde asielprocedure). Het aantal klachten dat specifiek ziet op de fase tot aan het aanmeldgehoor wordt niet als zodanig geregistreerd.

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?

Antwoord 7

De IND heeft zich ten doel gesteld om op alle locaties waar dat nodig is zo spoedig mogelijk een voorlichtingsbijeenkomst te houden. Dit gebeurt in overleg met het COA en op grond van signalen die de IND ontvangt. Dit betreft een omvangrijke klus aangezien er op dit moment ongeveer 230 locaties zijn waar asielzoekers worden opgevangen. Op al deze locaties kunnen asielzoekers zitten die nog geen aanmeldgehoor hebben gehad, waarbij het ook voorkomt dat asielzoekers van locatie wisselen. De IND zet momenteel ongeveer 55 medewerkers – binnenkort loopt dat op naar 80 – in om, naast hun reguliere werkzaamheden, locaties te bezoeken en voorlichting te geven. De werving voor extra voorlichters loopt.

Vraag 8

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

Antwoord 8

Het is tot op heden nog niet mogelijk geweest om een ingebrekestelling via de IND-website in te dienen. Het benodigde formulier kan wel via de IND-website worden geraadpleegd en gedownload. Dit kan – nadat het geprint en ingevuld is – via de post geretourneerd worden. Op dit moment wordt gewerkt aan de digitalisering van dit proces. De IND hoopt het indienen van ingebrekestellingen via de IND-website binnen afzienbare tijd mogelijk te maken.

Vraag 9, 10, 11 en 12

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

Hoe zit het met de eerdere plannen voor de verbetering van de bereikbaarheid³?

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?

Voldoet de IND aan de e-mailgedragslijn voor overheden («altijd antwoord, tijdig antwoord»)?⁴ Zo nee, waarom niet?

Antwoord 9, 10, 11 en 12

De afgelopen jaren is het werkaanbod van het Klantinformatiecentrum (KiC) van de IND significant gestegen. De reden voor deze stijging is onder meer gelegen in vragen die worden gesteld over de gevolgen van Covid-19 op bijvoorbeeld (verlenging) van visa kort verblijf, de evacuaties uit Afghanistan, de ontheemden uit Oekraïne en inzake de wachttijden voor de verblijfsrechtelijke procedures. Gemiddeld werden er in 2022 per maand bijna 3000 telefonische gesprekken meer gevoerd dan in 2021⁵. Gevolg hiervan is dat onder meer de bereikbaarheid van het callcenter onder druk staat. De feitelijke bereikbaarheid van het KiC schommelt de afgelopen periode tussen de 65–70%. De wachttijd schommelt de afgelopen maanden tussen de 15–20 minuten.

Om de telefonische bereikbaarheid te vergroten en te verbeteren heeft de IND in 2022 maatregelen genomen. Er is een continue werving van nieuwe medewerkers gestart en de formatie van het KiC is uitgebreid. Door de krapte op de arbeidsmarkt was dit een uitdaging. De nieuwe medewerkers worden na een korte opleiding ingezet binnen het KiC. Dit heeft het afgelopen jaar al geresulteerd in een verbeterde telefonische bereikbaarheid van het KiC. Daarnaast zijn maatregelen genomen die een mitigerend effect hadden op het aantal telefoontjes naar het KiC: ruimere openingstijden van de loketten op werkdagen, openstelling van de loketten op zaterdag en het heropenen van het informatieloket.

Dit laat echter onverlet dat de IND door de sterke stijging van het werkaanbod keuzes heeft moeten maken om het werkaanbod op te vangen. Om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren is de keuze gemaakt om het beantwoorden van e-mails die via het contactformulier via de IND-website worden ingediend af te schalen. In 2022 heeft de IND ongeveer 50.000 e-mails ontvangen⁶. Ongeveer de helft van deze e-mails is beantwoord. De inkomende e-mails worden gescreend en een aantal categorieën – zoals spoedmail, mails die voor andere afdelingen van de IND zijn bestemd en e-mails met vragen waarvan de antwoorden niet op de website van de IND zijn te vinden – worden sowieso beantwoord. De overige e-mails betreffen veelal algemene vragen waarvan het antwoord op de website van de IND terug gevonden kan worden, maar ook dossierinhoudelijke vragen die vanwege veiligheidsissues bij het gebruik van e-mail niet beantwoord kunnen worden. Dit wordt via een disclaimer op de website van de IND ook duidelijk gemeld.

Door het afschalen van beantwoording van e-mails is meer personeel beschikbaar voor het telefonisch beantwoorden van vragen. Daarbij is relevant dat de inzet van het e-mailkanaal in de huidige uitvoeringspraktijk, vanwege het gebruik van (bijzondere) persoonsgegevens door aanvragers, risico's met zich mee brengt. De IND brengt momenteel in kaart op welke wijze en voor welke vragen het instrument e-mail of andere digitale mogelijkheden bij klantcontacten veilig kan worden ingezet. Vooruitlopend hierop wordt op de IND-website als alternatief voor het e-mailkanaal een live chat aangeboden. Deze live chat voldoet aan de voorwaarden voor veilige communicatie en de privacy van de gebruiker wordt gewaarborgd. Op de site van de IND wordt de gebruiker geïnformeerd over het gegeven dat meer medewerkers bij Telefonie worden ingezet als gevolg waarvan beantwoording van vragen via het contactformulier langer kan duren. Ook het Webcare-team van de IND vangt per week honderden vragen – over bijvoorbeeld formulie-

³ IND, Drukke bij telefonie (<https://ind.nl/nl/nieuws/drukke-bij-telefonie>).

⁴ Rijksoverheid, E-mailgedragslijn voor overheden (<https://www.overheid.nl/contact/e-mailgedragslijn-voor-overheden>).

⁵ In 2022 werden gemiddeld 41.500 telefonische gesprekken per maand gevoerd tegenover 38.500 gesprekken gemiddeld per maand in 2021.

⁶ Bruto betrof het 60.000 e-mails, maar daarbij is bijvoorbeeld ook spam meegeteld.

ren of wet- en regelgeving – digitaal af. Op voorgaande wijze beoogt de IND zo goed als mogelijk invulling te geven aan de e-mailgedragslijn voor overheden. Daarbij dient wel te worden opgemerkt dat deze gedragslijn – die dateert uit 2005 – op onderdelen gedateerd is en onvoldoende aansluit bij de huidige uitvoeringspraktijk. De eisen in het kader van privacy en veiligheid maken namelijk dat het communiceren via e-mail beperkter kan worden toegepast.

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?⁷

Antwoord 13

De Nationale ombudsman geeft in haar position paper drie belangrijke aandachtspunten voor de bereikbaarheid van uitvoeringsorganisaties: toegankelijkheid, verantwoordelijkheid en het recht op menselijk contact. Zoals ook uit het antwoord op vraag 12 blijkt, werkt de IND hard aan de (verdere verbetering van) de toegankelijkheid van het Klantinformatiecentrum. Hierbij is ook aandacht voor de drie aandachtspunten die de Nationale ombudsman schetst.

Vraag 14

Committeert de IND zich aan het programma Werk aan Uitvoering ten aanzien van dienstverlening⁸, 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)?

Antwoord 14

Ja, de IND onderschrijft het belang van het programma Werk aan Uitvoering. De IND investeert dan ook in de dienstverlening. De IND is bijvoorbeeld gestart met maatwerklokets waar minder zelfredzame vreemdelingen terecht kunnen. Ook neemt de IND deel aan het programma voor een overheid brede loketfunctie voor publieke dienstverlening. Verder is binnen de IND een casuïstiekoverleg ingevoerd voor medewerkers die aanlopen tegen complexe problemen of knellende regels in de uitvoering van het werk. De IND levert dit jaar, mede geïnspireerd door de beweging die Werk aan Uitvoering is, een nieuw Dienstverleningsconcept op. Het nieuwe Dienstverleningsconcept draagt eraan bij dat de IND in alle geledingen van de organisatie nog meer een dienstverlener wordt die burgergericht en toekomstbestendig is, die de juiste balans houdt tussen efficiëntie en maatwerk, met oog voor de menselijke maat, en die responsief, betrouwbaar en innovatief is.

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?

Antwoord 15

Naast het in antwoord op vraag 14 genoemde vernieuwde Dienstverleningsconcept verkent de IND momenteel een meer duurzame aanpak waarin beter kan worden geanticipeerd op stijgingen (en dalingen) in het werkaanbod. Om de pieken in het werkaanbod beter om te kunnen vangen wordt het toepassen van een externe schil van medewerkers nader verkend. Om het aantal telefoontjes en vragen terug te brengen wordt onderzocht op welke wijze de digitale MijnOmgeving beter benut kan worden. Ook worden de drie processen die het meeste werkaanbod voor het KIC genereren geanalyseerd en waar mogelijk verbeterd. Verbeterde processen, kortere wachttijden en het

⁷ 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).

⁸ Werk aan uitvoering (<https://www.werkaanuitvoering.nl/dienstverlening>).

wegwerken van achterstanden zijn op die manier ook onderdeel van dienstverlening.