



De IND in 2014

Voorwoord

Om allerlei redenen komen mensen naar Nederland. Mensen die zich niet veilig voelen in eigen land, jong talent dat hier wil komen studeren, high tech ingenieurs die hun kennis met ons willen delen, familieleden die elkaar na jaren weer in de armen willen sluiten. De wereld is permanent in beweging, en als uitvoerder van het vreemdelingenbeleid worden we hier dagelijks mee geconfronteerd. In dit jaarverslag kunt u lezen welke externe gebeurtenissen ons werk in het afgelopen jaar hebben beïnvloed. En welke inspanningen we hebben geleverd om het vreemdelingenbeleid in nauwe samenwerking met onze ketenpartners zo goed mogelijk uit te voeren.



Een opvallende gebeurtenis in 2014 was de plotselinge toename van asielzoekers uit Eritrea. Was tot dan toe het aantal Eritreërs dat in Nederland asiel aanvraagde relatief klein, in april werden we in Nederland verrast: alleen al in die maand meldden zich meer dan duizend Eritrese asielzoekers. Die toestroom van Eritreërs duurde relatief kort (tot eind mei). Het aantal Syrische asielzoekers was echter langdurig hoog. Door de enorme vluchtelingenstroom - met name uit Syrië - werd het totale aantal asielzoekers in Nederland ten opzichte van 2013 meer dan verdubbeld. Door diverse maatregelen en een grote inzet van onze asielmedewerkers konden we de wachttijden op een acceptabel niveau houden. Hier is een prestatie van formaat geleverd.

In 2014 was er ook veel aandacht voor het kinderpardon. Nederlandse burgemeesters ondertekenden een manifest waarin zij de staatssecretaris oproepen een aantal afgewezen kinderpardon aanvragen opnieuw te bestuderen. Vooral over de invulling van het zogenaamde 'buiten-beeld-criterium' liepen de meningen uiteen. Recent heeft de Raad van State hierover een uitspraak gedaan.

Ondertussen ging ook de 'reguliere' immigratie van studenten, arbeidsmigranten, kennismigranten, familie- en gezin, op volle kracht door. Het aantal expatcenters waarin de IND samenwerkt met regionale overheden en vertegenwoordigers van het bedrijfsleven is verder uitgebreid, en in de expatcenters waarin we al participeerden nam het aantal bezoekers opnieuw toe. En ook het aantal buitenlandse studenten was opnieuw groter dan het voorgaand jaar. Hiervoor is eveneens veel werk verzet. Zorgvuldig, snel en met oog voor de klant.

Ik hoop dat dit jaaroverzicht u een goed inkijkje geeft in ons reilen en zeilen in het afgelopen jaar.

R.J.T. van Lint
Hoofddirecteur IND

14-01

Managementteams IND, COA en DT&V samen aan tafel

De drie partners in de zogenoemde 'kleine keten' - IND, COA en DT&V - zetten verder in op intensieve samenwerking. Het afstemmen van de verschillende werkprocessen voorkomt onnodig dubbel werk, en draagt bij aan een effectiever huisvestings- en terugkeerproces.

Op 14 januari kwamen alle MT-leden van de drie organisaties voor het eerst in deze samenstelling bij elkaar om over verdere onderlinge samenwerking te spreken. En sinds januari vormen de bestuurders van de drie organisaties ook een gezamenlijk MT.



FOTO: CORBIS

17-01

Vluchtelingen komen op uitnodiging naar Nederland

Van 17 t/m 29 januari selecteerden medewerkers van de IND en het COA in vluchtelingenkampen in Jordanië personen voor wie hervestiging een noodzakelijke oplossing was. Bijvoorbeeld omdat ze ook in Jordanië niet veilig waren of medische hulp nodig hadden die ze hier niet konden krijgen.

Delegatiedirecteur Asiel Renger Visser: "Uit het verhaal van de UNHCR-manager die ons rondleidt blijkt dat ook de vluchtelingen beginnen te beseffen dat hun verblijf niet voor even is, en dat dit zichtbaar wordt in hun gedrag en keuzes, evenals in de ontwikkeling van het kamp. Er zijn inmiddels drieduizend kleine winkeltjes en andere bedrijvigheden gestart, waarvan de meeste gevestigd zijn aan straten met wat cynische namen als de Champs-Elysées".

Behalve deze missie zijn er in 2014 ook hervestigingmissies geweest naar Thailand, Soedan, Libanon en Burundi. Nederland nodigt jaarlijks gemiddeld 500 vluchtelingen uit om naar Nederland te komen. Het ene jaar zijn het er wat meer, het andere jaar wat minder (*het vierjarig quotum is bepaald op 2000*). In 2014 zijn in totaal circa 800 uitgenodigde vluchtelingen Nederland in gereisd, geselecteerd tijdens missies in zowel 2013 als 2014.



FOTO: IMAGO STOCK & PEOPLE GMBH/HOLLANDESE HOOGTE

Bij de missies in Jordanië, Thailand en Libanon zijn in totaal 278 Syriërs geaccepteerd. Het merendeel daarvan is in 2014 ook aangekomen in Nederland. De overigen komen in de loop van 2015.

03-02

Nederland geen vluchthaven voor plegers van oorlogsmisdaden

Op maandag 3 februari hield directeur Asiel Renger Visser een presentatie voor vertegenwoordigers van landelijke media over het beleid rond zogenaamde '1F-ers' (personen die ervan verdacht worden dat zij zich schuldig hebben gemaakt aan oorlogsmisdaden of misdaden tegen de menselijkheid) en de rol van de IND unit 1F hierin. In de presentatie ging hij in op oorlogsmisdaden in Rwanda, Irak en Syrië, de positie van de slachtoffers (die vaak getraumatiseerd zijn en niet geconfronteerd willen worden met degenen die hen hebben mishandeld) en de internationale afspraken om hier consequent beleid op uit te voeren.



05-02

Start project digitaal aanvragen

"Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet". Onder dat motto startte de IND op 5 februari een project om op termijn het digitaal indienen van verblijfsaanvragen mogelijk te maken. Met het aanbieden van digitale formulieren houdt het niet op.

Directeur Dienstverlening Bert van Hoorn: "De IND investeert in een goede digitale infrastructuur zodat we straks ook elektronisch met onze klanten kunnen communiceren. Je kunt dan denken aan een adviesdialoog tussen medewerker en klant, de klant kan zijn statusinformatie opvragen of door middel van een kanschecker de haalbaarheid van zijn aanvraag zien. Ook gaan we portals ontwikkelen voor instellingen en bedrijven die bij ons als erkend referent geregistreerd zijn. Het wordt dus allemaal sneller, eenvoudiger, klantvriendelijker, en daarmee ook nog eens kostenbesparender."



BERT VAN HOORN

Omstreden homowet Uganda

Met het van kracht worden van de Ugandese anti-homowet op 24 februari verslechterde de situatie in Uganda voor lesbiennes, homo's, biseksuelen en transgenders (LHBT) ernstig. Het leidde ertoe dat staatssecretaris Teeven het toelatingsbeleid voor Ugandese LHBT asielzoekers verder versoepelde. Samen met het COC heeft de IND eerder een masterclass georganiseerd om zowel IND-deelnemers als COC bewuster te maken van en meer inzicht te geven in de LHBT-problematiek in de asielprocedure (*onder meer met betrekking tot coming-out*).

IND-medewerker Kaj Muijs: "Een beoordeling van de geloofwaardigheid van de gestelde seksuele gerichtheid is niet te vatten in objectief meetbare criteria. Om die reden is het zo belangrijk dat de IND-medewerkers zich sterk bewust zijn van de positie van de LHBT vreemdeling in zijn land. Ook in 2014 is hier in samenwerking met het COC heel gericht op getraind."



FOTO: POLARIS IMAGES/HOLLANDESE HOOGTE

Voortzetting samenwerking met gemeente Amsterdam in expatcenter

Staatssecretaris Teeven en de Amsterdamse burgemeester Van der Laan ondertekenden op woensdag 5 maart een convenant voor voortzetting van hun samenwerking in het Expatcenter Amsterdam. Het Expatcenter Amsterdam Area is in samenwerking met de IND in juni 2008 van start gegaan. Doel van het expatcenter is kennismigranten en bedrijven in de regio Amsterdam snel en eenvoudig te helpen met een aantal administratieve zaken, zoals inschrijving bij de gemeente, afhalen van het verblijfsdocument, informatieverstrekking e.d. Dat de dienstverlening door het expatcenter in een grote behoefte voorziet laat het aantal bezoekers zien - alleen al in 2013 werden 6500 kennismigranten en hun gezinsleden geholpen. In 2014 waren dat er bijna 8400. De toename is voor een groot deel toe te schrijven aan groei in de sectoren ICT en creatieve industrie.

In het najaar startte de IND ook met dienstverlening in het Expat Center Food Valley (Wageningen), Expat Center Twente (Enschede), en het International Welcome Center North (Groningen). In 2014 heeft de IND circa 11.000 aanvragen ontvangen voor een verblijfsvergunning in het kader van 'Kenniss & Talent', en circa 1700 aanvragen in het kader van 'Arbeid'.



Top 3 nationaliteiten

Kennismigranten	Arbeidsmigranten
1. Indiase	1. Amerikaanse
2. Amerikaanse	2. Chinese
3. Chinese	3. Indiase

KENNIS & TALENT		2014	2013
Aanvragen	(7.920 TEV + 2.980 VVR)	10.900	10.280
Beslissingen	(7.910 TEV + 3.350 VVR)	11.260	10.300
Inwilligingen	(TEV: 97% / VVR: 67%)	88%	93%

ARBEIDSMIGRANTEN		2014	2013
Aanvragen	(920 TEV + 770 VVR)	1.690	2.470
Beslissingen	(910 TEV + 810 VVR)	1.720	2.750
Inwilligingen		69%	67%

Dit betreft arbeidsmigranten die een verblijfsvergunning hebben aangevraagd.
Dit zijn doorgaans geen EU-onderdanen.

Kennis & Talent: kennismigratie, zoekjaar afgestudeerden, wetenschappelijk onderzoekers en zelfstandig ondernemers

Arbeidsmigranten: arbeid in loondienst, grensoverschrijdende dienstverleners, arbeid als niet-geprivilegieerd militair of burgerpersoneel, stagiaires, praktikanen, seizoensarbeid

Sinds de invoering van de Wet Modern Migratiebeleid zijn de aparte aanvragen MVV (Machtiging Voorlopig Verblijf) en VVR (Verblijfsvergunning Regulier) gecombineerd in één aanvraag TEV (Toegang en Verblijf). Voor aanvragen die niet MVV-plichtig zijn, volstaat de aanvraag van een VVR.

Nieuwe serie trainingen herkennen signalen mensenhandel

Hoewel in Nederland slavernij al lang strafbaar is, worden er nog steeds mensen verhandeld en uitgebuit. De uitbuiting kan plaatsvinden in de prostitutie, kinderpornografie, bedelarij, orgaanhandel of in arbeids- of dienstenrelaties. Naast deze handel in mensen worden er ook mensen tegen betaling naar Nederland gesmokkeld. Mensenhandel en mensensmokkel zijn beide vormen van migratiecriminaliteit, waarbij toelatingsprocedures worden misbruikt om mensen vanuit veelal verwerpelijke motieven verblijf te geven. De Mensenhandel en -smokkel Informatie Groep - waarin ook de IND participeert - startte op 10 maart met een nieuwe serie trainingen voor IND-medewerkers die in contact kunnen komen met (mogelijke) slachtoffers van mensenhandel. Met als doel de medewerkers alert te maken op signalen die kunnen wijzen op mensenhandel of mensensmokkel.



11-03

Première toneelstuk RULE™

Laat je een onbekende 's avonds laat binnen? Wat doe je als de vrienden die je te logeren hebt jouw regels naar hun hand gaan zetten? Wat doe je als iemand asiel aanvraagt?

Op 11 maart ging RULE™ van regisseur Emke Idema in première. Een interactief theaterstuk dat de problematiek van illegaliteit en migratie bloot probeert te leggen door middel van persoonlijke overwegingen over gastvrijheid. In RULE™ zijn de spelers het publiek. IND-medewerkers gaven Idema informatie voor deze bijzondere theatrale ervaring.



FOTO: THOMAS LENDEN PHOTOGRAPHY

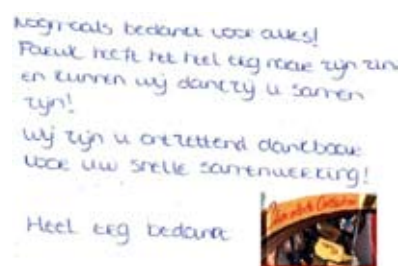
12-03

Een compliment en chocolaatjes voor een medewerker

“Nogmaals dank voor de snelle samenwerking!”, stond op het briefje bij het doosje chocola dat een medewerker kreeg overhandigd. De IND is natuurlijk blij met dit compliment. Maar we kregen ook klachten. Gelukkig weer een stuk minder dan in 2013. De halvering van het aantal klachten en ingebrekestellingen ten opzichte van 2013 beschouwen we zeker óók als compliment.

Het aantal klachten neemt al jaren af. Vooral de klachten die relatief eenvoudig zijn te voorkomen. De meer complexe klachten kosten qua afhandeling meer tijd. Dit verklaart voor een deel dat 22% van de klachten in 2014 niet tijdig is afgehandeld. Desalniettemin streven we ernaar de norm van 90% te halen.

In 2014 ontving de IND 2.020 ingebrekestellingen wegens niet op tijd beslissen. 60% daarvan is tijdig afgehandeld. De ingebrekestellingen die niet op tijd zijn afgehandeld, hebben geleid tot een bedrag van € 156.470 aan toegezegde automatische dwangsommen.



KLACHTEN	2014	2013
Ontvangen	1.270	2.760
Tijdig afgehandeld	78%	83%

24-03
25-03

Nucleaire top in Den Haag

De grootste top die ooit in Nederland gehouden is, dat was de Nuclear Security Summit 2014 (NSS) op maandag 24 en dinsdag 25 maart in Den Haag. Om deze bijeenkomst van 60 wereldleiders, in aanwezigheid van 5000 buitenlandse delegatieleden en 3000 journalisten, goed te laten verlopen werkten een groot aantal partijen - waaronder de IND - met elkaar samen. De IND ondersteunde de Koninklijke Marechaussee (KMar) bij de voorbereiding en uitvoering van de grenscontroles die tussen 14 en 28 maart 2014 - ook aan de binnengrenzen van het Schengengebied - werden uitgevoerd.



FOTO: WWW.FLICKR.COM/PHOTOS/102232632@N04

01-04

Nieuw IND-loket in Rotterdam geopend

Het IND-loket Rotterdam verhuisde op dinsdag 1 april van de Stadswinkel aan de Coolsingel naar een plek in het Groothandelsgebouw, direct naast het Rotterdam Centraal Station. Nieuw bezoekadres: Immigratie- en Naturalisatiedienst, Conradstraat 28, 3013 AP Rotterdam.

Naast Rotterdam heeft de IND loketten in Amsterdam, Utrecht, Eindhoven, Zwolle, Den Bosch, Hoofddorp en Rijswijk. Als gevolg van gewijzigde procedures door de invoering van Modern Migratiebeleid is het aantal aan loket ingediende aanvragen t.o.v. 2013 fors afgenomen.

LOKETBEZOEKEN	2014	2013
Totaal aantal bezoeken informatieloketten	120.480	125.730
Totaal aantal bij loketten ingediende aanvragen (incl. terugkeervisa en visumverlengingen)	34.300	67.580
Totaal aantal door de loketten uitgereikte verblijfsdocumenten	142.210	188.490



FOTO: INGE VAN MILL

01-04

Gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid

Op 1 april werd de Gecombineerde Vergunning voor Verblijf en Arbeid (GVVA) ingevoerd. Voor de IND en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) bracht dat een nieuwe werkwijze met zich mee. In plaats van twee afzonderlijke aanvragen hoeft een aanvrager nu alleen één gecombineerde aanvraag om in Nederland te verblijven én te werken bij de IND in te dienen. De behandelend IND-medewerker vraagt vervolgens bij zijn UWV-collega om advies over het arbeidsgedeelte. De voorwaarden waaronder iemand naar Nederland mag komen om te werken en verblijven veranderden echter niet.



FOTO: WWW.FLICKR.COM/PHOTOS/PHILLIPS_NEWSCENTER/SETS/72157648109482006/

11-04

Congolezen demonstreren bij hoofdkantoor IND

Op vrijdagmiddag 11 april hield een groep van ongeveer 75 Congolezen een demonstratie tegenover het hoofdkantoor van de IND in Rijswijk. Een aantal demonstranten was afkomstig uit België, de vroegere kolonisator. De groep protesteerde tegen de mogelijke uitzetting van uitgeprocedeerde Congolese asielzoekers naar Congo-Kinshasa, welke regio zij onveilig achten. Een delegatie van de demonstranten overhandigde een petitie aan hoofddirecteur Rob van Lint, die beloofde de petitie onder de aandacht van de staatssecretaris te brengen. Dat is ook gebeurd, en de Congolezen hebben hierop een reactie gekregen.



FOTO: DEJAN JERICIC

24-04

Onderzoeksraad voor Veiligheid publiceert rapport over veiligheid vreemdelingen

Naar aanleiding van een toezegging van Staatssecretaris Teeven hierover, gedaan na het Kamerdebat over de zelfmoord van Alexander Dolmatov in 2013, heeft de Onderzoeksraad voor Veiligheid (OVV) onderzoek gedaan naar de veiligheid van vreemdelingen die aan de bescherming van de overheid zijn toevertrouwd. "Er zijn geen aanwijzingen dat asielzoekers en uitgeprocedeerde asielzoekers in opvanglocaties en detentiecentra structureel onveilig zijn", concludeert de onderzoeksraad. "Toch doen zich risico's voor, waarbij deze vreemdelingen lichamelijke of geestelijke schade kunnen oplopen." De Raad adviseert de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie dan ook maatregelen te nemen om de risico's die vreemdelingen lopen te beperken. Eén van die maatregelen is het onder extern toezicht stellen van de veiligheid van vreemdelingen door de keten heen. Inmiddels heeft de Inspectie Veiligheid & Justitie hiervoor de verantwoordelijkheid gekregen.



30-04

Uitzonderlijke toename Eritrese asielzoekers

In april en mei 2014 kwamen er uitzonderlijk veel Eritreërs naar Nederland die hier een asielaanvraag indienden. Ter vergelijking: in het gehele jaar 2013 vroegen 980 Eritreërs in Nederland om bescherming, alleen al in de maand april 2014 waren dat er ruim 1000. Het gevolg was dat de opvangcentra overvol raakten, en de overheid hard op zoek moest naar tijdelijke oplossingen, zoals opvang in sportzalen en leegstaande kazernes. Een verklaring voor de plotselinge stijging van de instroom van Eritreërs viel lastig te geven. De ernst van de situatie in Eritrea betekende echter dat de meeste Eritrese vluchtelingen in Nederland bescherming kregen. Na mei vlakke de Eritrese instroom af. Toch zouden over geheel 2014 - met name door het grote aantal vluchtende Syriërs - aanzienlijk méér vluchtelingen dan in het jaar daarvoor asiel aanvragen in Nederland.



FOTO: KOEN VERHEIJDEN/HOLLANDE HOOGTE

Zie ook 29 augustus: 3 miljoen Syriërs op de vlucht

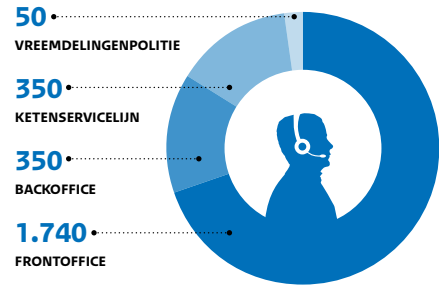
Roulatie medewerkers met klantcontact

Sinds 1 mei 2014 rouleert een aantal medewerkers met klantcontact - het Klantinformatiecentrum (telefonie, e-mailafhandeling, groepsvoorlichting) en de Loketten - regelmatig van werkplek om elkaars werk uit te voeren. Dit om meer inzicht te krijgen in elkaars werkzaamheden en bevordert bovendien de onderlinge kennisdeling. Hierdoor zijn ze in staat de klant beter van dienst te zijn. Deze 'uitwisseling' is de opmaat naar wat de IND na de reorganisatie medio 2015 in integrale teams wil realiseren. Medewerkers zullen in die teams tenminste twee klantkanalen gaan bedienen. Op deze manier zijn ze continu bezig om de dienstverlening verder te professionaliseren.

TELEFONIE	2014	2013
Het totaal aantal binnengekomen calls frontoffice	491.580	633.200
Gemiddeld aantal e-mails per maand	1.650	2.160
Gemiddelde telefonische bereikbaarheid	93%	83%

Medewerkster Michelle Meere-Flikweert van het Klantinformatiecentrum: "Van elkaar leren en de informatie gebruiken om de klant beter van dienst te zijn, dat is de essentie van de uitwisseling. Ik doe ervaring op aan het loket welke ik weer kan gebruiken aan de telefoon. De opgedane kennis en informatie die ik nodig heb voor mijn werkzaamheden gebruik ik weer aan het loket. In mijn ogen is dit een vooruitgang en is de uitwisseling positief voor de klant."

GEMIDDELD AANTAL GESPREKKEN PER DAG



MICHELLE MEERE-FLIKWEERT



Stichting UAF krijgt nieuwe voorzitter

Onder vluchtelingen die in Nederland toegelaten worden, zijn veel mensen die hoogopgeleid zijn en in hun land een goede baan hadden. Stichting voor Vluchteling-Studenten UAF steunt hoogopgeleide vluchtelingen bij hun studie en het vinden van passend werk. Met een Nederlands diploma en een gedegen voorbereiding op de arbeidsmarkt kunnen vluchtelingen een onafhankelijk bestaan en een nieuwe toekomst opbouwen. Job Cohen volgde per 1 mei 2014 Ruud Lubbers op als voorzitter van Stichting voor Vluchteling-Studenten UAF.

Cohen benadrukt dat zowel de samenleving als vluchtelingen gebaat zijn bij grondige integratie en volwaardige participatie. "Ik ben ervan overtuigd dat vluchtelingstudenten positief bijdragen aan onze samenleving, zowel in cultureel als in economisch opzicht. Laten wij vluchtelingen daarom de mogelijkheden bieden om hun talenten te ontwikkelen."



FOTO: VENUS VELDHOEN

Burgemeesters vooraan in roep om ruimhartiger kinderpardon

In 2013 trad de regeling in werking voor kinderen met een asiellachtergrond en hun gezinsleden die al langdurig in Nederland verbleven zonder zicht op een verblijfsvergunning. In het voorjaar ontstond er in Nederland commotie rondom kinderen van wie de aanvraag afgewezen werd. Veel burgemeesters ondertekenden een manifest, waarin zij de staatssecretaris oproepen om een aantal afgewezen kinderpardonaanvragen opnieuw te bestuderen. Ook de Kinderombudsman mengde zich in het debat en publiceerde op 21 mei een aantal dossiers op zijn website. Staatssecretaris Teeven zegde toe nogmaals te kijken naar de in de 'burgemeesterbrieven' genoemde gevallen. Een substantieel aantal gezinnen kreeg hierdoor alsnog een verblijfsvergunning, deels op grond van bestaand beleid (op basis van nieuwe informatie), deels doordat de staatssecretaris gebruik heeft gemaakt van zijn discretionaire bevoegdheid.



FOTO: STIJN RADEMAKER/HOLLANDE HOOGTE

22-05

Oekraïners vragen asiel op St. Eustatius

In mei werd St. Eustatius geconfronteerd met een bijzondere gebeurtenis. Twee mannen uit Oekraïne die beweerden bemanningsleden op een zeiljacht te zijn, kwamen op St. Eustatius terecht. Daar hoorden zij dat er gevochten werd in het gebied waar zij vandaan zeiden te komen, waarop zij politiek asiel aanvroegen. Na de afwijzing van hun asielaanvraag tekenden zij hoger beroep aan. De asielaanvraag was een bijzondere gebeurtenis. De aanvragen en verzoeken op de BES-eilanden betreffen nagenoeg allemaal reguliere migratie en naturalisatie.

DE IND IN CARIBISCH NEDERLAND	2014	2013
Aanbod aanvragen en verzoeken	4.680	5.040
Afgehandelde procedures	5.550	5.050



FOTO: WWW.FLICKR.COM/PHOTOS/MR-PI/

23-05

Nieuwe samenwerkingsovereenkomst IND en Nationale Politie

Op 23 mei ondertekenden Rob van Lint, hoofd directeur IND en Paul van Musscher, Portefeuillehouder Vreemdelingenzaken van de Nationale Politie, een nieuwe samenwerkingsovereenkomst. Beide organisaties hebben bij de uitvoering van de Vreemdelingenwet 2000 afzonderlijke bevoegdheden en verantwoordelijkheden. De samenwerkingsovereenkomst heeft betrekking op de koppelvlakken van de werkprocessen van beide organisaties (informatie-uitwisseling, verdeling verantwoordelijkheden enz.) en bevat afspraken om tot een zo goed mogelijke uitvoering van de vreemdelingenwetgeving te komen. Deze samenwerkingsovereenkomst past bij het programma Versterking Vreemdelingentoezicht en Handhaving, waarin ook de Nationale Politie, IND, Koninklijke Marechaussee, Dienst Terugkeer en Vertrek, Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers, Inspectie SZW, ministerie van Buitenlandse Zaken en gemeenten deelnemen.



16-06

@IND_NL

Het zat eraan te komen en op maandag 16 juni was het dan zover: de IND opende een eigen Twitteraccount @IND_NL. Via Twitter informeert de IND het publiek zo feitelijk mogelijk over regelgeving en activiteiten. Actief, door te twitteren over wijzigingen en belangrijke informatie. En reactief, door vragen te beantwoorden die in de vorm van een tweet aan de IND worden gesteld. Met twitter is het dienstverleningsinstrumentarium – naast telefonie, loketten, e-mail, internet - verder uitgebreid. We zijn overigens voorzichtig begonnen:

- in 2014 hebben we 93 klantvragen beantwoord en 56 vervolgvragen;
- de tweets van de IND zijn in totaal 111 keer getweet;
- het overgrote deel van de klantvragen is binnen drie uur beantwoord.



20-06

Wereldvluchtelingendag

Voor het eerst sinds de Tweede Wereldoorlog zijn er meer dan 50 miljoen vluchtelingen, asielzoekers en intern ontheemden in de wereld. Dat bleek uit een rapport dat op 20 juni, Wereldvluchtelingendag, gepubliceerd is door het Hoog Commissariaat van de Verenigde Naties voor de Vluchtelingen (UNHCR).



FOTO: EPA/SEDAT SUNA

27-06

Uitspraken Raad van State over asielaanvraag ICC-getuige

De Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft in 2014 meerdere uitspraken gedaan over de vraag of getuigen van het Internationale Strafhof (ICC) in Den Haag in aanmerking kunnen komen voor asielbescherming in Nederland. Het gaat dan om vreemdelingen uit bijvoorbeeld Afrikaanse landen die getuigen in strafzaken rond verdachten van misdrijven tegen de menselijkheid. Het ICC heeft een overeenkomst met Nederland die het mogelijk maakt dat dergelijke getuigen naar Nederland komen en hier onder verantwoordelijkheid van het ICC verblijven en worden gehoord. Deze getuigen kunnen bij terugkeer naar hun land van herkomst gevaar voor vervolging lopen, bijvoorbeeld vanwege het afleggen van de getuigenissen. Daarom regelt het ICC soms hervestiging in andere (Afrikaanse) landen.

In een uitspraak van 19 februari concludeert de RvS dat ondanks toezeggingen van het ICC dat de getuige zich in een derde land kan vestigen, Nederland (de IND) een asiolverzoek toch inhoudelijk moet beoordelen op basis van terugkeermogelijkheden naar het land van herkomst.

Op 27 juni 2014 oordeelt de RvS dat de IND terecht een asielaanvraag van een getuige heeft afgewezen, mede omdat het ICC garanties heeft geregeld met de autoriteiten van het land van herkomst.

In 2014 kreeg de directie Procesvertegenwoordiging van de IND 47.550 nieuwe beroepszaken. In totaal zijn er 45.260 beroepszaken afgehandeld. In ruim 85% van deze gevallen oordeelde de rechter dat de beslissing van de IND correct was en in stand kon worden gehouden (asiel: 87%, regulier: 85%).



FOTO: WWW.ICC-CPI.INT/ICCDocs/PIDS/TL/TIMELINE

29-06

Voluntary Service Overseas: IND deelt kennis met Tanzaniaanse migratiedienst

Twee leidinggevenden van de IND bezochten in 2014 Tanzania voor een uitwisselingsproject onder de vlag van de internationale ontwikkelingsorganisatie Voluntary Service Overseas (VSO). VSO werkt aan armoedebestrijding door kennisuitwisseling. Eén van de medewerkers van de IND draaide een periode mee bij de Tanzaniaanse migratiedienst om mee te werken aan het oplossen van actuele problemen. En mee te denken over verbetering van de organisatiestructuur.

IND-leidinggevende Kitty de Koning: "Het is een unieke ervaring dat je je eigen ervaring en competenties kunt inzetten in een derdewereldland. Het werk voor VSO vraagt een open houding, en vooral veel flexibiliteit van je, maar met een praktische instelling kun je in korte tijd veel bereiken. En dat is waardevolle ervaring die je ook weer mee terugneemt naar je eigen werk."



01-07

Common Advisor on Immigration in Accra aan de slag

Op 1 juli werd een Common Advisor on Immigration geplaatst op de Nederlandse ambassade te Accra. Deze IND-medewerker neemt deel in het EU-project "Combating Fraud in Migration Procedures". Doel van dit project is het tegengaan van migratiefraude en -misbruik.

De Common Advisor on Immigration werkt nauw samen met het Regional Support Office van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, en de visumafdeling van de Nederlandse maar ook van andere EU-ambassades.



FOTO: [HTTP://EN.WIKIPEDIA.ORG/WIKI/GHANA](http://en.wikipedia.org/wiki/Ghana)

16-07

Afschaffing meldplicht EU-burgers nu definitief

EU-burgers die in Nederland wonen en werken, hoeven zich niet meer te melden bij de IND. Staatssecretaris Teeven informeerde de Tweede Kamer al eerder over het voornemen om deze meldplicht af te schaffen. Met publicatie in het Staatsblad is de afschaffing per 16 juli definitief geworden.



FOTO: INGE VAN MILL

01-08

Grote drukte bij de unit Studie

Begin augustus - kort voor de start van het nieuwe studiejaar - werd de unit Studie zoals elk jaar geconfronteerd met een piek in het aantal aanvragen.

Top 3 nationaliteiten

1. Chinese
2. Amerikaanse
3. Indonesische

STUDIE		2014	2013
Aanvragen	(9.990 TEV + 2.700 VVR)	12.690	11.710
Beslissingen	(9.920 TEV + 2.630 VVR)	12.550	12.440
Inwilligingen	(TEV: 99% / VVR: 99%)	99%	100%

Sinds de invoering van de Wet Modern Migratiebeleid zijn de aparte aanvragen MVV (Machtiging Voorlopig Verblijf) en VVR (Verblijfsvergunning Regulier) gecombineerd in één aanvraag TEV (Toegang en Verblijf). Voor aanvragen die niet MWV-plichtig zijn, volstaat de aanvraag van een VVR.

Studie: aan hoger onderwijs, voortgezet of beroepsopleiding, of voor het doen van aanvullende examens



FOTO: JAN DE GROEN/HOLLANDE HOOGTE

08-08

Ebolaluitbraak

Het Emergency Committee van de WHO stelde op 8 augustus 2014 vast dat de uitbraak van Ebola in West Afrika een bedreiging vormde voor andere landen. Ook de IND en ketenpartner troffen maatregelen. Zo werden asielzoekers met koorts die minder dan drie weken ervoor uit de landen van de Ebola-epidemie waren vertrokken, onder medisch toezicht geplaatst. Dit leidde ertoe dat een aantal mensen in quarantaine werd geplaatst, maar er is in geen geval daadwerkelijk Ebola geconstateerd.



29-08

UNHCR: een trieste mijlpaal, drie miljoen Syriërs gevlucht

Het aantal Syriërs dat het land is ontvlucht vanwege de burgeroorlog, is voor het eerst uitgekomen boven de drie miljoen. Het totaal aantal Syriërs dat huis en haard heeft moeten verlaten is inmiddels voorbij de tien miljoen. In aangrenzende landen, als Jordanië maken de Syrische vluchtelingen reeds een significant deel van de bevolking uit. Buurland Libanon besloot de grenzen te sluiten voor de grote stroom Syrische vluchtelingen. Ook in Nederland is de instroom hoog. Wachtlijnen lopen op. Extra medewerkers zijn aangenomen om de wachtlijnen voor asielzoekers zo kort mogelijk te houden.

ASIEL	2014	2013
Eerste aanvragen	21.810	9.840
Tweede en volgende aanvragen	2.720	3.260
Nareizigers	5.850	3.650
Inwilligingen excl. nareis	65%	47%
Inwilligingen incl. nareis	75%	58%



FOTO: INGE VAN MILL

Top 3 nationaliteiten

1. Syrische
2. Eritrese
3. Staatloos

22-09

Raad van State buigt zich over 'buiten-beeld-criterium' kinderpardon

Vreemdelingen die tenminste vijf jaar voor hun 18e levensjaar een asielaanvraag in Nederland hebben ingediend, komen onder voorwaarden in aanmerking voor het kinderpardon. Zij moeten gedurende die vijf jaar ook echt in Nederland hebben verbleven, en in die periode niet langer dan een aaneengesloten periode van drie maanden buiten beeld van de rijksoverheid zijn geweest. Met name deze laatste voorwaarde - het zogenaamde 'buiten-beeld-criterium' - is in de politiek en in de media veel ter discussie gesteld.

In de zomer van 2014 hebben de eerste rechters zich over dit criterium uitgelaten. De rechtbank Arnhem oordeelde dat weigering van een kinderpardon-vergunning enkel aan de orde was als een vreemdeling zich actief aan het toezicht van de rijksoverheid had onttrokken. De rechtspraak van de rechtbanken is sindsdien erg verdeeld gebleken.

Omdat de regelgeving in het midden laat of dit bewust en actief was of niet, is de IND tegen de uitspraak van de rechtbank in Arnhem (en soortgelijke uitspraken) in hoger beroep gegaan. Op haar zitting van 22 september stelde de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State de vraag centraal in hoeverre van een vreemdeling kon worden verlangd dat hij steeds in beeld van de rijksoverheid is gebleven en op welke juridische verplichting dat is gebaseerd.

Nadat de staatssecretaris in een aantal specifieke 'buiten-beeld-zaken' op discretionaire gronden alsnog een verblijfsvergunning heeft verleend, is dit vraagstuk op een zitting van 20 november nogmaals behandeld. Daarbij is uiteengezet dat deze specifieke gevallen niet betekenen dat de buiten-beeld-eis niet meer geldt.



FOTO: SABINE JOOSTEN/HOLLANDE HOOGTE

De Raad van State deed op woensdag 4 maart 2015 uitspraak, en oordeelde dat de staat van vreemdelingen "een actieve houding" mag verwachten om in beeld te blijven bij instanties. Wel vindt de Raad van State dat buiten beeld zijn bij de IND niet altijd betekent dat de vreemdeling buiten beeld is van de staatssecretaris, aangezien ook de Dienst Terugkeer & Vertrek onder verantwoordelijkheid van de staatssecretaris valt. Contact met de gemeente voldoet niet, omdat die niet belast is met de uitvoering van het vreemdelingenbeleid.

23-09

IND-medewerkersdag

In workshops brainstormden medewerkers met leden van het managementteam over de toekomstige organisatie, welke medio 2015 zijn beslag zal krijgen. De IND zal dan een plattere organisatievorm krijgen met minder leidinggevenden en meer ruimte en verantwoordelijkheid voor de medewerkers, en samenwerking - zowel intern als met ketenpartners - zal versterkt worden.



24-09

Duitsland pakt Nederlandse mensensmokkelaar op

Een Nederlander werd in Duitsland gearresteerd omdat hij vijf illegale Syriërs het land in zou hebben gesmokkeld. De 51-jarige man liep maandag tegen de lamp op een parkeerplaats langs de snelweg A7 bij Würzburg. Mensensmokkelaars maken misbruik van de grote vluchtelingenstroom die op gang is gekomen.



FOTO: GOOS VAN DER VEEN/HOLLANDE HOOGTE

25-09

Human Rights Watch: Nederland koploper in bestrijding internationale misdrijven

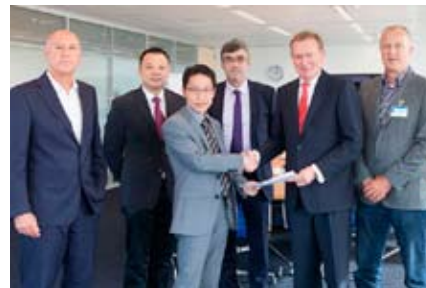
Nederland is een voorbeeld voor andere landen als het gaat om vervolging van personen die zich schuldig hebben gemaakt aan internationale misdrijven, blijkt uit het Human Rights Watch-onderzoeksrapport 'The Long Arm of Justice' dat 25 september verscheen. Het rapport bevat een vergelijkend onderzoek naar de aanpak van internationale misdrijven in Frankrijk, Duitsland en Nederland. Ook de IND draagt hier zijn steentje aan bij. Met de instelling eind jaren negentig van een 1F-unit bij de IND loopt Nederland voorop in het onderzoek naar oorlogsmisdadigers. Het rapport stelt ondermeer "the Dutch experience demonstrates the key role that specialized immigration units can play in ensuring that those who have committed grave international crimes do not obtain asylum."



01-10

Convenant Aziatische Horeca

Op 1 oktober 2014 sluiten de IND, het UWV en de werkgeversorganisaties in de Aziatische Horecabranche, het convenant Aziatische Horeca. Met dit convenant kan, gedurende twee jaar en voor bepaalde functies, een gelimiteerd aantal gecombineerde vergunningen voor verblijf en arbeid worden verleend voor gekwalificeerde Aziatische koks. De IND kan op basis van het convenant in het eerste half jaar – dus van 1 oktober 2014 t/m 31 maart 2015 – maximaal 900 GVVA's verlenen.



04-10

Huizen justitiemedewerkers beklad

In de nacht van 3 op 4 oktober zijn twee huizen in Rijswijk en Den Haag beklad met verf en leuzen. Op de gevel van een woning in Rijswijk staat in oranje letters 'stop deportatie' geschreven. De actie wordt opgeëist door de actiegroep The Visitors.

De staatssecretaris van Justitie en Veiligheid reageert op de intimidaties en beledigingen van individuele ambtenaren: "Het komt steeds vaker voor dat actievoerders die het niet eens zijn met het asiel- en uitzetbeleid van de overheid medewerkers van de vreemdelingendienst intimideren. Laffe typetjes die lekker anoniem met hun sjaaltje voor de mond en het mutsje over het hoofd zoveel mogelijk onzichtbaar wettelijke besluiten proberen te dwarsbomen door individuele werknemers lastig te vallen."



27-10

Nominatie 'Goed Gesprek'

De aanpak voor omgang met de klant 'Goed Gesprek' komt opnieuw in de schijnwerpers. 'Goed Gesprek' wordt genomineerd voor de Goede Praktijken Competitie, een initiatief van het Nederlands Focal Point. In de trainingen voor 'Goed Gesprek' leren medewerkers met klantcontacten communicatieve en de-escalerende gesprekstechnieken om op informele, klantgerichte wijze in gesprek te zijn met de klant.



FOTO: CORBIS

29-10

Publicatie rapport Huwelijksmigratie in Nederland

Het Sociaal Cultureel Planbureau publiceert op 29 oktober het rapport Huwelijksmigratie in Nederland. Het rapport is een verslag van directe ervaringen. Aan bod komen de motieven van mensen om te kiezen voor een partner over de grens, hun overwegingen om naar Nederland te migreren, hun ervaringen met de migratieprocedure, het stichten van een gezin, het zoeken naar werk en het opbouwen van een leven in Nederland. De IND ontving in 2014 24.830 aanvragen 'Familie & Gezin'.

FAMILIE & GEZIN		2014	2013
Aanvragen	(15.665 TEV + 9.165 VVR)	24.830	27.190
Beslissingen	(15.130 TEV + 9.180 VVR)	24.310	27.640
Inwilligingen	(TEV: 83% / VVR: 85%)	84%	80%

Familie & Gezin: gezinsvorming, gezinshereniging, in Nederland geboren kinderen, 8 EVRM gezinsleven, adoptie en pleegkinderen

Sinds de invoering van de Wet Modern Migratiebeleid zijn de aparte aanvragen MVV (Machtiging Voorlopig Verblijf) en VVR (Verblijfsvergunning Regulier) gecombineerd in één aanvraag TEV (Toegang en Verblijf). Voor aanvragen die niet MVV-plichtig zijn, volstaat de aanvraag van een VVR.



Top 3 nationaliteiten

1. Indiase
2. Turkse
3. Amerikaanse

31-10

Jubileum VluchtelingenWerk

VluchtelingenWerk bestaat 35 jaar en vierde dat met een jubileumcongres in Congrescentrum Antropia in Driebergen. Ter gelegenheid van deze feestelijke gebeurtenis sprak ook staatssecretaris Teeven van Veiligheid en Justitie: "VluchtelingenWerk en de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie staan voor dezelfde zaak. Een rechtvaardig asielbeleid. We kijken zo nu en dan wat anders tegen die taak aan..."

In een vogelvlucht liet hij de ontwikkelingen in de afgelopen 35 jaar passeren, om in zijn betoog te eindigen bij de gemeenschappelijke uitdagingen van dit moment.



FOTO: VLUCHTELINGENWERK NEDERLAND

31-10

ACVZ ziet geen fraude bij gezinshereniging vluchteling

De Adviescommissie voor Vreemdelingenzaken (ACVZ) heeft op verzoek van de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie een advies ('Na de vlucht herenigd') uitgebracht over het nareisbeleid. Het nareisbeleid is een bijzondere vorm van gezinshereniging voor gezinnen die door de vlucht van een of meer van de gezinsleden uit het land van herkomst (of het land van eerder verblijf), van elkaar gescheiden zijn. Een belangrijke conclusie uit het advies luidt dat de ACVZ geen aanleiding ziet om alle nareisaanvragen die in de periode 2008-2013 zijn ingediend, opnieuw ambtshalve te beoordelen. De Kinderombudsman had hiertoe opgeroepen in zijn rapport van 6 juni 2013 op basis van vermeende schendingen van de rechten van het kind in het nareisbeleid. De ACVZ komt tot deze conclusie op basis van haar eigen onderzoek en de bevindingen die daaruit voortvloeien.

Uit de bevindingen van de ACVZ blijkt voorts dat de IND zich terdege rekenschap geeft van de soms complexe situatie waarin gezinnen zich bevinden die door de vlucht van een gezinslid van elkaar zijn gescheiden. De ACVZ merkt wel op dat in een beperkt aantal zaken niet (of onvoldoende) gemotiveerd is afgewezen, niet op correcte wijze aan de toepasselijke voorwaarden is getoetst of is afgewezen op grond van een onzorgvuldige beoordeling van de feitelijke gezinsband. Dit is een aansporing om aandacht te blijven hebben voor de kwaliteit en inzichtelijkheid van besluiten in nareiszaken.



FOTO: VLUCHTELINGENWERK NEDERLAND

04-11

Documenttraining Kenia

In november 2014 heeft de Immigration Liason Officier (ILO) van de IND te Kenia aan Keniaanse ambtenaren en medewerkers van Kenya Airways trainingen gegeven in documentherkenning. Hiermee ondersteunde hij de Keniaanse autoriteiten bij de preventie van illegale migratie. De cursisten waren van verschillende diensten, waaronder Kenia Immigration, the National Registration Bureau, the Anti Terrorist Police Unit, Kenya Airways en verschillende consulaire medewerkers. ILO's van de IND hebben in 2014 meer dan 290 trainingen gegeven op het gebied van ondermeer verificatie van documenten en Schengenregelgeving aan ruim 4500 medewerkers van luchtvaartmaatschappijen en immigratiediensten.

Op het gebied van documentverificatie (*het controleren op echtheid van door vreemdelingen meegebrachte documenten*) heeft de IND een internationaal gewaardeerde expertise. Vandaar dat ook in het buitenland regelmatig trainingen worden gegeven. Het Bureau Documenten - waar deze expertise is samengebracht - verzorgt daarnaast ook de productie van de te verstrekken verblijfspassen.



DOCUMENTEN	2014	2013
Verblijfsvergunning regulier bepaalde tijd	97.110	140.900
Verblijfsvergunning regulier onbepaalde tijd	11.280	22.150
Verblijfsvergunning asiel bepaalde tijd	26.230	15.950
Verblijfsvergunning asiel onbepaalde tijd	7.750	5.450
W-document	28.940	8.650
W2-document	1.260	9.950

W-documenten zijn de documenten voor vreemdelingen die in afwachting zijn van een asielbeslissing

12-12

Studenten kunstacademie presenteren werken over dilemma's asielbeleid

Vrijdagavond 12 december presenteerden zo'n 35 derdejaarsstudenten van de kunstacademie AKV | St. Joost in Breda en Den Bosch hun werk over dilemma's in het asielbeleid. Een half jaar lang hebben zij zich bezig gehouden met het thema kunst en engagement. Daarbij hebben ze zich verdiept in de vraagstukken van het vreemdelingenbeleid. De studenten bezochten om zich een beeld te vormen IND-locaties in Den Bosch en Rijswijk, waar zij rondleidingen en uitleg kregen van IND'ers. Ook zijn de studenten op bezoek geweest bij andere organisaties, zoals Vluchtelingenwerk, het COA, en de Vluchtkerk, waar zij zowel met asielzoekers als met vrijwilligers spraken.

Op vrijdagavond 12 december presenteerden zij in Humanity House in Den Haag hun werk. Het was een mix van video's, affiches, performances, schilderijen, foto's en meer. In de laatste week van april 2015 en een groot deel van de maand mei zal een deel van de werken te zien zijn in het Artrium van het Ministerie van Binnenlandse Zaken (Turfmarkt 147, Den Haag).



15-12

Nationale naturalisatiedag

In de ruim 400 Nederlandse gemeenten, waaronder Bonaire, St. Eustatius en Saba, maar ook op ambassades en consulaten-generaal in de hele wereld vonden naturalisatieceremonies plaats. Tijdens de ceremonie legden nieuwe Nederlanders 'de Verklaring van verbondenheid' af. Hiermee beloofden zij om vrijheden en rechten die bij het Nederlanderschap horen, te respecteren en de rechten te vervullen.

In 2014 zijn 24.930 verzoeken tot verkrijging van het Nederlanderschap ingediend. Er zijn er 27.580 afgehandeld. Circa 96% daarvan is ingewilligd.



31-12

Baten en lasten in 2014

Baten en lasten

De baten van de IND bestonden in 2014 uit € 376 miljoen. Dit bedrag is voor een groot deel (circa 86%) van het departement afkomstig. Het resterende deel bestaat uit de opbrengsten van leges en overige opbrengsten.

De lasten van de IND lagen in 2014 iets lager: € 375 miljoen, waardoor een positief resultaat is behaald van circa € 1 miljoen. Hiermee is voor het vijfde achtereenvolgende jaar een positief resultaat behaald. De kosten van de IND bestaan voor een groot deel (circa 64%) uit personele kosten. Het resterende deel betreft materiële kosten, zoals huisvesting en automatisering.

Personele bezetting

De personele bezetting van de IND is eind 2014 3.500 fte. De ambtelijke bezetting is met circa 3.000 fte nagenoeg gelijk gebleven. De externe inhuur is iets toegenomen als gevolg van de sterk toegenomen asielinstroom.



Cijferoverzicht totaal

ASIEL	2014	2013
Eerste aanvragen	21.810	9.840
Tweede en volgende aanvragen	2.720	3.260
Nareizigers	5.850	3.650
Inwilligingen excl. nareis	65%	47%
Inwilligingen incl. nareis	75%	58%

Top 3 nationaliteiten Asiel

1. Syrische
2. Eritrese
3. Staatloos

KENNIS & TALENT	2014	2013
Aanvragen (7.920 TEV + 2.980 VVR)	10.900	10.280
Beslissingen (7.910 TEV + 3.350 VVR)	11.260	10.300
Inwilligingen (TEV: 97% / VVR: 67%)	88%	93%

Top 3 nationaliteiten Kennismigranten

1. Indiase
2. Amerikaanse
3. Chinese

ARBEIDSMIGRANTEN	2014	2013
Aanvragen (920 TEV + 770 VVR)	1.690	2.470
Beslissingen (910 TEV + 810 VVR)	1.720	2.750
Inwilligingen	69%	67%

Top 3 nationaliteiten Arbeidsmigranten

1. Amerikaanse
2. Chinese
3. Indiase

STUDIE	2014	2013
Aanvragen (9.990 TEV + 2.700 VVR)	12.690	11.710
Beslissingen (9.920 TEV + 2.630 VVR)	12.550	12.440
Inwilligingen (TEV: 99% / VVR: 99%)	99%	100%

Top 3 nationaliteiten Studie

1. Chinese
2. Amerikaanse
3. Indonesische

FAMILIE & GEZIN	2014	2013
Aanvragen (15.665 TEV + 9.165 VVR)	24.830	27.190
Beslissingen (15.130 TEV + 9.180 VVR)	24.310	27.640
Inwilligingen (TEV: 83% / VVR: 85%)	84%	80%

Top 3 nationaliteiten Familie & Gezin

1. Indiase
2. Turkse
3. Amerikaanse

DE IND IN CARIBISCH NEDERLAND	2014	2013
Aanbod aanvragen en verzoeken	4.680	5.040
Afgehandelde procedures	5.550	5.050

DOCUMENTEN	2014	2013
Verblijfsvergunning regulier bepaalde tijd	97.110	140.900
Verblijfsvergunning regulier onbepaalde tijd	11.280	22.150
Verblijfsvergunning asiel bepaalde tijd	26.230	15.950
Verblijfsvergunning asiel onbepaalde tijd	7.750	5.450
W-document	28.940	8.650
W2-document	1.260	9.950

LOKETBEZOEKEN	2014	2013
Totaal aantal bezoeken informatieloketten	120.480	125.730
Totaal aantal bij loketten ingediende aanvragen (incl. terugkeervisum en visumverlengingen)	34.300	67.580
Totaal aantal door de loketten uitgereikte verblijfsdocumenten	142.210	188.490

TELEFONIE	2014	2013
Het totaal aantal binnengekomen calls frontoffice	491.580	633.200
Gemiddeld aantal e-mails per maand	1.650	2.160
Gemiddelde telefonische bereikbaarheid	93%	83%

KLACHTEN	2014	2013
Ontvangen	1.270	2.760
Tijdig afgehandeld	78%	83%

GEMIDDELD AANTAL GESPREKKEN PER DAG

