



Aan de Voorzitter van de Maatschappelijk Adviesraad  
mevrouw C.E. Dettmeijer-Vermeulen

**Bureau Hoofddirectie**

Rijnstraat 8  
2525 XP DEN HAAG  
Postbus 16275  
2500 BG DEN HAAG  
www.IND.nl

Datum  
10 januari 2020

Onderwerp: reactie op het MAR advies "Beter bekend"

Geachte mevrouw Dettmeijer-Vermeulen en leden van de Maatschappelijk Adviesraad,

Op 10 december 2019 zond u mij uw advies "Beter bekend" waarin u mij adviseert over jaardoel 4 van het IND-jaarplan 2020, te weten: De maatschappij begrijpt beter wat de IND doet. Op 20 december jl. heeft u uw advies aan het Managementteam IND toegelicht.

Ik stel uw betrokkenheid en inhoudelijke kennis over de actualiteiten rondom de IND-vraagstukken zeer op prijs en ben blij met het advies dat MAR heeft uitgebracht. Hierna zal ik puntsgewijs reageren op de punten uit uw advies.

#### **Jaardoel 4 van het jaarplan 2020**

Het beeld over (de uitvoering van) het vreemdelingenbeleid in de media is vaak negatiever dan de inspanningen en resultaten rechtvaardigen. Polarisatie en incidentengevoeligheid staat vaak een open en rationeel debat op basis van de feiten in de weg. Door actiever en genuanceerd te communiceren over (de uitvoering van) het vreemdelingenbeleid en de gevolgen daarvan voor een individu of een groep wil de IND beter anticiperen op negatieve beeldvorming. Ons streven is om te laten zien wat de IND doet zodat de maatschappij meer besef krijgt van ons werk en beter begrijpt wat we doen. De waardering (erkenning) voor ons werk is dus geen doel op zich, wél het neveneffect als gevolg van het toegenomen begrip (besef).

U constateert dat jaardoel 4 een mooie ambitie is en onderschrijft deze van harte. Tegelijkertijd geeft u aan dat focus kan worden aangebracht en adviseert om de verschillende niveaus waarop geacteerd kan worden afzonderlijk te benoemen en op al deze niveaus een nulmeting te realiseren. In dit kader heeft u vier niveaus geïdentificeerd: de stakeholders, de maatschappij, de IND-medewerker en de klant.

We zullen bij de uitvoering bekijken hoe we per niveau een gerichte aanpak kunnen kiezen waarmee een sterker effect van het beoogde doel wordt bereikt. In de afgelopen maanden heeft de IND een stakeholdersanalyse laten uitvoeren en de waardevolle uitkomsten daaruit gebruiken we voor verbetering van onze 'klantcommunicatie'. Deze aanpak zal in de komende periode nader vorm krijgen. Daarnaast zullen we bezien wat we kunnen leren van de ervaring van oudere uitvoeringsorganisaties en hoe we de samenwerking in de migratieketen verder kunnen intensiveren.

## **Mediastrategie**

U heeft kennis genomen van de mediastrategie die de IND nu hanteert en van onze voornemens om deze verder uit te werken. U ondersteunt en onderschrijft dat en doet een aantal voorstellen die de IND kunnen helpen om het jaardoel 4 te realiseren.

### *Wees kwetsbaar en transparant*

U constateert dat de werk van de IND complex is en adviseert om dit werk inzichtelijk te maken en de bijbehorende dilemma's helder en transparant voor het voetlicht te brengen. Door openheid over cijfers te geven en medewerkers in de media toelichting te laten (blijven) geven over hun werk zou de beeldvorming ten goede komen. Voorts ziet u kansen voor de IND door actualiteit actief te monitoren, proactief te framen en alert te reageren op nieuws.

Ik onderschrijf dat een meer realistische beeldvorming ten aanzien van het vreemdelingenbeleid en inzicht in de complexiteit van het werk met bijbehorende dilemma's bij kan dragen aan een positiever beeld van de mensen die zich dagelijks inzetten voor de zorgvuldige uitvoering van dat beleid. Om dit te verwezenlijken investeert de IND steeds meer in uitleggen hoe en waarom wij ons werk doen en met betrekking tot specifieke thema's of aanpak die de achtergrond schetsen bij issues die in de media opspelen.

Mede op basis van uw advies besluit de IND om eerder dan gepland de newsroom in te richten en de zichtbaarheid in de social media te vergroten. Dat wordt in de komende periode nader uitgewerkt. Hierbij zal worden gezien op welke onderdelen de samenwerking met directe ketenpartners geïntensiveerd kan worden.

### *Communicatie volgt kennis*

Een ander punt waar in het advies op wordt ingegaan betreft de relatie tussen communicatie en kennis. De MAR adviseert de IND om feiten en kennis te vergaren, paraat te hebben en te delen met de afdeling communicatie zodat deze reactief en proactief ingezet kunnen worden in de media.

Ten aanzien van een aantal onderwerpen kan op voorhand worden ingeschat dat er discussie over zal ontstaan. Door hierop tijdig te anticiperen, voorkomen we dat de IND hierop reactief reageert. Een goede voorbereiding door middel van een met de ketenpartners afgestemde woordvoeringlijn, de Q&A's of een factsheet-document met daarin ons kernboodschap, uitleg over de regelgeving en onderbouwd met cijfers zal hierbij helpen. Daar gaan we de komende tijd op inzetten.

Deze informatie kan door een woordvoerder ook proactief worden gebruikt bij een persbriefing en tevens een handreiking zijn voor de medewerkers van ons Klant Informatie Centrum. Deze informatie kan ook op onze mediakanalen worden gebruikt als we snel en adequaat op actuele thema's willen inspelen.

Naast het beter anticiperen op actuele thema's en controversiële onderwerpen is het van belang om een eigen positieve en genuanceerde boodschap over het vreemdelingenbeleid en de uitvoering daarvan te brengen. De IND heeft goede ervaringen met het proactief verstrekken van de informatie over de actuele onderwerpen. De achtergrondgesprekken met journalisten of de

persmomenten waarin de IND het beleid of de actuele onderwerpen toelicht worden als waardevol ervaren. Deze werkwijze zal worden gecontinueerd en geïntensiveerd.

Voorts zal worden gewerkt aan de verdere ontwikkeling van infographics die als hulpmiddel kunnen dienen om een ingewikkelde boodschap op een inzichtelijke en eenvoudige manier te vertellen. Het gebruik van beeldmateriaal komt de overtuigingskracht van de boodschap ten goede.

De te ondernemen stappen om het bovenstaande te kunnen realiseren vragen om nadere afstemming tussen verschillende interne en externe partijen, waaronder het ministerie van JenV waar momenteel nog alle woordvoering over de IND is ondergebracht bij de woordvoerders van de verantwoordelijke staatssecretaris.

#### *Communicatie over individuele zaken*

Een apart onderdeel van uw advies is 'vertel het echte verhaal van het werk van IND'. Dit is een punt waarvoor we al aandacht hebben en steeds meer acties ondernemen om dat te realiseren. Hoewel de IND - als gevolg van politieke gevoeligheid en/of wettelijke restricties die de AVG met zich meebrengt - beperkte ruimte ziet om te reageren op de onjuiste c.q. onvolledige beelden in de media rondom de individuele casuïstiek, wordt in algemene termen het beleid toegelicht. Daarbij benadrukken we dat de IND een uitvoerende dienst is die het beleid uitvoert en dat de duidelijke uitvoeringsregels bedoeld zijn om willekeur tegen te gaan.

Daarnaast wordt er op ingezet om daar waar een verkeerde of ongebalanceerde voorstelling van zaken wordt gedaan meer ruimte te nemen zodat de maatschappij een genuanceerd verhaal hoort. Dat zou betekenen dat er na een gedegen belangenafweging in bepaalde gevallen afgeweken zou kunnen worden van het uitgangspunt dat er geen individuele informatie mag worden verstrekt. Een belangrijke afweging die deze keuze zou kunnen rechtvaardigen is als de vreemdeling of diens gemachtigde zelf actief de publiciteit heeft gezocht en in dat kader onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.

#### *Eigen IND-woordvoering*

Het laatste punt waar in het advies op wordt ingegaan betreft een eigen IND-woordvoering. Het is mooi om te zien dat de MAR het idee ondersteunt dat we als IND weer moeten investeren in eigen woordvoering. Die lijn is door ons ingezet. Dat vergt in praktijk nauwe afstemming met het ministerie om vooral de lijn scherp te houden tussen enerzijds beleid en politieke verantwoordelijkheid en anderzijds de uitvoering zoals de IND deze waarborgt.

Hoogachtend,

Het managementteam IND