



Immigratie- en Naturalisatiedienst
Ministerie van Justitie en Veiligheid

IND Jaarverslag 2020

2020: een weerbarstig jaar



Geachte lezer,

Wie werkt in de vreemdelingenketen, weet dat je altijd het onverwachte moet verwachten. Als IND hebben we dan ook een ruime ervaring in het omgaan met een weerbarstige realiteit. Maar hoe weerbarstig 2020 zou worden, kon niemand voorzien.

De door het kabinet op 15 maart 2020 aangekondigde maatregelen in de aanpak van het coronavirus, waaronder het besluit om alle contacten tot een minimum te beperken, hebben van meet af aan grote impact op ons gehad. Dat had onder andere tot gevolg dat vreemdelingen die in Nederland aankwamen niet tot de COA-opvang werden toegelaten en tijdelijk in de noodopvanglocatie moesten worden opgevangen, dat er geen identificatie en registratie kon plaatsvinden en dat gehoren (zowel asiel als regulier) niet langer doorgang konden vinden.

De (vervolg)maatregelen om verspreiding van het coronavirus tegen te gaan, hadden impact op het aantal asielaanvragen en de verwerking daarvan, maar waren ook van invloed op de reguliere aanvragen. Zo kwamen er bijvoorbeeld veel minder buitenlandse studenten naar Nederland. Maar we kregen ook te maken met reizigers die in ons land gestrand waren en niet terug konden naar hun eigen land, doordat er geen vliegtuigen meer vertrokken. Dit soort situaties vraagt om maatwerk; om buiten de gebaande paden te zoeken naar oplossingen. Ik ben er trots op dat we op dat gebied mooie resultaten hebben neergezet: we hebben onze verblijfsdocumenten via een koerier bij klanten thuisbezorgd, hielden gesprekken met asielzoekers via videoverbinding en verlengden onze visa telefonisch. Dat zijn mooie innovaties die ook na het coronatijdperk hun waarde voor de IND zullen houden. In dit magazine leest u daar meer over.

Eind 2019 heeft de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid aangegeven dat het terugbrengen van de lange doorlooptijden tot binnen de wettelijk norm van essentieel belang is en heeft aan een externe partij verzocht om de uitvoering van de algemene en verlengde asielprocedure (spoor 4) bij de IND door te lichten. In februari 2020 heeft het onderzoeksbureau Significant Public zijn rapport gepresenteerd. De getrokken conclusies waren stevig maar boden tegelijk ruimte en concrete aanknopingspunten voor verbetering. Het onderzoeksbureau kwam met een aantal verbetermaatregelen ten aanzien van de uitvoering van de asielprocedure op zowel de korte als langere termijn. Daarnaast zijn er aanbevelingen gedaan ten aanzien van projectmatige afhandeling van de werkvoorraad, verbetering van de operationele sturing en procesregie op compleetheid van de dossiers. Daarop is een Plan van Aanpak opgesteld en zijn stappen ondernomen om de verbeteringen in gang te zetten.

Naar aanleiding van dat rapport is er een speciaal team (Taskforce) ingericht en is een begin gemaakt met het wegwerken van de grote voorraad oude asielaanvragen. Verderop kunt u lezen hoe we deze uitdaging zijn aangegaan. Ondanks grote inspanningen is het ons helaas niet gelukt de hele voorraad voor het einde van het jaar af te handelen, maar alle inspanningen zijn er nu op gericht dit doel medio dit jaar te bereiken.

En er waren meer omvangrijke opdrachten waar de IND in 2020 voor stond. Zo was het ook het jaar van de Brexit. Voor onze organisatie betekende dat een grote logistieke operatie om de ongeveer 45.000 in Nederland wonende Britten uit te nodigen een aanvraag voor een verblijfsdocument in te dienen, waarbij al die aangevraagde verblijfsdocumenten ook nog tijdig verstrekt moesten worden. Met trots kan ik u vertellen dat we in die opdracht geslaagd zijn, in dit magazine leest u wat daarvoor nodig was.

Ook op het gebied van naturalisatie zijn mooie stappen gezet. Al jaren is het aantal naturalisatieverzoeken hoog, wat een flinke inspanning van de medewerkers van de IND vraagt. Ondanks de uitdagingen die corona met zich meebracht, zijn we er echter in geslaagd op dit terrein een behoorlijke inhaalslag te maken. Verderop leest u hoe wij dit gedaan hebben.

En omdat toelaten en handhaven vanzelfsprekend bij elkaar horen, hebben wij ook in 2020 hierop ingezet. Soms achteraf, bijvoorbeeld door sancties op te leggen als er sprake was van fraude, maar juist ook vaak aan de voorkant. Door goede voorlichting te geven, bijvoorbeeld aan onze erkend referenten, en daarmee eventuele fouten te voorkomen. Want ook hierbij geldt: voorkomen is beter dan genezen. In dit magazine leest u meer over dit onderwerp.

Ten slotte hebben we onze dienstverlening in het zuiden van het land een impuls gegeven. De IND was al aanwezig in acht expatcentra in Nederland, maar in 2020 kwam daar eentje bij - het Expat Centre Maastricht Region (ECMR). In dit expatcentrum kunnen vreemdelingen in één keer hun verblijfsvergunning, BSN en inschrijving in de BRP regelen en ontvangen zij informatie over wonen en werken in de regio. U leest er meer over in dit magazine.

Ook dit jaar is door de coronacrisis onzeker. Maar wat door al die jaren heen hetzelfde blijft, is onze grote maatschappelijke opgave en daarmee samenhangend grote publicitaire belangstelling voor ons werk. Het belangrijke werk, waar onze medewerkers zich dagelijks vol overgave voor inzetten. Samen met onze partners, want niemand staat op zichzelf: dat geldt zowel voor partijen binnen de vreemdelingenketen als voor samenwerkingspartners daarbuiten. Gelukkig weten wij elkaar over en weer steeds te vinden. En ook dat is tot mijn vreugde een constante factor.

U ziet, er valt genoeg te vertellen, maar daarover kunt u nu zelf lezen. In dit magazine hebben we de belangrijkste resultaten voor u op een rij gezet. Ik wens u veel leesplezier!

Annelore Roelofs
Wvd. Hoofddirecteur IND



A person in a black uniform and cap is walking past a window. The window has two signs that say 'HOU VOEL' with red hearts. The person is carrying a backpack. The background is a blue corrugated metal wall. There is a white post and some greenery on the right side.

Asiel: wegwerken oude voorraad en bijhouden nieuwe instroom

Wie niet veilig is in eigen land, kan rekenen op de bescherming van asiel. Een grote maatschappelijke opgave, waar veel IND'ers zich elke dag vol overgave voor inzetten, ondanks de hoge werkdruk bij de directie Asiel en Bescherming. Om de ontstane achterstanden in te lopen, werd in 2020 een speciale Taskforce ingericht. In deze Taskforce moest een voorraad van zo'n 15.000 zaken worden behandeld, terwijl ervaren medewerkers van de IND de nieuwe instroom bijhielden. Hoe ging dit in de praktijk?

“We werken met 260 mensen aan het wegwerken van de oude voorraad”, vertelt Linda Mostert, lid van het kernteam Taskforce. “Een deel van hen komt van de IND, De Dienst Terugkeer en Vertrek en het ministerie van Buitenlandse Zaken, maar natuurlijk moesten er ook nieuwe mensen worden aangenomen. Normaal gesproken gaat het om een gecombineerde functie van hoor- en beslismedewerker, maar die opleiding duurt lang en onze opdracht was om alle zaken voor het eind van 2020 behandeld te hebben. Om die reden hebben we die functie opgeknipt in alleen horen of beslissen. Op die manier konden mensen sneller worden opgeleid en ingezet.”

Learning by doing

Bij de inzet in de Taskforce speelden asielmedewerkers van de IND een belangrijke rol. Joël Schoneveld is plaatsvervangend directeur Asiel en Bescherming, hij vertelt: “Wij hebben een groot aantal van onze mensen uitgeleend aan de Taskforce. Zij hebben nieuwe medewerkers opgeleid en hielpen hen bij hun werk. Dat was ook nodig, want veel van het werk in de Taskforce vond plaats via learning by doing.”

[Kijk hier de video: Dignum Friendrijk vertelt over zijn werk voor de Taskforce.](#)

Relatief eenvoudige aanvragen

Omdat er snel gestart moest worden, begon de Taskforce met een beperkte doelgroep. Mostert: “We zijn begonnen met Syrische aanvragen. Later kwamen daar ook andere nationaliteiten bij, maar wat de zaken gemeen hadden, is dat het om relatief eenvoudige aanvragen ging die een grote kans maakten om ingewilligd te worden.”

Schriftelijk horen

Nieuw was de invoering van het zogenaamde schriftelijk horen, dat gestart werd bij de eenvoudiger aanvragen. “Daaraan konden asielzoekers op vrijwillige basis meedoen”, vertelt Mostert. “In plaats van een fysiek gesprek met een IND-medewerker, konden asielzoekers op locatie en onder toezicht een formulier invullen over hun reisroute en de reden van hun asielaanvraag. Dat formulier werd vervolgens vertaald door een vertaalbureau, waarna door een IND-medewerker gekeken werd of de aanvraag ingewilligd kon worden. Bij een inwilliging gebeurde dat direct, maar als het ingevulde formulier of de meegeleverde documenten aanleiding gaven tot extra vragen of tot een voornemen om af te wijzen, werd een asielzoeker alsnog uitgenodigd voor een gehoor in persoon. Onze ervaring is dat ongeveer de helft van de aanvragers van de mogelijkheid van schriftelijk horen gebruik heeft gemaakt. Hoewel deze manier van horen dus vooral geschikt is voor relatief eenvoudige zaken, blijkt de schriftelijke procedure ook bij lastiger aanvragen een positieve bijdrage te leveren aan de versnelling van de procedure.”

Cijfers asielaanvragen in 2020:

- | | |
|-------------------------------------|--------|
| • Eerste aanvragen asiel | 13.670 |
| • Tweede en volgende aanvraag asiel | 1.600 |
| • Aanvragen nareizigers | 9.300 |

Telehoren

Ook telehoren deed in 2020 zijn intrede. Schoneveld: “Daar waren we al langer mee bezig, maar corona heeft dit proces wel in een stroomversnelling gebracht. Toen de coronamaatregelen in maart van kracht werden, kwam het asielproces stil te liggen. Doordat er op dat moment geen gehoren meer plaatsvonden, werden onze medewerkers ingezet op het wegwerken van de oude aanvragen. De invoering van telehoren was daarbij een uitkomst: via een videoverbinding konden deze gehoren gewoon doorgaan. De asielzoeker zat achter een beeldscherm op het azc en de IND-medewerker zat op kantoor of thuis. Dat scheelt een enorm logistiek proces: de asielzoeker hoeft niet naar ons toe te komen, er hoeft geen bus geregeld te worden en in deze coronatijd beperkten we daarmee het fysieke contact. We willen telehoren daarom ook na corona blijven inzetten. Maar niet bij iedereen: telehoren is alleen geschikt voor de behandeling van minder complexe aanvragen van niet-kwetsbare vreemdelingen. Alle anderen krijgen een fysiek gehoor.”

Het doel om alle 15.000 oude zaken voor het einde van het jaar afgerond te hebben, is helaas niet gehaald. Ondanks de impact van de tegenslagen, die onder andere het coronavirus met zich bracht, is een uiterste inspanning geleverd om voor het einde van het jaar zoveel mogelijk zaken tot afronding te brengen. Op 31 december 2020 is in 8.200 zaken beslist en alles is erop gericht om de totale voorraad oude zaken medio 2021 afgehandeld te hebben. Schoneveld: “Het merendeel van de eenvoudiger zaken uit de oude voorraad is inmiddels behandeld, waardoor er nu alleen nog complexere zaken over zijn. Die worden door ervaren IND-medewerkers behandeld. De in 2020 genomen maatregelen als telehoren, schriftelijk horen, het uitbesteden van deelaspecten van het asielproces aan externe bureaus en centrale regie voeren op de planning zijn in de praktijk uitgevoerd en de meerwaarde ervan is gebleken. Deze maatregelen worden de komende tijd verder doorontwikkeld en zullen, waar nodig, deel uitmaken van de standaard werkwijze van de IND.

Nareis

Een rechtstreeks gevolg van het hoge aantal asielinwillingen is het grote aantal aanvragen voor nareis. Hiervoor komen gezinsleden in aanmerking van de houder van een asielvergunning in Nederland. Jan Willem Pijpstra is operationeel manager Nareis. Hij vertelt: “Als iemand een asielvergunning krijgt, kan hij of zij binnen drie maanden na vergunningverlening een aanvraag indienen om de gezinsleden naar Nederland over te laten komen. Door alle inspanningen in de Taskforce en de directie Asiel en Bescherming, steeg ook het aantal nareisaanvragen. We hebben daarop geanticipeerd door extra medewerkers te werven en op te leiden, maar we kregen gelukkig ook bijstand van medewerkers van andere directies.”

Cijfers nareizigers in 2020:

- Aanvragen 9.300
- Beslissingen 5.970
- Inwillingen 70%
- Ingereisde nareizigers 3.860

Gesloten ambassades

Ook corona had impact op het nareisproces. Pijpstra: “De IND houdt gehoren met de gezinsleden in het buitenland. Dat gebeurt via een videoverbinding waarbij de gezinsleden op de Nederlandse ambassade in het buitenland zijn. Ook neemt de ambassade DNA-materiaal van de gezinsleden af waarmee de familieband met de aanvrager in Nederland kan worden aangetoond. Maar door corona waren vanaf half maart 2020 alle ambassades gesloten. Daardoor kwamen deze processen stil te liggen en konden er tijdelijk ook geen inreisvisa voor nareis worden verstrekt door de ambassades. We hebben toen de samenwerking gezocht met Vluchtelingenwerk Nederland, het ministerie van Buitenlandse Zaken en de ambassades om tot een oplossing te komen. Zo hebben we kunnen realiseren dat een nieuwe aanvraag met voorrang wordt behandeld als het door corona voor een nareiziger niet mogelijk was een nareisvisum op tijd op te halen bij de ambassade.”



Familiebezoek en langeafstandsrelaties: corona raakt iedereen

Inreisverboden en een verlaten Schiphol: half maart vorig jaar zag onze luchthaven er heel anders uit dan we gewend waren. Vanwege het inreisverbod was het moeilijker om je partner of familie naar Nederland te halen. Wat betekende dit voor de IND? Manager Mark van Elzakker en medewerker Herman van Temmen van het IND Grenskantoor op Schiphol leggen uit.

“Half maart kwam het vliegverkeer grotendeels tot stilstand”, blikst Van Elzakker terug. “Er waren alleen repatriëringsvluchten, primair gericht op terugkeer naar het eigen land. Vanaf half april was er beperkt vliegverkeer mogelijk met duidelijke restricties. Toen moesten keuzes worden gemaakt over wie er wel en niet mocht reizen.”

Beperkte ruimte

De Europese Commissie deed aanbevelingen hiervoor, waar Nederland aan moest voldoen. Van Elzakker: “Als Grenskantoor zijn wij intermediair geweest om te adviseren over wie er wel en niet kon reizen. Zo mochten mensen reizen om afscheid van een terminaal ziek familielid te nemen of bij een begrafenis te zijn, dus zwaarwegende familieredenen. Maar de ruimte was helaas beperkt. We hebben steeds ons best gedaan om de ruimte van de regeling te benutten, maar we hebben in deze periode helaas ook te maken gehad met verdriet van mensen en schrijnende gevallen omdat er geen uitzondering mogelijk was.”

32.730 aanvragen voor familie & gezin in 2020

Lange afstandsrelaties

Van Temmen: “In juli kwam er een regeling voor lange afstandsrelaties. Dit betekende een uitzonderingsregeling voor geliefden op afstand. Dat gaf mensen meer mogelijkheden om hun geliefde te zien, maar er bleven ook problemen. Zo was er bijvoorbeeld geen uitzondering voor gescheiden ouders om hun kinderen te zien of voor familie om bij een bevalling te zijn. Je hebt met verschillende culturen te maken en in sommige culturen is juist de moeder van een zwangere vrouw bij de bevalling aanwezig, in plaats van de partner. Hier was geen ruimte voor. Wij zagen dat de schrijnendheid opliep naarmate de maatregelen langer duurden en mensen elkaar meer gingen missen. De prijs was en is nog steeds hoog.”

Top 3 nationaliteiten (inwilligingen) Familie & Gezin 2020:

1. Indiase
2. Turkse
3. Syrisch

Maatwerk

Van Elzakker: “Vanaf maart 2020 hebben we gezorgd dat we altijd bereikbaar waren voor passagiers. Zo hebben wij een postbus geopend waar iedereen vragen kon stellen. Daarnaast konden wij onze hoofddirecteur altijd benaderen en haar advies geven om een uitzondering te maken, een mogelijkheid die de hoofddirecteur van de IND heeft. Dat is in enkele gevallen gebeurd bij zeer schrijnende gevallen, zodat we maatwerk konden leveren. Zo was er een Nederlands-Turks echtpaar van wie de zoon op sterven lag. De Turkse tante van de jongen wilde naar Nederland komen, maar dat viel formeel niet in de categorie naaste familie. Wij vonden het schrijnend en konden de ruimte bieden. Daarnaast hebben wij bij schrijnende gevallen, nadat er iets meer mogelijk was, ook zelf contact met mensen opgenomen om hen te vertellen dat er opties waren. We hebben de regels toegepast binnen de kaders, maar wel ruimte gehouden voor uitzonderingen. Dat deden we altijd in goede samenspraak met de Koninklijke Marechaussee, het Ministerie van Buitenlandse Zaken en onze eigen collega’s. We hadden en hebben veel profijt van onze goede samenwerking.”

Gestrand in Nederland

Van Temmen: “Bij het begin van de pandemie kregen we veel te maken met reizigers die strandden op Schiphol omdat er niet meer werd gevlogen. Zo was er een Mexicaanse meneer met een ticket van Mexico naar India, met een tussenstop in Amsterdam. De vlucht naar India werd gecancelld, waardoor hij op Schiphol vast kwam te zitten, zonder uitzicht op doorreis. In overleg met de Koninklijke Marechaussee en Buitenlandse Zaken hebben wij als intermediair kunnen optreden richting ambassades. Zo konden wij regelen dat deze meneer een tijdelijk visum kreeg waarmee hij in Nederland zijn reis kon afwachten in plaats van op Schiphol. En deze situatie kwam veel vaker voor. Het ging hier om grote groepen mensen, waarbij de ambassade garant stond voor het verblijf en vertrek wanneer dat weer mogelijk werd. Van deze oplossing heeft iedereen baat gehad.”



Innovatie kent geen grenzen. Daarom geven we internationaal talent graag ruim baan. De IND doet dat door alle verblijfsaanvragen te beoordelen van mensen die naar Nederland komen voor werk of studie. Zo leveren we onze bijdrage aan een economisch welvarend Nederland en zijn we een betrouwbare partner voor stakeholders uit maatschappij, overheid en het bedrijfsleven. In dit artikel twee voorbeelden van hoe de IND in het afgelopen jaar zijn dienstverlening voor studenten en kennismigranten inrichtte.

De wereldwijde coronacrisis had grote gevolgen voor internationale studenten die in 2020 in Nederland woonden of naar ons land wilden komen. Daardoor lag het aantal verblijfsaanvragen voor studie in 2020 40% lager dan in het jaar daarvoor (12.310 t.o.v. 20.430). Met de invoering van coronabeperkende maatregelen in maart zag de IND dit al aankomen. Jacqueline Neumann, senior medewerker van Team Zakelijk: “We realiseerden ons al gauw dat de situatie gevolgen ging hebben voor de onderwijsinstellingen, maar ook voor individuele studenten. Studenten die hier waren, werden naar huis geroepen. De vraag was of zij tijdig terug konden keren, zeker omdat er ambassades waren die in de zomer dichtgingen. Daarnaast was onzeker hoeveel nieuwe studenten hier naartoe zouden komen. Konden ze hier wel op tijd zijn? Onderwijsinstellingen moesten intussen hun onderwijs anders inrichten. Ook werden bijvoorbeeld beurzenprogramma’s tijdelijk stilgelegd. Kortom, allemaal vragen waarop we niet meteen antwoord hadden.”

Top 3 nationaliteiten (inwilligingen) Studenten 2020:

1. Chinese
2. Indiase
3. Amerikaanse

Online spreekuur

De gesprekken met de spelers in het veld leidden in juni tot de komst van een online spreekuur met de IND voor onderwijsinstellingen. Neumann: “De onderwijsinstellingen zijn enthousiast over dit initiatief. Het is laagdrempelig en doordat er geen reistijd is, kost het ook weinig tijd. Voor de IND is het daarmee een mooie toevoeging op ons relatiemanagement.”

Kennismigranten in Zuid-Nederland

De IND investeerde niet alleen in de relatie met onderwijsinstellingen, ook ten aanzien van kennismigranten werden mooie stappen gezet. De IND was al aanwezig in acht expatcentra in Nederland, maar in 2020 kwam daar eentje bij - het Expat Centre Maastricht Region (ECMR). In dit expatcentrum kunnen vreemdelingen via het zogenaamde one-stop-shop-model in één keer hun verblijfsvergunning, BSN en inschrijving in de BRP regelen en ontvangen zij informatie over wonen en werken in de regio.

Cijfers Kennis en Talent:	2020	2019
Aanvragen	13.710	20.970
Beslissingen	13.760	21.390

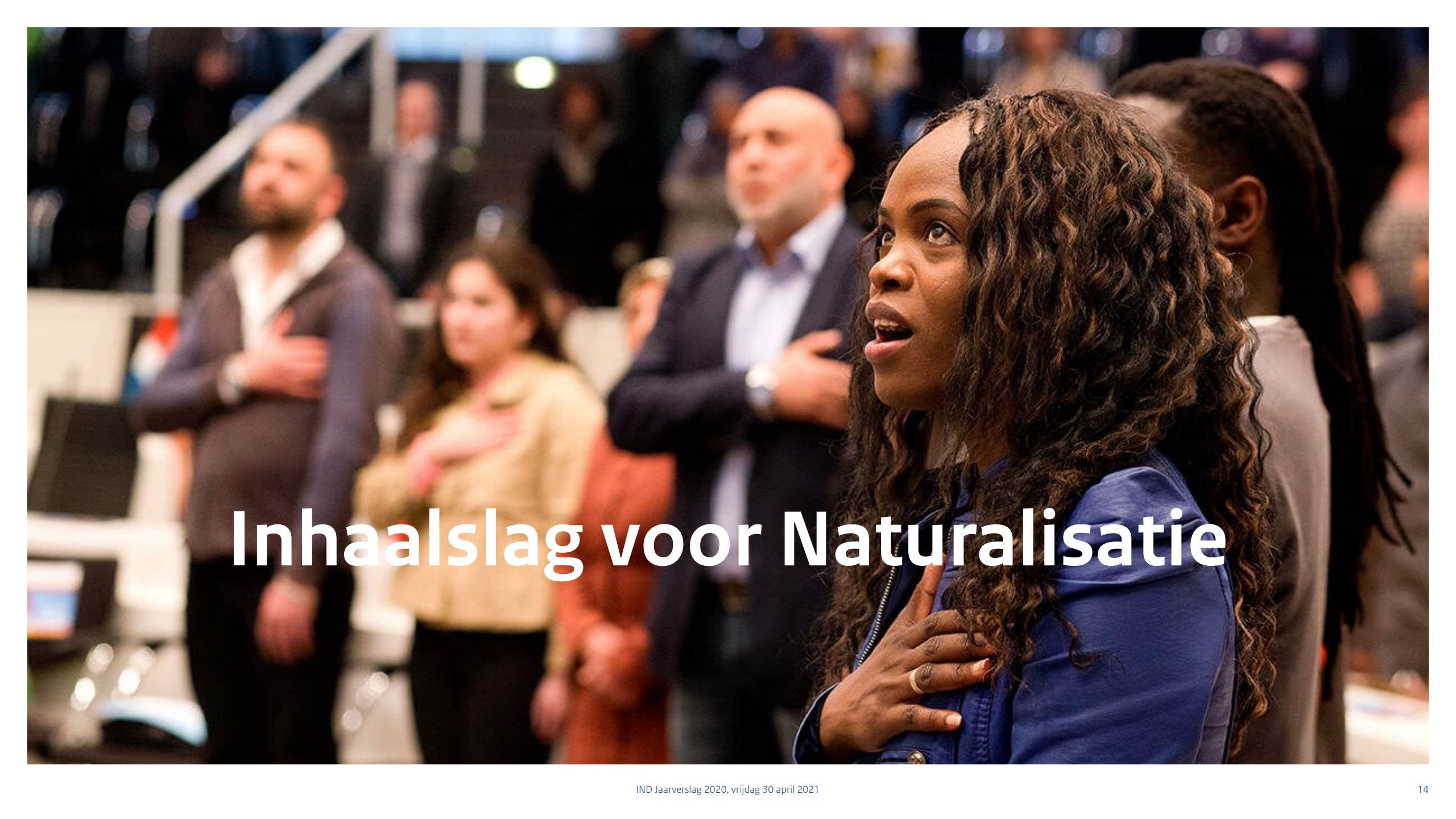
Ook andere klanten helpen

In de 'Pilot één overheidsloket internationale werkers Zuid-Limburg' werkt de IND met het ECMR en gemeente Maastricht samen. Concreet betekent dat dat de IND drie dagen per week kennismigranten in de regio helpt, maar ook andere IND-klanten die anders naar het IND-loket in Den Bosch moeten reizen. Denk daarbij aan diensten als afname van biometrie, verstrekking van verblijfsaantekeningen, afgifte van terugkeervisa en de uitreiking van verblijfsdocumenten. Het Stadskantoor in Maastricht, waar het ECMR is gehuisvest, biedt daarmee een IND-servicepunt in de regio Zuid-Limburg.

[Kijk hier de video: Expat Centre Maastricht Region](#)

Speerpunt van het kabinet

Karin van Vroenhoven, accountmanager IND netwerk Loketfunctie, stuurt vanuit de directie Dienstverlening de pilot aan. Ze is erg enthousiast over de samenwerking van de IND met de andere partijen in Maastricht. Van Vroenhoven: "Het aantrekkelijk maken van Nederland voor internationaal talent is een speerpunt van het kabinet. In het WODC-rapport van eind 2018 zijn aanbevelingen gedaan hoe Nederland die aantrekkelijkheid bij deze doelgroep kan vergroten. De IND geeft met zijn dienstverlening in Maastricht, samen met de andere partners, uitvoering aan deze aanbevelingen. En we zien mooie resultaten. Niet alleen in het aantal klanten dat we kunnen helpen, maar ook in hoe zij onze dienstverlening beoordelen."



Inhaalslag voor Naturalisatie

De IND kreeg voor 2020 de opdracht om 47.000 beslissingen te nemen op naturalisatieverzoeken. Geen makkelijke opgave, want het aantal verzoeken steeg al een tijd, waardoor aanvragers steeds langer moesten wachten op een beslissing. Er moest dus wat veranderen om de klus te klaren. Dat is gelukt: in 2020 zijn 50.870 beslissingen genomen en zijn aanvragers goed en tijdig geholpen.

Na vijf jaar legaal verblijf in Nederland, kan een vreemdeling een verzoek indienen voor naturalisatie. Sinds 2019 steeg het aantal naturalisatieverzoeken enorm; een direct gevolg van de hoge instroom in voorgaande jaren. Aanvragers moesten daardoor steeds langer wachten op een beslissing. Voor het eerst ontstonden ingebrekestellingen bij naturalisatie. “Duidelijk was dat er een inhaalslag gemaakt moest worden”, zegt Ginette Albersen-Gips, manager van de klantgroep Naturalisatie. “Alles werd in werking gezet om die slag in 2020 te maken.”

Robuuste aanpak

“Een nieuw team werd opgezet in Zwolle”, vervolgt Albersen-Gips. “Daarnaast trokken we begin 2020 extra personeel aan voor Den Haag. Gefaseerd werden nieuwe medewerkers geworven en opgeleid. Niet alleen nieuwe medewerkers kregen een opleiding, ook de huidige medewerkers. Ingrekestellingen waren bijvoorbeeld een heel nieuw fenomeen voor ons, dat vroeg om extra opleiding. Tegelijkertijd gingen we werken in homogene teams die zich uitsluitend op naturalisatie richtten. We startten een digitaliseringstraject, zetten in op capaciteitsmanagement en gingen slimmer werken door proces- en inhoudelijke verbeteringen. Een robuuste aanpak om deze structurele toename het hoofd te kunnen bieden.”

De IND verwerkte in 2020 50.870 naturalisatieverzoeken

Corona

Toen corona zijn intrede deed, had dat ook gevolgen voor Naturalisatie. Alle medewerkers werkten plotseling vanuit huis. “Sindsdien voerden we alle gesprekken, ook de sollicitatiegesprekken, digitaal”, vertelt Albersen-Gips. “Nieuwe medewerkers kregen een digitale opleiding. We konden ook niet op kantoor werken, daardoor maakten we ons zorgen of we de 47.000 aanvragen wel zouden halen en onze aanvragers tijdig een beslissing konden geven. Daarnaast kregen we door de coronacrisis te maken met fluctuaties in het aanbod van naturalisatieverzoeken. De gemeenten, waar de naturalisatieverzoeken ingediend worden en de naturalisatieceremonie plaatsvindt, waren tijdelijk gesloten. Het was vaak onduidelijk wanneer welke gemeenten weer opengingen. Het ene moment ontvingen we relatief weinig naturalisatieverzoeken, dan weer een enorme hoeveelheid tegelijk. Ook kon de naturalisatieceremonie niet altijd, zoals het hoort, in persoon plaatsvinden.”

Prestatie

Geen gemakkelijke tijd om een inhaalslag te maken. “Maar we hebben met z’n allen de schouders eronder gezet”, vervolgt Albersen-Gips. “In 2020 zijn we beheerst gegroeid. Met een goede bezetting is het ons gelukt om de ingebrekestellingen weg te werken en zelfs bijna 51.000 verzoeken te behandelen. Meer dus dan waarvoor we aan de lat stonden. Zo hebben we veel aanvragers tijdig en goed kunnen helpen. Een enorme prestatie van thuiswerkende medewerkers die vaak nog weinig ervaring hadden en in opleiding zaten. We hebben de aanvragen onder controle gekregen én geleerd meer rekening te houden met de effecten van grote stijgingen of dalingen bij andere processen, zoals Asiel, in de jaren ervoor.”

A photograph of a woman with short dark hair, wearing a pink jacket, looking intently at a computer monitor. In the background, a man with dark hair and a beard is also looking at the monitor. The setting appears to be a service center or a public office, with a glass partition and a computer monitor visible. The text "Dienstverlening in coronatijd: loketten bleven open" is overlaid on the image in a large, white, sans-serif font.

Dienstverlening in coronatijd: loketten bleven open

De coronamaatregelen die half maart 2020 werden aangekondigd, hadden veel invloed op onze processen, op onze klanten en onze medewerkers. Ondanks de lockdowns bleven onze loketten open voor spoedgevallen, zodat wij veel klanten van dienst konden blijven.

Martin Nijboer is manager van het IND-loket in Rotterdam. Nijboer: “Direct nadat de maatregelen in maart werden aangekondigd, hebben wij een deel van de afspraken afgebeld om drukte bij de loketten te voorkomen. Wij zijn in het begin wel opengebleven voor spoedzaken, zoals het uitreiken van eerste verblijfsdocumenten. Die hebben mensen nu eenmaal nodig om bepaalde zaken in Nederland te regelen.”

Coronaproof loketten

De loketten werden coronaproof ingericht om een zo veilig mogelijke situatie te creëren voor klanten en medewerkers. Nijboer: “Er zijn plexiglasschermen neergezet om het contact zo veilig mogelijk te laten verlopen. Ook zijn er looproutes gemaakt, stoelen in de wachtruimte afgeplakt om voldoende afstand te waarborgen en is desinfectiemiddel bij de entree geplaatst. In een later stadium is hier vanuit de rijksoverheid de verplichting voor het dragen van een mondkapje bijgekomen.”

*Ondanks corona hadden de IND loketten bijna 319.000 klantcontacten
(exclusief expatcenters)*

Vanuit huis werken

De loketfunctie van de IND is benoemd tot een kritisch proces. Hierdoor konden loketmedewerkers op kantoor werken. Nijboer: “Op de loketten hebben we nu eenmaal veel werkzaamheden die niet vanuit huis gedaan kunnen worden, maar die wel belangrijk zijn om door te laten gaan. Sommige werkzaamheden konden

echter wel thuis worden gedaan, zoals visumverlengingen. Vanwege corona konden veel visumplichtigen niet meer naar het land van herkomst terugreizen, waardoor de loketten in korte tijd zeer veel verzoeken om visumverlenging ontvingen. Normaal duren deze afspraken ongeveer een uur bij het loket, wat vanwege corona niet gewenst was. Door een nieuwe werkwijze hebben we deze afspraken telefonisch kunnen afhandelen, vanuit huis. Normaal krijgen deze klanten een visum in hun paspoort, nu kregen zij een brief toegestuurd met de bevestiging dat ze een verlenging hadden gekregen.”

Verruimde openingstijden

De maatregelen bij de loketten hadden tot gevolg dat veel minder afspraken mogelijk waren, om drukte bij de loketten te vermijden. Nijboer: “Direct is gekeken naar extra mogelijkheden, zodat de klant toch tijdig bij ons terecht kon. Zo zijn de openingstijden van de loketten verruimd, zijn wij ook op zaterdagen open gegaan en zijn er voor Brexit tijdelijke noodloketten geopend in Amsterdam en Utrecht. In de loop van het jaar hebben we onze dienstverlening zo steeds meer kunnen uitbreiden.”

*Vanwege corona werden ruim 38.000 verblijfsdocumenten via een koerier
op het huisadres bezorgd*

Koerier

Nijboer: “Om zoveel mogelijk loketbezoek af te houden en te voorkomen dat er achterstanden voor het uitreiken van pasjes zouden ontstaan, is er tijdelijk voor gekozen om sommige verblijfsdocumenten via een koerier naar vreemdelingen thuis te sturen. Dit was echt een uitzondering in een noodsituatie, maar wel een heel klantvriendelijke oplossing.”

A photograph of three people walking towards the camera on a city street. On the left is a man with grey hair and a beard, wearing a white chef's coat and a black apron. In the center is a woman with grey hair, wearing a blue dress and a long grey coat. On the right is a man with glasses, wearing a black jacket and blue jeans. They are all smiling and appear to be in a joyful mood. The background shows a city street with buildings, other pedestrians, and a dog in the distance.

Brexit: Nederland koploper in Europa

Tot op het laatste moment bleef het spannend: wordt het een deal of toch een no-deal? Het Brexitteam van de IND volgde het afgelopen jaar de ontwikkelingen op de voet. Voor de ongeveer 45.000 Britten in Nederland was 2020 het jaar waarin zij hun verblijfsrecht voor na de Brexit moesten regelen*. Betty Sieperda, projectleider Brexit bij de IND, legt uit.

“Vrij verkeer van personen en goederen: dat is één van de uitgangspunten van de EU”, zegt Sieperda. “Maar als een land uit de EU vertrekt, vervallen die voordelen. Voor de Britten geldt dan ook dat zij sinds 1 januari van dit jaar geen beroep meer kunnen doen op het EU-verblijfsrecht. Zij moeten nu, net als bijvoorbeeld Japanners of Amerikanen, een gewone verblijfsvergunning hebben.”

Campagne

Om alle Britten tijdig van een verblijfsdocument te voorzien, werd al in 2019 het Brexitteam opgezet. Sieperda: “Alle Britten die ook na de Brexit in Nederland wilden blijven, moesten een aanvraag voor een verblijfsvergunning bij ons indienen. Om een goede doorstroom te houden, wilden we voorkomen dat iedereen tegelijk een aanvraag zou indienen. Daarom hebben we alle Britten gefaseerd uitgenodigd dit te doen. Daar zijn we direct in januari 2020 mee gestart en in augustus hadden we iedereen uitgenodigd. We hebben flink campagne gevoerd om mensen te bereiken die niet in een Nederlandse gemeente zijn ingeschreven of die pas na augustus naar Nederland zijn gekomen. Ook hebben we zoveel mogelijk maatwerk geleverd: we zagen bijvoorbeeld dat met name ouderen soms geen aanvraag indienden. Dus hebben we alle 75-plussers gebeld met de vraag of er soms belemmeringen waren om dit te doen. Soms gaven mensen aan niet digitaal vaardig te zijn; hen konden we dan een papieren formulier toesturen.”

Cijfers Brexit 2020:

Aanvragen	34.790
Beslissingen	32.920
Inwilligingen	99%

Koerier

Net als veel andere processen bij de IND, werd ook het Brexitteam geraakt door corona. “Om besmettingen te voorkomen, beperkten we het klantcontact zoveel mogelijk”, vertelt Sieperda. “Daardoor kwam het uitreiken van verblijfsdocumenten tijdelijk stil te liggen. Dat kon natuurlijk niet te lang duren, daarom hebben we na twee maanden besloten de pasjes via een koerier uit te reiken: veilig en bovendien bijzonder klantvriendelijk. Onze klanten waren daar heel blij mee.”
Koploper

Positief waren klanten ook over de dienstverlening van het Brexitteam. “Veel Britten waren opgelucht dat het hele proces eenvoudig en snel verliep”, vertelt Sieperda. “Dat komt doordat we zo vroeg begonnen zijn met de voorbereidingen. Nederland is hierin echt koploper: we zijn vroeg begonnen en ook vroeg weer klaar. Een deel van het succes is ook dat we steeds de klant centraal hebben gesteld, zo hebben we aansluiting gezocht bij de Britse autoriteiten en met vertegenwoordigers van de Britse gemeenschap in Nederland. Zo konden we er samen voor zorgen dat we een groot bereik hadden en de gevolgen van de Brexit zo klein mogelijk zouden zijn.”

**Dit is een indicatief aantal omdat Britten in de transitieperiode zich nog in Nederland konden vestigen.*



Op 27 februari 2020 reikte oud-hoofddirecteur Aly van Berckel het eerste Brexit-pasje uit.

Makkelijker

Hoewel de Brexit inmiddels al enige maanden een feit is, hebben nog niet alle Britten een aanvraag ingediend. Sieperda: “We missen op dit moment nog zo’n 4.000 mensen. Maar ze hebben nog tijd: zij kunnen nog tot 30 juni een aanvraag indienen op basis van de Brexit. Ik hoop ook dat ze dat doen, want een verblijfsdocument maakt je leven een stuk makkelijker.”

An aerial photograph of a city skyline, likely Amsterdam, featuring a mix of modern glass skyscrapers and older brick buildings. A major multi-lane highway runs diagonally through the center of the image. The text 'Toezicht en handhaving belangrijk in de uitvoering van ons werk' is overlaid in large white letters across the lower half of the image.

**Toezicht en handhaving belangrijk
in de uitvoering van ons werk**

De IND hecht in de uitvoering van zijn taken groot belang aan toezicht en handhaving. Veruit de meeste werkgevers en organisaties die als erkend referent voor vreemdelingen optreden, houden zich netjes aan de regels. Tegelijkertijd is het de verantwoordelijkheid van de IND om toe te zien op naleving van die regels, waar het fout gaat in te grijpen, maar ook te kijken hoe de goedwillende klant kan worden geholpen. Dat doen we niet alleen, maar in nauwe samenwerking met onze stakeholders en ketenpartners.

Ook in 2020 heeft de IND hier vol op ingezet. Edwin Koop, directeur Regulier Verblijf en Nederlanderschap (RVN) en binnen de IND een van de trekkers van handhaving: “De coronacrisis heeft natuurlijk invloed gehad op ons werk en in het bijzonder op de manier waarop wij onze handhavingstaak konden uitoefenen. Omdat het soms lastig of zelfs onmogelijk was om controles bij bedrijven uit te voeren, hebben we dat in een aantal gevallen vervangen door schriftelijke controles. We blijven echter voortdurend alert op signalen die aanleiding geven om actie te ondernemen.”

Fraudesignalen

Een belangrijke schakel in het handhavingproces binnen de IND is het Handhavings Informatie Knooppunt (HIK). Bij het HIK kwamen in 2020, circa 11.000 meldingen van mogelijke fraude of misbruik binnen. Als IND-medewerkers aanleiding zien om vanwege een melding maatregelen te nemen, dan gebeurt dat. Eerst wordt om een zienswijze van de betrokkene gevraagd en die zienswijze wordt beoordeeld. Als er wordt geconstateerd dat er in strijd met de regels is gehandeld kan er een waarschuwing worden gegeven of een boete worden opgelegd. Ook kan een verblijfsvergunning of het Nederlanderschap worden ingetrokken. Signalen waarbij aspecten van nationale veiligheid aanwezig zijn, worden onverwijld doorgegeven aan de AIVD.

Helft aanvragen afgewezen

Koop noemt ook de samenwerking met de Inspectie SZW waar het gaat om het verrichten van onderzoeken naar mogelijk gefingeerde dienstverbanden of controles bij bedrijven. Koop: “In 2020 zijn 165 onderzoeken naar gefingeerde dienstverbanden uitgevoerd. Bijna de helft van de aanvragen voor een verblijfsvergunning worden, naar aanleiding van het rapport van bevindingen van de Inspectie SZW, door de IND afgewezen. Als we constateren dat er sprake is van valsheid in geschrifte of oplichting, doen we daar aangifte van. Ook kunnen we een bestuurlijke boete opleggen of het erkend referentschap intrekken van erkend referenten die hun taken niet goed uitvoeren. Denk aan de situatie waarin een payrollbedrijf nalatig blijkt in het garanderen dat kennismigranten hun loon uitbetaald krijgen.”

Duidelijk over de regels

De IND wil in zijn handhaving steeds meer gaan kijken waarom de regels niet nageleefd worden. Niet altijd worden de regels doelbewust ontweken. Het kan ook gebrek aan kennis bij het bedrijf of de instelling zijn waardoor fouten worden gemaakt. Koop: “Ook in het afgelopen jaar heeft de IND ingezet op voorlichting aan erkend referenten. Op het moment dat we merken dat een branche de regels niet altijd goed toepast, sturen we een informatiebrief of organiseren we een voorlichtingssessie. Als je duidelijk bent over de regels, hoef je later geen sancties op te leggen.”

A woman with dark hair, wearing a white lab coat over a patterned top, is looking at a computer monitor. The background is a laboratory with various glassware and equipment. The text "Waardevolle adviezen" and "Maatschappelijke Adviesraad" is overlaid on the image.

Waardevolle adviezen Maatschappelijke Adviesraad

Sinds oktober 2019 heeft de IND een Maatschappelijke Adviesraad (MAR). De MAR geeft het MT IND gevraagd en ongevraagd advies en helpt de IND met hun kritische blik om meer open en transparant te zijn. In 2020 bracht de MAR over drie jaardoelen van de IND advies uit: de IND versterkt zijn externe oriëntatie, de IND versterkt zijn morele fitheid en de IND geeft de klant zo snel mogelijk duidelijkheid over zijn aanvraag.

Het eerste advies van de MAR in 2020 ging over de externe oriëntatie van de IND. Het jaardoel waar dit advies betrekking op heeft, gaat erover dat beter wordt begrepen wat de IND doet. De MAR adviseert hierin om focus aan te brengen en niet alleen een nulmeting uit te voeren bij stakeholders, maar dit ook te doen bij de maatschappij, IND-medewerkers en klanten. Voorzitter van de MAR Corinne Dettmeijer legt uit: “Het werk van de IND is vaak complex en vol dilemma’s in de uitvoering. Wij adviseren om het werk van de IND naar buiten te laten zien. Daarbij raden wij aan om dat transparant te doen.” Het MT is blij met dit advies. MT-lid Monique Commelin: “We willen graag een realistisch beeld scheppen van de uitvoering van het vreemdelingenbeleid en inzicht geven in de complexiteit van ons werk. We leggen al steeds vaker uit waarom we bepaalde beslissingen nemen. Daarnaast geven we ook voorlichting over specifieke thema’s en schetsen we de achtergrond bij actuele onderwerpen.”

Moreel fit

Het tweede advies van de MAR ging over de vraag hoe moreel fit medewerkers de organisatie ervaren. Het advies richtte zich vooral op wat medewerkers nodig hebben voor het nemen van een integere beslissing. Dettmeijer: “Wij adviseren om te zorgen voor permanente educatie en intervisie, en te zorgen voor een systeem van mobiliteit voor medewerkers.” Het MT geeft aan dat het advies bruikbare handvatten biedt om verder mee aan de slag te gaan, bijvoorbeeld naar hoe we kijken naar opleiding, intervisie en mobiliteit. Maar dat ook gekeken moet worden naar hoe de IND omgaat met werkdruk en herstelbehoefte, zodat medewerkers fit blijven.

Snel duidelijkheid

In het derde advies, de klant zo snel mogelijk duidelijkheid geven over zijn aanvraag, benadrukt de MAR dat de klant, de advocatuur, Vluchtelingenwerk Nederland en tolken bij de ontwikkeling en evaluaties van gehoorinnovatie betrokken moeten worden. Dettmeijer: “Hierbij adviseren wij om als leidraad te hebben dat gehoord worden een recht is. Ook adviseren wij om structureel te investeren in de kennis die wordt opgebouwd.” MT-lid Anton Molleman: “De titel van het advies van de MAR ‘Duurzame duidelijkheid’ zegt al dat je je kennis op orde moet houden. Ze adviseren om voor voldoende zorgvuldigheid en snelheid van het gehoor en de beslissing te zorgen en om dat met goed opgeleide mensen te doen. De adviezen zijn voor het MT een bevestiging dat we op de goede weg zijn. Het brengt ons verder om voor volgend jaar ons jaardoel verder aan te scherpen.”

Onze jaarcijfers

[Hier vind je de printversie van de jaarcijfers.](#)

Colofon

IND Jaarverslag, 2020

Publicatiedatum: vrijdag 30 april 2021

Productie: IND Communicatie

E-mail: INDredactie@ind.nl

Internet: www.ind.nl