

Reflectie door de Maatschappelijke Adviesraad op het Jaarplan IND

In het Jaarplan IND is uiteengezet op welke manier de organisatie de komende jaren focust op de ambitie om het asielproces opnieuw vorm te geven en het efficiënter te maken. Daarmee wil de IND de beste publieke dienstverlener worden. De productiviteit wordt verhoogd door vooral slimmer en efficiënter te werken. Waar dat kan wordt het werk minder complex gemaakt. De aanvraagprocedures worden efficiënter ingericht. Daarbij wordt nadrukkelijk oog gehouden voor de aanvrager. Het dienstverleningsconcept geldt als uitgangspunt.

De leden van de MAR IND hebben het Jaarplan IND doorgenomen en bestudeerd en staan op hoofdlijnen positief ten opzichte van de geformuleerde ambities. Zij komen tot de volgende reflecties en aanbevelingen aan het MT IND:

- In communicatie met het publiek ontstaat er spanning tussen de boodschap van de IND over werkdruk en de ambitie van de IND om de beste publieke dienstverlener te zijn.

De IND kampt al langer met voorraden die oplopen. De doorlooptijden van procedures zijn lang. Dat is voor de aanvrager geen prettige boodschap. In individuele zaken kan de IND een aanvraag afwijzen. Ook dat is geen prettige boodschap. Daarbij komt dat de Nederlandse politiek keuzes gemaakt heeft die hoe dan ook flink ingrijpen op het werk van de IND. In deze context is goede communicatie essentieel om de eigen boodschap, het verhaal van de IND, naar voren te blijven brengen. Namelijk dat het publiek erop kan vertrouwen dat de IND een koersvaste organisatie is die zich maximaal inzet om het asiel- en migratiebeleid zorgvuldig, voortvarend en rechtvaardig uit te voeren.

Door middel van goede communicatie - ook in het kader van een jaarplan - kan de IND een positieve boodschap naar buiten brengen waarbij de focus op de aanvrager en zijn behoeften ligt. Op die manier kan de IND duidelijk maken dat zij als uitvoeringsorganisatie ook haar eigen ontwikkeldoelen formuleert, namelijk om een goede en betrouwbare dienstverlener te zijn. De recente keuzes van de politiek vallen samen met het EU-migratiepact en dat biedt voor de IND ook kansen om de asielprocedure opnieuw vorm te geven. Aan deze veranderingen kleeft momenteel publicitair een negatief beeld. Echter, de veranderingen bieden ook mogelijkheden om de asielprocedure te verbeteren.

Door effectieve communicatie kan de aandacht teruggebracht worden naar de maatschappelijke opgave van de IND en de manier waarop de IND invulling geeft aan die opgave. Op dit moment gaat de communicatie vaak uit van een impliciete tegenstelling met het belang van de aanvrager, terwijl de IND juist ten dienste staat van de aanvrager door snel en zorgvuldig duidelijkheid te geven over de voortgang van zijn procedure en de inhoud van de beslissing op zijn aanvraag. De MAR ziet hier dan ook een uitdaging tot omdenken, de IND plaatst zich in haar communicatie nu soms zelf in die tegenstelling. Terwijl de IND objectiever stelling zou kunnen nemen door pro actief en positief te communiceren over de manier waarop zij de asielprocedure voor de vreemdeling verbetert en de belangen van de vreemdeling zorgvuldig en voortvarend weegt en beoordeelt. Dit binnen de wettelijke kaders en met het oog op de uitdagingen die er voor de IND liggen en de soms turbulente politiek getinte publicitaire omgeving waarin de IND opereert.

- Uit het jaarplan komt naar voren dat de IND slimmer moet en wil gaan werken.

Het verdient aanbeveling om – naast een eigenstandige interne aanpak - hier de buitenwereld en ketenpartners ook in te betrekken en te benoemen hoe en in welke mate zij kunnen bijdragen aan een efficiëntere werkwijze van de IND en vice versa. De manieren waarop efficiëntie en vereenvoudiging bereikt kunnen worden hoeven niet enkel intern gericht te zijn. Het verdient aanbeveling om het jaarplan op dit punt nader te concretiseren. In het jaarplan is opgenomen dat er kaders worden gesteld waaraan de waardestromen dienen te voldoen. Het is niet voldoende duidelijk wat die waardestromen zijn en aan welke kaders zij dienen te voldoen.

De MAR merkt ook op dat in het jaarplan door de IND de suggestie wordt gewekt dat efficiënter werken een doel op zichzelf is. Uit de nadere toelichting van de IND volgt dat door efficiënter te gaan werken de IND de ambitie om een goede en betrouwbare publieke dienstverlener te zijn wil bereiken. Door over deze achterliggende doelstelling scherper te communiceren kan 'efficiënter

werken' uit de zweem van negativiteit gehaald worden. Efficiency gaat immers niet ten koste van de belangen van de aanvrager, het is juist bedoeld om de dienstverlening rond zijn aanvraag te verbeteren. De aanvrager is gebaat bij efficiëntie. Snelle en zorgvuldige procedures, die inzichtelijk zijn en vanuit het perspectief van de klant zijn ingericht (bijvoorbeeld door eenvoudigere aanvraagformulieren en gestructureerde berichtgeving over de voortgang) zullen bijdragen aan het bereiken van de ambitie van de IND.