

## Eerst faciliteren, dan verwachten

27 november 2023

Geachte leden van het MT IND,

De IND krijgt op jaarbasis met veel aanvragen van vreemdelingen te maken; aanvragen om verblijf om uiteenlopende redenen, die allemaal tijdig beoordeeld moeten worden. Een belangrijke én grote opgave. De toets of een aanvraag aan de voorwaarden voor verblijf voldoet is een arbeidsintensief proces, zeker daar waar het de aanvraag van asielzoekers en nareizigers betreft. De IND is daarbij steeds op zoek naar mogelijkheden om dit proces te versnellen en te vereenvoudigen, zonder aan kwaliteit in te boeten. Één van de mogelijkheden die de IND ziet, is te onderzoeken welke ruimte er is in de mate waarin een vreemdeling zelf meer regie kan nemen over zijn of haar aanvraag. Bijvoorbeeld door het verloop van de procedure te beïnvloeden door tijdig de juiste informatie en documenten te overleggen. Dat roept de volgende vraag op: *wat is de juiste balans tussen wat de aanvrager zelf kan doen tijdens zijn aanvraag, en wat niet? Wat is redelijk om te vragen en wat is een goede balans tussen eigen regie van de aanvrager en de rol die de IND op zich kan en moet nemen?*

Om deze vraag te beantwoorden heeft de Maatschappelijke Adviesraad zich laten voorlichten door een afvaardiging van managers en medewerkers van de IND, een afvaardiging van de advocatuur en een afvaardiging van Vluchtelingenwerk Nederland op 25 september jongstleden. De Maatschappelijke Adviesraad heeft de door hen verstrekte informatie gebruikt om te komen tot onderstaande overwegingen.

### Eigen regie en zelfredzaamheid

In de adviesvraag staat de vraag centraal in hoeverre van de aanvrager (asielzoekers in het bijzonder) gevraagd kan worden meer regie te nemen over de eigen aanvraag. In de gesprekken over dit onderwerp werd de term 'zelfredzaamheid' steeds vaker gevonden als een goede omschrijving hiervan. Maar, wat betekent zelfredzaamheid<sup>1</sup>? In de toelichting op de adviesvraag en de daarop volgende gesprekken is de term geduid als het vermogen van de aanvrager om – meer dan nu het geval is – regie te nemen tijdens het verloop van zijn of haar aanvraag, zodanig dat tijdig alle informatie die nodig is voor de beoordeling van de aanvraag kenbaar zijn gemaakt of, in geval van documenten, zijn overgelegd.

Allereerst wordt opgemerkt dat de term 'zelfredzaamheid' gelet op de aard van de betekenis ervan niet erg passend lijkt. De gangbare betekenis van de term – het vermogen om zichzelf te redden, voor zichzelf te zorgen – lijkt, zeker als het gaat om de doelgroep van asielzoekers, ongelukkig gekozen. Asielzoekers zijn *rechtszoekenden* en zijn als gevolg van hun positie in beginsel niet in de staat om in (alle opzichten) voor zichzelf te zorgen. Zij zoeken juist onze bescherming. In dat kader lijkt het verzoek zelfredzaam te zijn eerder een irreële verwachting dan een uitnodiging tot ander daadwerkelijk mogelijk gedrag. Geadviseerd wordt dan ook deze term niet langer te gebruiken en te kiezen voor een andere en meer passende term.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> In veel definities wordt de term omschreven als het vermogen zichzelf te redden of voor zichzelf te kunnen zorgen, alsook het vermogen om eigen problemen op te lossen zonder tussenkomst van professionele hulpverleners

<sup>2</sup> Te denken valt aan termen als 'eigen regie' of 'eigen verantwoordelijkheid'

## **Regie bieden en mogelijk maken**

Voor het streven naar meer eigen regie en een pro-actievere houding van aanvragers is veel te zeggen. Dit uitgangspunt ontmoette ook tijdens het werkbezoek en in de gesprekken met een afvaardiging van Vluchtelingenwerk Nederland en van de advocatuur veel bijval. Dat gesprek legde echter ook goed bloot dat het op orde zijn van een aantal randvoorwaarden noodzakelijk is vooraleer aanvragers op de door de IND bedoelde manier meer regie kunnen nemen over het verloop van hun procedure.

Aanvragers – en dit ziet de IND ook – verkeren te vaak en te lang in het ongewisse over de voortgang van de behandeling van hun aanvraag. Over de voortgang wordt niet of nauwelijks gecommuniceerd. Dit genereert onzekerheid en onduidelijkheid en deze omstandigheden werken juist belemmerend voor de beweging die gewenst wordt vanuit de IND.

De IND zoekt naar mogelijkheden om ander gedrag van de asielzoeker te bevorderen. Het stimuleren van ander gedrag vergt echter het scheppen van de juiste condities.

Dit impliceert dat de uitvoeringsprocessen op orde zijn, er doelgroep specifieke communicatie komt én transparantie geboden wordt over de wachttijden in de procedure. Op het moment dat aanvragers snel en precies weten wat nodig is voor de beoordeling van hun aanvraag, en bovendien weten wanneer hun aanvraag inhoudelijk in behandeling wordt genomen, vormt dit de stimulans om de eigen regie te kunnen nemen. Zo valt te denken aan communicatie vanuit de IND die op maat is gemaakt. Dat is ook of juist met geautomatiseerde communicatie ook mogelijk. Zo werd het voorbeeld gegeven van generieke en standaard informatie die de IND verstrekt met het verzoek documenten te overleggen. Een algemene term als 'geboortacte' wordt vaak niet goed begrepen. Overgaan tot land-gebonden specifieke termen, bijvoorbeeld 'Tazkera' bij Afghanen, zal veel eerder begrepen worden.

Zover is de IND nu nog niet, hoewel er enkele goede initiatieven in de startblokken staan. Bijvoorbeeld de aanzet tot het ontwikkelen van een app vergelijkbaar met 'my COA' en het verder implementeren van de uitgangspunten van het nieuwe Dienstverleningsconcept. Deze initiatieven ondersteunt de MAR van harte. Wel valt op dat veel eenvoudig toe te passen verbeteringen, die bovendien al eerder zijn ontwikkeld, nog niet zijn doorgevoerd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan eerder geuite suggesties als het opstellen van brieven met landen specifieke informatie, alsook aan suggesties die in het kader van gesprekken 'Ongehoord Onrecht' zijn gedaan zoals het beter benutten van de wachttijd in de procedure (nareis) door verzoekers in een eerder stadium op te roepen informatie / documenten te verstrekken zodat deze al eerder onderzocht en beoordeeld kunnen worden.

Hier mist de MAR executie-kracht en het is de vraag waar dit door wordt veroorzaakt.

## **Omkering van de adviesvraag**

Bovenstaande maakt dat de adviesvraag zoals voorgelegd in feite anders geformuleerd zou moeten worden. Niet de zelfredzaamheid van de aanvrager zou hier centraal moeten staan, maar de wijze waarop de IND zelfredzaamheid faciliteert.

Komt, met andere woorden, de adviesvraag *'Wat kan de IND in redelijkheid van aanvragers verlangen als het gaat om meer eigen regie & zelfredzaamheid'* niet te vroeg? De MAR zou het logisch vinden als de adviesvraag wordt omgebogen naar *'Hoe kan de IND ervoor zorgen dat de aanvrager beter in staat wordt gesteld een substantiële eigen rol te spelen tijdens de aanvraag'*.

Het advies is om vaart te zetten achter gestarte of startende initiatieven die zien op het verbeteren van de processen, het verbeteren van het verstrekken van informatie over de stand van zaken en over de wachttijd in de procedure alsook op het inzetten van op maat gemaakte informatie. Op deze manier kan de IND de situatie en daarmee de *ruimte* creëren waarbinnen de aanvrager zelf regie kan nemen.

Graag gaat de MAR over bovenstaande met u in gesprek.

Met vriendelijke groeten,

Leden Maatschappelijk adviesraad

C.E. Dettmeijer-Vermeulen (voorzitter)

F. Landmeter (vice-voorzitter)

A. Ellian

A. Heeringa

M. Bamenga

P. van den Boomgaard