



Immigratie- en Naturalisatiedienst
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Highlights

De IND in 2015 Jaarverslag

De klant
centraal

De organisatie

De IND in 2015

Jaarverslag

Het zal u niet ontgaan zijn: het was een bewogen jaar voor de IND. Niet eerder vroegen zoveel mensen asiel aan in ons land, en in de hele vreemdelingenketen moesten alle zeilen worden bijgezet om alles wat daarbij komt kijken in goede banen te leiden. Voor de IND betekende dit dat we extra personeel hebben aangenomen, extra locaties hebben geopend en onze capaciteit hebben vergroot door op diverse asiellooties ook in de weekenden te werken. In dit jaarverslag kunt u meer over deze maatregelen en hun effecten lezen.

En terwijl de asielinstroom hoog is, gaan de andere taken van de IND natuurlijk gewoon door. Zo speelt de IND ook een belangrijke rol in de positie van Nederland als kenniseconomie. Dat doen we bijvoorbeeld door het optimaal faciliteren van kennismigranten, waarbij we nauw samenwerken met andere organisaties in expatcentra. Ook hebben we in 2015 een speciale regeling ingevoerd voor start ups; jonge innovatieve ondernemers die we graag aan Nederland willen binden. Dat Nederland steeds aantrekkelijker wordt voor buitenlands talent, blijkt ook uit de toename van buitenlandse studenten die het afgelopen jaar aan een studie in Nederland begonnen zijn. Ook daarover vindt u meer informatie in dit verslag. Een zorgvuldige uitvoering van het vreemdelingenbeleid doen we natuurlijk niet alleen. Op tal van terreinen werken we samen met andere organisaties om zo recht te doen aan wat de samenleving van ons vraagt. Het afgelopen jaar hebben we onder andere samengewerkt met diverse ketenpartners op het gebied van handhaving, en met een mooi resultaat: zo vond er een landelijke actiedag Aanpak Schijnhuwelijken plaats en hebben we ingezet op de bestrijding van mensenhandel.

In 2016 werken we onder meer verder aan de ontwikkeling van onze online dienstverlening. De eerste stappen zijn hiervoor in 2015 gezet, dit jaar hopen we de eerste vruchten daarvan te plukken en verdere online diensten te ontwikkelen. Ik hoop u volgend jaar op dezelfde plek meer te kunnen vertellen hierover!

Rob van Lint,
Hoofddirecteur IND



Januari

01/01

Nieuwe regeling voor startende ondernemers van kracht

Op 1 januari 2015 is de start-up regeling ingegaan. Deze nieuwe regeling maakt het voor ambitieuze ondernemers van buiten Europa mogelijk om een tijdelijke verblijfsvergunning te krijgen om een innovatief bedrijf in Nederland op te richten. Een voorwaarde is dat ze hierbij begeleid worden door een betrouwbare begeleider (facilitator) in Nederland.

In het eerste jaar van deze regeling zijn er 100 aanvragen ingediend en zijn er 20 verblijfsvergunningen verleend (verleende verblijfsvergunningen inclusief wijziging beperking). Vreemdelingen met een verblijfsvergunning als 'start-up' komen uit de Verenigde Staten, Rusland, Canada, India, Macedonië, Indonesië, Oekraïne, Mexico en Nieuw-Zeeland.

10/01

Bellen met de IND

Met de komst van een nieuwe telefooncentrale krijgt de IND ook nieuwe telefoonnummers. Op werkdagen zijn medewerkers van de IND bereikbaar voor vragen via telefoonnummer 088 0430430.

Ook via e-mail, Twitter (@IND_NL) en bij het IND loket (na daartoe eerst een telefonische afspraak te hebben gemaakt) kunnen mensen vragen stellen.



| LOKETBEZOEK | 2015 | 2014 |
|--|---------|---------|
| Totaal aantal bezoeken "informatie loketten" | 92.530 | 120.480 |
| Totaal aantal bij loketten ingediende aanvragen (incl. terugkeervisa en visumverlengingen) | 28.410 | 34.300 |
| Totaal aantal door de loketten uitgereikte verblijfsdocumenten | 161.770 | 42.210 |
| TELEFONIE | 2015 | 2014 |
| Het totaal aantal binnengekomen calls frontoffice | 511.100 | 491.580 |
| Gemiddelde aantal e-mails per maand | 1.920 | 1.650 |
| Gemiddelde telefonische bereikbaarheid | 80% | 93% |

29/01

Centraal beheer documenten

Op donderdag 29 januari tekenden de Koninklijke Marechaussee (KMar), Nationale Politie, DT&V en de IND een convenant. Hiermee spraken zij af dat ingenomen reis- en identiteitsdocumenten in de asielprocedure vanaf 1 februari 2015 centraal worden beheerd. Het centrale beheer is ondergebracht bij Team Onderzoek en Expertise Documenten van de IND. Dat de IND de meest geschikte partij is om die rol op zich te nemen is logisch, aldus Frits Swüste. 'De IND onderhoudt als enige partij in alle gevallen contact met de klant, ongeacht de uitkomst van de procedure. Als een aanvraag wordt ingewilligd en iemand een vergunning krijgt, zijn wij degene die de vergunning



bestellen en bij het loket uitreiken. Op datzelfde moment geven we ook de ingeleverde originele documenten weer terug. Maar als een aanvraag wordt afgewezen, blijven de documenten via ons beschikbaar voor de DT&V.'

Februari

23/02

Intensievere samenwerking Nederland en België

Nederland en België gaan meer samenwerken op het gebied van asiel en migratie. Dat staat in de intentieverklaring die staatssecretaris Teeven en zijn Belgische ambtsgenoot Theo Francken hebben ondertekend. De samenwerking behelst onder meer het misbruik van de zogeheten Europa-route aanpakken, nauwere samenwerking bij de inzet van terugkeervluchten en het actiever uitwisselen van gegevens in het kader van de bestrijding van migratiefraude. Ook zal er een actieve uitwisseling worden opgezet van ervaringen en zogenaamde best practices tussen de twee migratiediensten.

26/02

Congolese adoptiekinderen na jarenlange vertraging in Nederland aangekomen

Met een vertraging van twee tot drie jaar zijn twee kinderen uit Congo in Nederland aangekomen bij hun adoptieouders. Zij zijn de eerste kinderen die naar Nederland zijn gereisd sinds Congo in september 2013 definitief besloot alle internationale adopties op te schorten.

De Centrale Autoriteit Internationale Kinderaangelegenheden is verantwoordelijk voor de inhoudelijke controle in de adoptieprocedure.

Maart

01/03

Visumaanvragen via de IND

Sinds 1 maart 2015 behandelt de IND alle visumaanvragen die door de Nederlandse ambassades, consulaten en Regionale Service Organisaties (RSO's) in het buitenland worden voorgelegd aan de IND. In een aantal gevallen kunnen of mogen zij de aanvraag namelijk niet volledig zelfstandig afdoen. Daarnaast neemt de IND voortaan alle bezwaarschriften en beroepszaken in behandeling die verband houden met een visum voor kort verblijf. Deze buitenlandse posten blijven wel verantwoordelijk voor het innemen en afhandelen van visumaanvragen voor kort verblijf. Dit betreft het merendeel van alle aanvragen visum kort verblijf.

03/03

100ste verblijfsdocument Holland Expat Center South in Maastricht

Burgemeester Hoes heeft dinsdag 3 maart het 100ste verblijfsdocument uitgereikt aan een expat die in Maastricht woont, mevrouw Mengmeng Shi, werkzaam bij de Universiteit Maastricht en afkomstig uit China. Sinds 21 oktober 2014 komen medewerkers van de IND twee maal per maand naar Maastricht om verblijfsdocumenten uit te reiken aan internationale inwoners van Maastricht en de 18 regio gemeenten. Dat deze dienstverlening in een behoefte voorziet, blijkt uit het feit dat na amper vier maanden al de 100ste verblijfsvergunning wordt uitgereikt. 'De aanwezigheid in Maastricht voorziet in een duidelijke behoefte en brengt de IND letterlijk en figuurlijk dichterbij de klant', aldus een woordvoerder van de IND.



04/03

Staatssecretaris Teeven reikt eerste start-up vergunning uit

In het Expatcenter Amsterdam reikte staatssecretaris Teeven de eerste start-up vergunning uit.



06/03

100ste volger Twitter

De teller van het Twitter-account van de IND bereikt op 6 maart 1.000 volgers. Steeds meer klanten en geïnteres-



seerden weten de IND op Twitter te vinden. Ons webcareteam staat dan ook op werkdagen klaar om vragen te beantwoorden via @IND_NL. De Hoofddirecteur van de IND tuitert ook (@RobvanLint).

Op 31 december 2015 had @IND_NL 2.280 volgers. Er zijn in 2015 in totaal 1.489 volgers bij gekomen. In 2015 zijn er 1.805 klantvragen (1.262 vragen plus 543 vervolgvragen) beantwoord. Er zijn 30 klachten afgehandeld, 16 thema's belicht en 133 corporate tweets verstuurd.

09/03

Hervestigingsmissie Thailand

Elk jaar worden ongeveer 500 vluchtelingen op uitnodiging naar Nederland gehaald. Tijdens bezoeken aan vluchtelingenkampen wordt, in nauwe samenwerking met de UNHCR, een selectie gemaakt van vluchtelingen die voor hervestiging in aanmerking komen.

Tijdens de hervestigingsmissie naar Thailand werden 80 vluchtelingen geselecteerd. Een van hen was zwanger. Hierdoor zijn medio september uiteindelijk 81 vluchtelingen in Nederland gearriveerd. Behalve deze missie zijn er in 2015 ook hervestigingsmissies geweest naar Libanon (april en juni) en Kenia (oktober). In totaal zijn er in 2015 430 geselecteerde vluchtelingen in Nederland aangekomen.

20/03**Nieuwe bewindspersonen Veiligheid en Justitie**

Koning Willem-Alexander heeft, op de voordracht van de minister-president, mr. G.A. van der Steur en mr. dr. K.H.D.M. Dijkhoff met ingang van vrijdag 20 maart 2015 benoemd tot respectievelijk minister van Veiligheid en Justitie (portefeuille Naturalisatie) en staatssecretaris van Veiligheid en Justitie (portefeuille asiel en migratie).

24/03**Expatcenter Utrecht geopend**

Een van de eerste officiële handelingen van de nieuwe staatssecretaris Klaas Dijkhoff was het openen van het expatcenter Utrecht in het nieuwe Stadskantoor van de Domstad. Utrecht is daarmee het achtste expatcenter waar IND-medewerkers hun werkzaamheden verrichten. De staatssecretaris: 'Ik ben zeer tevreden met de samenwerking binnen de expatcentra. Ze zijn goed voor de IND, de gemeenten, de lokale en regionale economie en vooral voor de kennismigranten zelf.' De ambitie is om de migranten die Nederland nodig heeft – met name kennis- en arbeidsmigranten, en studenten - door middel van snelle en doeltreffende procedures toe te laten. De stijging in de verblijfsclusters Studie, Arbeid regulier en Kennis & Talent laat zien dat het gevoerde beleid zijn vruchten afwerpt.



| KENNIS & TALENT (kennismigranten) | | 2015 | 2014 |
|-----------------------------------|--------------------------|-------------|--------|
| Aanvragen | (9.010 TEV + 3.310 VVR) | 12.320 | 10.900 |
| Beslissingen | (8.910 TEV + 3.230 VVR) | 12.140 | 11.260 |
| Inwilligingen | (97% TEV + 80% VVR) | 92% | 93% |
| Arbeidsmigranten | | 2015 | 2014 |
| Aanvragen | (1.170 TEV + 790 VVR) | 1.960 | 1.690 |
| Beslissingen | (1.210 TEV + 830 VVR) | 2.040 | 1.720 |
| Inwilligingen | (80% TEV + 80% VVR) | 80% | 69% |
| Studenten | | 2015 | 2014 |
| Aanvragen | (11.600 TEV + 3.610 VVR) | 15.220 | 12.690 |
| Beslissingen | (11.590 TEV + 3.580 VVR) | 15.170 | 12.550 |
| Inwilligingen | (99% TEV + 100% VVR) | 100% | 99% |
| Top 3 nationaliteiten | | | |
| Kennismigranten | Arbeidsmigranten | Studenten | |
| Indiase | Chinese | Chinese | |
| Amerikaanse | Amerikaanse | Amerikaanse | |
| Chinese | Japanse | Indiase | |

April**15/04****Demonstratie IND kantoor Amsterdam**

Uitgeprocedeerde asielzoekers demonstreren voor het IND kantoor in Amsterdam. Eerder die week moesten zij op last van burgemeester Van der Laan de zgn. Vluchtgarage verlaten. Na de ontruiming konden zij terecht in een 'bed-, bad- en broodvoorziening' van de gemeente. De uitgeprocedeerde asielzoekers waren het hier niet mee eens. De demonstratie verliep rustig. In media en politiek was er het afgelopen jaar veel aandacht voor de 'bed-bad- en broodregeling'.

22/04**Eerste volledig digitale rechtbankzaken asiel**

Op 22 april is de eerste digitale beroepszaak succesvol behandeld bij de Rechtbank Amsterdam. Deze zaak vormt onderdeel van de pilot van de Rechtspraak waarbij advocaten in asielzaken digitaal een rechtsmiddel kunnen indienen in het systeem van de Rechtspraak. Deze meldingen komen rechtstreeks in het informatiesysteem van de IND, waarna er automatisch een zaak wordt aangemaakt. Er wordt gewerkt aan een wetswijziging die professionele partijen verplicht om digitaal te procederen. In 2015 kreeg de directie Juridische Zaken van de IND 29.680 nieuwe beroepszaken.



In totaal zijn er 31.870 beroepszaken afgehandeld. In 87% van deze gevallen oordeelde de rechter dat de beslissing van de IND correct was en in stand kon worden gehouden (asiel: 86%, regulier: 88%).



23/04

Opening tentoonstelling asielkunst door studenten Kunstacademie St. Joost

Studenten van de Kunstacademie St. Joost en de IND hebben samengewerkt aan een project over asielkunst. Een deel van de kunstuitingen werd tentoongesteld in het gebouw van Veiligheid en Justitie in Den Haag. IND hoofddirecteur Rob van Lint opent de tentoonstelling.

Mei

13/05

Pluim voor medewerker IND loket

'Hedenmorgen voor aanvullende informatie bij IND loket Den Bosch geweest. Geweldig geholpen, zeer zorgvuldig geïnformeerd, duidelijke uitleg, begrijpelijke taal en gewoon een vriendelijke man die mij het gevoel geeft dat ik serieus genomen wordt. Kortom, alle lof voor IND loket Den Bosch.'

Een mooi compliment voor alle IND-medewerkers die dagelijks hun best doen de klanten zo goed mogelijk te helpen. Toch gaat er ook nog weleens wat fout en krijgt de IND een klacht of ontvangt een ingebrekestelling.

De IND ontving in 2015 1.340 klachten. Dit aantal is iets toegenomen ten opzichte van 2014. Het aantal klachten dat tijdig is afgehandeld is 80%. De IND blijft er naar streven om 90% van de ontvangen klachten tijdig af te handelen.

In 2015 heeft de IND 1.850 ingebrekestellingen ontvangen wegens niet op tijd beslissen. 74% daarvan is tijdig afgehandeld. De ingebrekestellingen die niet op tijd zijn afgehandeld, hebben geleid tot een bedrag van €44.220 aan toegezegde automatische dwangsommen.

13/05

Mensenhandel Expertmeeting een groot succes

Op 13 mei 2015 vond in Den Haag de 'Human Trafficking Expert Meeting on Multidisciplinary Cooperation against Trafficking in Human Beings for Labour Exploitation' plaats. Deze bijeenkomst, waaraan 27 deskundigen uit diverse EU-lidstaten deelnamen, werd door de IND georganiseerd ter voorbereiding op het Nederlandse EU-voorzitterschap in 2016. Een belangrijk deel van het programma bestond uit twee workshops, waarin aan de hand van een aantal stellingen enthousiast en diepgaand door de deelnemers werd gediscussieerd. Op deze wijze werd veel input verkregen voor het Handboek Arbeidsuitbuiting. Hierin zal vooral worden ingegaan op de multi-disciplinaire aanpak van arbeidsuitbuiting, waarbij samenwerking op nationaal en internationaal niveau centraal staat.

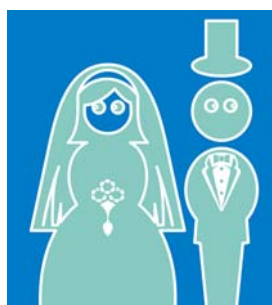
De dag stond onder voorzitterschap van Richard Sondejker, IND Coördinator Mensenhandel. 'Arbeidsuitbuiting is een



groot onrecht dat in veel landen nog te weinig aandacht krijgt met als gevolg dat veel daders van dit misdrijf de dans ontspringen. Via deze dag wordt uitgebreid aandacht geschonken aan deze vorm van mensenhandel', aldus Sondejker. Hij vervolgt: 'Uitbuiting in de landbouw, de bouw of in het huishouden is lastig te herkennen, omdat het veelal in het verborgene plaatsvindt. Dit is een groot verschil met seksuele uitbuiting, waar doorgaans *public visibility* een vereiste is om klanten te trekken.'

19/05

Vijf aanhoudingen tijdens landelijke actie tegen schijnhuwelijken



Op 18 en 19 mei 2015 heeft een landelijke actie tegen schijnhuwelijken tot vijf aanhoudingen geleid. In 42 bestuurlijks-rechtelijke zaken wordt naar aanleiding van de actie gekeken of een verblijfsvergunning kan worden ingetrokken en strafrechtelijke vervolging zal volgen. In 48 zaken door het hele land zijn tijdens de actie gerichte controles gehouden naar personen die zich vermoedelijk schuldig maken aan het

aangaan of faciliteren van een schijnhuwelijk. Tijdens de actie vonden gelijktijdige gehoren plaats, zijn adrescontroles uitgevoerd en werkplekken bezocht.

Een schijnhuwelijk is een huwelijk dat vooral is aangegaan om verblijf in Nederland te krijgen. Redenen om een schijnhuwelijk aan te gaan verschillen van vriendschap of familiebanden tot financiële motieven of zelfs dwang. Het faciliteren en aangaan van schijnhuwelijken kan gepaard gaan met criminele activiteiten, zoals mensensmokkel en mensenhandel. Schijnhuwelijken maken hiermee dus slachtoffers. Schijnhuwelijken kosten onze gemeenschap ook geld. Mensen die een schijnhuwelijk aangaan kunnen ten onrechte gebruik maken van sociale voorzieningen en toeslagen.

De politie, het Openbaar Ministerie (OM), de IND, gemeenten, de Inspectie SZW en DT&V werkten tijdens de landelijke actie tegen schijnhuwelijken nauw samen in de effectieve bestrijding van schijnhuwelijken.

Het tegengaan van schijnhuwelijken is een prioriteit van het kabinet. Misbruik van de immigratieregels wordt niet getolereerd en criminele activiteiten worden bestraft, via maatregelen als intrekking van verblijfsvergunningen, uitzetting en strafrechtelijke vervolging. Staatssecretaris Dijkhoff: 'Schijnhuwelijken zijn een probleem. De schijnhuwelijken en de criminele activiteiten die ermee gepaard gaan moeten we gezamenlijk bestrijden.' Dijkhoff is tevreden over de samenwerking van de betrokken organisaties in de aanpak van schijnhuwelijken. Deze actiedagen zijn een goed voorbeeld van de ketenbrede aanpak van migratiefraude en dragen bij aan een strengere controle op mogelijke schijnhuwelijken.

In 2015 kreeg de IND zo'n 28.000 aanvragen in het verblijfscluster Familie & Gezin.

| Familie & Gezin | | 2015 | 2014 |
|---------------------------------------|--------------------------|--------|--------|
| Aanvragen | (18.720 TEV + 9.240 VVR) | 27.960 | 24.830 |
| Beslissingen | (16.830 TEV + 9.080 VVR) | 25.910 | 24.310 |
| Inwilligingen | (79% TEV + 84% VVR) | 81% | 84% |
| Top 3 nationaliteiten Familie & Gezin | | | |
| Indiase | | | |
| Turkse | | | |
| Amerikaanse | | | |

Juni

12/06

Samenwerkingsverklaring COC en IND

Het COC en de IND ondertekenen een samenwerkingsverklaring ten behoeve van het project Welcoming Equality. De bedoeling is om in samenspraak met het COC de sensitiviteit bij tolken op het LHBT-dossier verder te vergoten. De

IND en het COC werken vaker nauw samen, onder andere ook in de vorm van een gezamenlijke masterclass over het horen van LHBT-ers in de asielpcedure.

Augustus

17/08

Dijkhoff bezoekt Aanmeldcentrum Ter Apel

Het aantal asielaanvragen neemt nog steeds toe.

Staatssecretaris Klaas Dijkhoff brengt een bezoek aan



AC Ter Apel waar hij zelf de gevolgen van de verhoogde asielinstroom ziet. Hij spreekt met medewerkers, krijgt ondermeer uitleg over de aanmeldprocedure en neemt een kijkje in de nieuwe ruimte die het COA inzet als wachtruimte op dagen van hoge instroom.

27/08

IND-ers geven voorlichting aan vreemdelingen

Hoewel iedereen in de vreemdelingenketen met man en macht werkt om de asielinstroom in goede banen te leiden, blijft het lastig om in goede opvang en snelle procedures te voorzien. Voor veel asielzoekers betekent dit dat ze lang moeten wachten op de start van hun asielpcedure. Om de onrust hierover weg te nemen, geven IND'ers voorlichting op diverse COA-locaties. Er wordt onder andere verteld hoe de asielpcedure in zijn werk gaat en wat de asielzoeker de komende tijd te wachten staat. Ook is er ruimte voor vragen en zijn er tolken aanwezig om te vertalen.

September

01/09

Vreemdelingendocumenten.nl vernieuwd

Per 1 september is de website www.vreemdelingendocumenten.nl vernieuwd. Op de website is een overzicht van en uitleg over de verschillende soorten Nederlandse documenten voor vreemdelingen te vinden.

Met de vernieuwde website wordt aangesloten bij de stijl van www.ind.nl en websites van andere overheidsorganisaties. Daarnaast is de website nu ook geschikt voor smartphone en tablet.

| DOCUMENTEN | 2015 | 2014 |
|--|--------|--------|
| Verblijfsvergunning regulier bepaalde tijd | 94.440 | 97.110 |
| Verblijfsvergunning regulier onbepaalde tijd | 8.550 | 11.280 |
| Verblijfsvergunning asiel bepaalde tijd | 40.990 | 26.230 |
| Verblijfsvergunning asiel onbepaalde tijd | 8.110 | 7.750 |
| W-document | 42.670 | 28.940 |
| W2-document | 1.090 | 1.260 |

09/09

Koning steekt medewerkers vreemdelingenketen hart onder de riem

Koning Willem Alexander sprak met bestuurders en medewerkers van o.a. COA, IND, VNG en VluchtelingenWerk. Hij toonde veel waardering voor het werk van de organisaties in de vreemdelingenketen die te maken hebben met grote aantallen vluchtelingen die naar ons land komen. 'De Koning ziet wat de hoge instroom van mensen in de keten vraagt; van de mannen en vrouwen in het veld, de mensen



die 24/7 het werk doen', aldus plaatsvervangend hoofddirecteur Nanette van Schelven. 'In deze drukke en hectische tijden, staan we voor grote uitdagingen. De steun die de Koning tijdens zijn bezoek heeft uitgesproken en de betrokkenheid die hij hiermee toont, zijn belangrijk en stimulerend. Ze geven energie, voor alle collega's in de vreemdelingenketen. Hij stak ons echt een hart onder de riem.'

| ASIEL | 2015 | 2014 |
|--|--------|--------|
| Eerste aanvragen asiel | 43.090 | 21.810 |
| Tweede en volgende aanvraag asiel | 1.940 | 2.720 |
| Nareizigers* | 13.850 | 5.360 |
| Inwilligingen eerste, tweede en volgende aanvragen asiel | 70% | 65% |

*dit betreft familieleden van vergunninghouders die Nederland zijn ingereisd.

Top 3 nationaliteiten Asiel

- Syrische
- Eritrese
- Irakese

21/09

Extra IND-locaties in Budel, Doetinchem en Veenhuizen

De hoge asielinstroom zorgt voor drukte in Ter Apel, waar asielzoekers zich moeten melden als zij asiel willen aanvragen, en ook in de aanmeldcentra in Zevenaar en Den Bosch. Om deze druk te verminderen opent de IND tijdelijk extra locaties op terreinen van het COA in Veenhuizen, Doetinchem en Budel. Hier vinden onderdelen van de



asielprocedure plaats, zoals het afnemen van het aanmeldgehoor en eerste gehoor door de IND.

24/09

Ketenconferentie Kwetsbaarheid en (eigen) kracht

Donderdag 24 september vond in Nieuwegein de ketenconferentie 'Kwetsbaarheid en (eigen) kracht' plaats. De conferentie, georganiseerd door COA, DT&V en IND werd bezocht door zo'n 250 belangstellende partners van organisaties uit de vreemdelingenketen. Zij luisterden in de ochtend naar ondermeer gastspreeker staatssecretaris Dijkhoff die inging op de ongekende asielinstroom en hoe belangrijk de samenwerking daarbij tussen de vreemdelingenketen en gemeenten, maar bijvoorbeeld ook met Defensie en de KMar is: 'Mensen die niet eens taken hoeven op te pakken omdat dat niet tot hun primaire werk behoort, maar dit toch doen. Heel mooi om te zien dat Nederland een land is waar dit zo werkt als het erop aankomt.'

30/09

Verhalenbundel 'Een uit duizenden'

Duizenden zoeken bescherming, elke persoon heeft zijn eigen verhaal.

Iedereen is geraakt door de beelden van vluchtelingen die hun leven wagen om naar Europa te komen. Maar wat betekent dat nu eigenlijk, een asielaanvraag? Wie zijn de mensen die asiel aanvragen? Wie zijn de mensen die hun asielaanvraag behandelen? Wat betekent het om een beslissing te nemen in een asioldossier? In de verhalenbundel *Een uit Duizenden* worden al deze vragen beantwoord. IND, COA en DT&V bieden een uniek kijkje achter de schermen van de dagelijkse praktijk van het Nederlandse asielbeleid.



Op 30 september biedt staatssecretaris Dijkhoff de eerste exemplaren van de bundel aan de Tweede Kamer aan.

Oktober

10/10

Lustrum IND Caribisch Nederland

Sinds 10 oktober 2010 is de IND verantwoordelijk voor de uitvoering van het vreemdelingen- en naturalisatiebeleid op Bonaire, Sint-Eustatius en Saba. De IND voert deze werkzaamheden uit aan de hand van de Wet Toelating en Uitzetting.

Dat houdt in dat de IND alle aanvragen voor een verblijfsvergunning beoordeelt van vreemdelingen die langer dan 3 maanden op deze eilanden willen verblijven. Dat gaat bijvoorbeeld om mensen die daar willen werken of studeren. Tevens beoordeelt de IND aanvragen van Nederlanders die langer dan 6 maanden op de eilanden willen verblijven. Daarnaast behandelt de IND verzoeken van mensen die graag Nederlander willen worden. Bij de IND in Caribisch Nederland zijn in 2015 4.670 aanvragen en verzoeken ingediend. Er zijn 4.420 procedures afgehandeld.

21/10

Brief van Staatssecretaris aan asielzoekers

Vanaf woensdag 21 oktober kregen nieuwe asielzoekers die zich op AC Ter Apel aanmeldden een brief uitgereikt, met daarin uitleg over de asielprocedure en de opvangvoorzieningen op dat moment.

22/10

IND, COA en DT&V lanceren online magazine VreemdelingenVisie

Op donderdag 22 oktober 2015 verschijnt de eerste editie van VreemdelingenVisie, het online magazine van IND, COA en DT&V over het werken met vreemdelingen.



De drie organisaties werken intensief samen in de uitvoering van het vreemdelingenbeleid. Een samenwerking waarbij de vreemdeling centraal staat. Dat geldt ook voor het gezamenlijke online magazine.

VreemdelingenVisie belicht alle onderwerpen die met toelating, opvang en begeleiding en terugkeer van vreemdelingen te maken hebben. Naast actuele nieuwstems, bevat het magazine achtergrondartikelen en heldere uitleg over formele procedures en termen. Verder is er ruimte voor persoonlijke verhalen van medewerkers én vreemdelingen. Van asielzoekers tot mensen die in Nederland willen wonen, werken of studeren, maar ook vreemdelingen die graag Nederlander willen worden of die Nederland moeten verlaten.

VreemdelingenVisie brengt dit allemaal samen.

VreemdelingenVisie is er voor iedereen die (beroepsmatig) betrokken is bij het werken met vreemdelingen. Het magazine verschijnt iedere twee maanden en een abonnement is gratis.

24/10

Oók in de weekenden asielgehoren

De IND start met het behandelen van asielaanvragen in het weekend. Dit gebeurt in nauwe afstemming met ketenpartners COA, Vreemdelingenpolitie, Raad voor de Rechtsbijstand (juridische bijstand aan asielzoekers door vreemdelingenadvocaten) en VluchtelingenWerk, die elk hun eigen specifieke rol hebben in de asielprocedure. Ook voor deze organisaties heeft de weekendopstelling dus consequenties. En ook de inzet van tolken en facilitaire ondersteuning gaan nu dus zeven dagen per week door. Alles is erop gericht om de hoge asielinstroom het hoofd te bieden.

27/10

BRP-straat in Doetinchem

De gemeente Doetinchem, het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) en de IND ondertekenden een convenant voor de start van een aanmeldstraat voor de basisregistratie van personen (BRP-straat). Zij deden dit in navolging van de pilot BRP-straat in Ter Apel, die in september 2014 was gestart en goede resultaten had laten zien.

Doel van een BRP-straat is het versnellen van de uitstroom van vreemdelingen (met een verblijfsvergunning asiel) naar een reguliere woning binnen de gemeenten. In een BRP-straat kunnen vreemdelingen met een verblijfsvergunning asiel nog tijdens de algemene asielprocedure worden ingeschreven in de BRP. Dit betekent dat het proces rond de registratie in de BRP, het toekennen van een BSN-nummer en (op termijn) de uitgifte van verblijfsdocumenten eerder plaatsvindt, waardoor vreemdelingen met een verblijfs-



Op bezoek bij #IND in Zevenaar ivm werken in het weekend. Fantastische inzet van onze mensen!

24-10-15 11:55

vergunning vanaf de aanmeldlocatie naar een AZC gaan met de juiste documenten op zak. Daardoor wordt de latere inschrijving in de BRP bij de gemeenten van vestiging een kwestie van overschrijven en dat is sneller en eenvoudiger. Dat scheelt tijd en geld.

Later in het jaar is ook een BRP-straat geopend in Budel-Cranendonck (op 12 november).

November

05/11

Minister President Rutte bezoekt IND



09/11

Nederland en Zuid-Afrika verlengen samenwerking bij bestrijding illegale immigratie

Nederland en Zuid-Afrika hebben hun afspraken met betrekking tot technische samenwerking op gebied van migratie officieel bestendigd. Het vernieuwde Memorandum of Understanding (MoU) waarin deze afspraken zijn vastgelegd, is op maandag 9 november door de Nederlandse ambassadeur in Zuid-Afrika en de Director-General van het Zuid-Afrikaanse Department of Home Affairs getekend.

In het MoU staan afspraken over de samenwerking tussen de Zuid-Afrikaanse Department of Home Affairs en de IND. De gemaakte afspraken hebben voornamelijk betrekking op de samenwerking bij de bestrijding van illegale immigratie, en betreffen onder meer:

- Ondersteuning door Nederland bij het opzetten van een documentfraude-afdeling op luchthaven Johannesburg;
- Ondersteuning door Nederland bij het opzetten van een migratieanalyse-afdeling binnen het Department of Home Affairs;
- Het onderling delen van relevant kennis, informatie, documentatie, wetgeving en andere instrumenten die voor beide landen nuttig kunnen zijn;
- Voortzetten van de samenwerking op het vlak van



trainingen en technische assistentie.

De looptijd van het vernieuwde MoU is drie jaar. Op basis van het oude en reeds verlopen MoU is de samenwerking op het gebied van migratie tussen beide landen al jaren goed.

Daarnaast heeft de IND al

geruime tijd een immigration liaison officer (ILO) in Zuid-Afrika zitten, die de goede relatie onderhoudt met de Zuid-Afrikaanse immigratiediensten die vallen onder het Department of Home Affairs.

11/11

Immigratiediensten Zwitserland en Nederlands wisselen ervaringen uit

IND-hoofddirecteur Rob van Lint en directeur Asiel & Bescherming Renger Visser waren woensdag 11 november te gast bij hun Zwitserse collega's Mario Gattikel en Pius Betschart.

Zwitserland heeft zich in de afgelopen jaren verdiept in het Nederlandse asielsysteem en het Zwitserse systeem deels hervormd naar Nederlands voorbeeld.

Tijdens het bezoek zijn onder meer ervaringen uitgewisseld rond de betrokkenheid bij het EASO (European Asylum Support Office) steunplan voor Italië, en is ingegaan op vraagstukken rond het zogenaamde 1F-beleid (Artikel 1F van het VN Vluchtelingenverdrag sluit oorlogsmisdadigers en plegers van misdaden tegen de mensheid uit van de vluchtelingenstatus).

17 en 18/11

Nederland initiatiefnemer internationale workshop 1F

Dinsdag 17 en woensdag 18 november vond in Genève een internationale workshop plaats rond het thema 1F (geen status voor oorlogsmisdadigers en plegers van misdaden tegen de menselijkheid – zoals ook terroristen). Een groot internationaal gezelschap met vertegenwoordigers van de immigratiediensten uit diverse EU-landen, de Verenigde Staten, Canada, Australië, Nieuw Zeeland en de UNHCR boog zich twee dagen lang over de vraag hoe we hierin gezamenlijk effectiever kunnen optreden.

De IND was initiatiefnemer voor deze workshop, waar thema's aan de orde kwamen als:

- Nationale en internationale samenwerking
- Informatie verzamelen en uitwisselen
- Mogelijkheden voor internationale regelgeving
- Kunnen we elkaar versterken door het opzetten van een Exclusion Network, zoals aanbevolen door Human Rights Watch (rapport The Long Arm of Justice) en de door de

Europese Raad aangenomen strategie van het Genocide Netwerk (een netwerk van de Europese Officieren van Justitie belast met de vervolging van daders van internationale misdrijven).

December

05/12

Inwerkingtreding Wet tegengaan huwelijksdwang

Met de inwerkingtreding van deze wet is het onder meer niet meer mogelijk om te trouwen als je jonger bent dan 18 jaar. Beide partners moeten minimaal 18 jaar zijn om in Nederland te kunnen trouwen. Ook de in het buitenland gesloten huwelijken met minderjarige partners kunnen pas worden erkend als de beide partners minimaal 18 jaar zijn. Daarnaast wordt een huwelijk tussen bloedverwanten in derde of vierde graad, de zogenaamde neef/nichthuwelijken, moeilijker. Bij huwelijksdwang krijgt het Openbaar Ministerie de mogelijkheid om het voorgenomen huwelijk niet door te laten gaan. Ook komen er meer mogelijkheden om een onder dwang gesloten huwelijk nietig te verklaren. De erkenning van in het buitenland gesloten polygame huwelijken wordt beperkt.

08/12

Red Cross Refugee Buddy App



In welke stad ben ik? Waar is de dichtstbijzijnde apotheek? Wanneer gaat de trein naar

Amsterdam? Zo maar een greep uit vragen, waarvan de antwoorden in de Refugee Buddy App van het Nederlandse Rode Kruis vindbaar zijn.

De app is vandaag gelanceerd en is bedoeld voor vluchtelingen in de noodopvang. In de app is ook algemene informatie opgenomen over de asielpprocedure. Deze informatie is afgestemd met onder meer de IND, COA en VluchtelingenWerk.

15/12

Nationale Naturalisatiedag

Naturalisatiedag is in Nederland de dag waarop mensen die tot Nederlander genaturaliseerd worden een officiële verklaring ontvangen waaruit blijkt dat ze Nederlander zijn



geworden. Naturalisatiedag werd in 2005 voor het eerst ingevoerd als feestdag voor nieuwe Nederlanders en wordt jaarlijks op 15 december gehouden, ook op Bonaire, St. Eustatius en Saba (de BES-eilanden). Vanaf 2006 is er een wettelijke verplichting voor gemeenten om jaarlijks

deze dag te organiseren. Veel gemeenten organiseren ook op andere dagen in het jaar nog extra naturalisatieceremonies.

In 2015 zijn 25.450 verzoeken tot verkrijging van het Nederlanderschap ingediend. Er zijn er 23.930 afgehandeld. Circa 96% daarvan is ingewilligd.

22/12

Lancering video's voor asieljongeren

Jonge asielzoekers hebben vaak nauwelijks enig idee van waar ze in Nederland in terecht komen. Wat houdt de asielpcedure in, hoe leven andere kinderen, waar gaan ze naar school, welke rechten en plichten hebben ze? Op vrijdag 18 december presenteerde de organisatie van het project welcomeinthenetherlands.nl in bioscoop het Ketelhuis in Amsterdam de voorlichtingsvideo's die voor en door asieljongeren zijn gemaakt. In dit project van de Internationale Debateducatie organisatie IDEA NL is samengewerkt met Nidos, COA, IND en Jade Zorggroep.



Asiel & Bescherming

2015 was het jaar waarin vele honderdduizenden mensen wereldwijd op de vlucht waren voor geweld, onveiligheid of armoede. Eenmaal aangekomen in Griekenland of Italië reisden velen door naar een ander Europees land. Ook Nederland ontving veel asielzoekers, vooral afkomstig uit Syrië en Eritrea. De IND werkte met man en macht om hun asielaanvragen te behandelen. Er werden extra (tijdelijke) medewerkers geworven en ook in het weekend werd doorgewerkt.

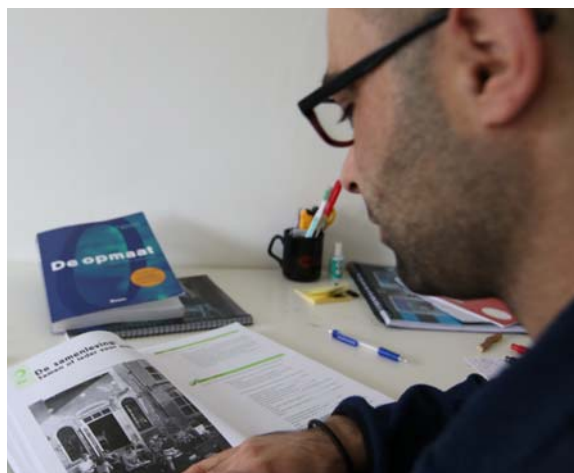
‘Iedereen heeft zijn eigen verhaal’

Malik, asielzoeker uit Syrië

‘Eigenlijk kan ik me maar weinig herinneren van de gesprekken die ik heb gevoerd met de IND. Het is een vage herinnering geworden, haast als een droom. Ik was gespannen, want het zijn natuurlijk belangrijke gesprekken. En in de opvang hoor je mensen de hele dag praten, over wat je wel en niet moet zeggen tegen de IND, over hoe je je moet gedragen.’

‘Je moet al die verhalen een beetje van je af laten glijden. Iedereen heeft zijn eigen verhaal, iedereen komt net weer uit een andere situatie. En je moet gewoon je eigen verhaal vertellen. Maar toch is het spannend. Wat als ik iets

verkeerds zeg? Ik weet nog dat de hoornedewerker op een gegeven moment een kritische vraag stelde. Ik kan me niet meer precies de inhoud herinneren, maar ik geloof dat het ging over een bombardement. Ik denk dat het ook lastig is voor IND-medewerkers. De ene keer heb je iemand voor je uit Syrië, en dan iemand uit Mongolië. Steeds moet je weer proberen te begrijpen



wie je voor je hebt, en uit welke situatie die afkomstig is. Maar eigenlijk denk ik dat niemand zich echt kan voorstellen hoe het is om nu in Syrië te wonen. Ik heb vrij bewust voor Nederland gekozen. Ik heb familie wonen in Duitsland en in Zweden, en ik heb vrienden hier. Maar ik hoorde eigenlijk vooral over Nederland positieve verhalen. Dat de mensen vriendelijk zijn, dat iedereen goed Engels spreekt. Dat sprak me aan. Nu ben ik eigenlijk op zoek naar iemand die me een beetje wegwijs kan maken. Iemand die me kan uitleggen hoe dit land werkt. Ik wil graag aan het werk, of studeren, als ik eerst diploma's moet halen. Mijn advocaat helpt me een beetje. Hij verwees me naar het UAF en de gemeente en ik ga daar binnenkort praten. En ondertussen ben ik een spoedcursus Nederlands aan het volgen.’

Top 3 nationaliteiten



Kennis & Talent



Kennismigranten leveren een belangrijke positieve bijdrage aan de Nederlandse economie. Zij brengen gewilde kennis mee die de Nederlandse kenniseconomie naar een hoger niveau tilt. Kennismigranten versterken de Nederlandse concurrentiepositie

Niet alleen kennismigranten die in loondienst werken zijn van grote waarde, ook zelfstandig ondernemers kunnen het Nederlandse belang dienen; zeker als het gaat om ambitieuze innovatieve ondernemers. Om toelating van laatstgenoemde groep te faciliteren werd in 2015 de start-up regeling geïntroduceerd.

Hyko het ijsbeertje

Andriy Shmyhelskyy, start-up

‘We zijn druk bezig met crowdfunding en dat gaat heel goed. We kunnen bijna beginnen met de daadwerkelijke productie van Hyko!’ De Oekraïense Andriy Shmyhelskyy klinkt enthousiast als hij over zijn ‘ongeboren kindje’ praat. Maar wie is Hyko?

Sinds januari 2014 woont Andriy in Nederland, waar hij bezig is met het opzetten van een eigen bedrijf dat zich richt op energiebesparing. Andriy: ‘Mijn product heet Hyko en is een ijsbeertje dat wordt aangesloten op het elektriciteitsnetwerk. Hij maakt energieverbruik direct zichtbaar door van kleur te veranderen: hoe meer elektriciteit er wordt gebruikt, hoe roder Hyko kleurt.’

Ijsblokjes

Om het besparen leuk te maken, krijg je via de Hyko World App op je smartphone of tablet feedback en kun je een beloning in de vorm van ijsblokjes verzamelen. Daarnaast is er een interactief kinderboek voor op de iPad over het ijsbeertje Hyko, waarin hij aan kinderen uitlegt welk effect hun energiegebruik heeft op het klimaat. Andriy: ‘Door het eenvoudige verhaal en het speelse effect van het beertje, leren kinderen en hun ouders dat zij zuinig moeten omgaan met energie.’

Start up verblijfsvergunning

In maart 2015 ontving Andriy zijn verblijfsvergunning op basis van de start up-regeling. Deze verblijfsvergunning geeft hem de mogelijkheid om Hyko vorm te geven. Na dat jaar kan hij een verblijfsvergunning als zelfstandig ondernemer aanvragen.

IJsprijs

Hyko het ijsbeertje heeft Andriy al een prijs opgeleverd. ‘Onlangs heb ik de Join Our Core 2015-prijs van Ben en Jerry’s gewonnen. Het geld dat aan die prijs verbonden is heb ik kunnen investeren in mijn eigen bedrijf. Voor de zomer hoop ik Hyko in productie te nemen en dan breed te gaan verspreiden.’





‘Het is heel bijzonder om hier te werken’

Floran van der Harst, facilitator

‘Zoveel mogelijk start-ups zo goed mogelijk helpen.’ Kort gezegd is dat het doel van Rockstart, het bedrijf waar Floran van der Harst werkt. Zij doet daar HR en Finance.

Floran: ‘Wij werken voor start-ups. Dat zijn inventieve en creatieve mensen die de ambitie hebben om een vernieuwend product of vernieuwende dienst wereldwijd in de markt te zetten. Rockstart treedt op als zogenaamde facilitator. Dat betekent dat wij de startende ondernemer tijdens de ontwikkeling begeleiden en hem of haar een pakket diensten op maat aanbieden.’

Hoe werkt de start-up regeling?

De regeling maakt het voor ambitieuze startende ondernemers mogelijk een verblijfsvergunning aan te vragen voor één jaar om een innovatieve onderneming in Nederland op te starten. In dat jaar werkt de startende ondernemer een innovatief product of dienst uit onder begeleiding van een ervaren begeleider (facilitator). De Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken toetst of de facilitator betrouwbaar en ervaren is en of er sprake is van een innovatieve onderneming. De IND controleert of de financiële middelen van de start-up in orde zijn en of aan de overige voorwaarden is voldaan. Na een jaar kan de startende ondernemer een verblijfsvergunning als zelfstandige aanvragen.

Top 3 nationaliteiten Kennismigranten



Start-up regeling

Toen ik twee jaar geleden bij Rockstart begon werd juist vanuit het ministerie van Veiligheid en Justitie en de IND de nieuwe start-up regeling ontwikkeld. Ik kon toen namens mijn werkgever met hen in gesprek gaan, en daar onze visie en wensen voorleggen. De samenwerking met het ministerie en de IND verliep heel prettig. Ik ben trots op het resultaat, namelijk dat start-ups nu veel meer kansen hebben om in Nederland succesvol aan hun product te werken.

Het is stimulerend omdat het een bedrijf is waar iedereen werkt aan dingen waarin men gelooft. Mensen zijn kritisch en vragen zich bij alles af waarom ze iets doen dat zij doen. Als ze iets onzinnig vinden zeggen ze dat. Ik vind het dus heel bijzonder om voor Rockstart te werken.’

‘Wonen in Nederland bevalt me goed’

Kyle, Amerikaanse student

‘Ik studeer Taalwetenschappen aan de Universiteit van Amsterdam (UvA). De Master is Engelstalig, en sluit goed aan bij mijn eerdere opleiding die ik deed in Santa Barbara, Californië. Mijn onderzoek gaat over taalgebruik door allerlei verschillende minderheden, en heeft dus veel raakvlakken met genderstudies.

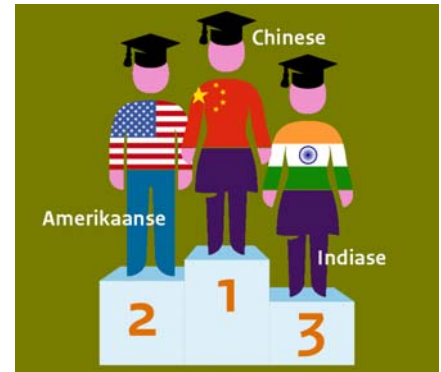
Al tijdens mijn Bachelor in 2010 was ik aan het kijken voor een vervolopleiding in Nederland. Er zitten veel bekende linguïsten hier, en ik heb uiteindelijk gekozen voor de universiteit Amsterdam vanwege het onderwijsaanbod. Ook het politiek progressieve klimaat met betrekking tot homorechten spreekt me erg aan.

De universiteit regelde voor mij de verblijfsvergunning. Dat proces is erg goed geregeld voor internationale studenten.

Studie

Nog nooit studeerden zoveel buitenlanders bij universiteiten en hogescholen in Nederland als in 2015. In 2015 kwamen er veel studenten naar ons land om er een studie te volgen. Nederland blijkt vooral in trek te zijn omdat er ten opzichte van andere niet-Engelstalige landen veel colleges in het Engels worden gegeven. Bovendien vinden buitenlandse studenten het prettig dat Nederlanders goed Engels spreken en vinden ze in navolging van de ‘rankings’ het niveau van de Nederlandse leerinstellingen hoog.

Top 3 nationaliteiten Studie



Ik moest een aantal documenten opsturen, en zij regelde het verder met de IND. Wonen in Nederland bevalt me goed. Amsterdam is een prettige stad, het is er rustig en vredig, maar tegelijk heeft Amsterdam alle voordelen van een stad. Veel mensen zijn blij om hier te wonen, en er is opvallend weinig agressie.

Wat ook meespeelde voor mij om voor Nederland te kiezen, is dat er hier familie van mij woont. Mijn moeder is van Nederlands-Indonesische afkomst, en dit jaar geeft mij de kans om deze kant van de familie beter te leren kennen. Ook ben ik van plan om eens uit te zoeken of ik in aanmerking kan komen voor de Nederlandse nationaliteit. Een andere leuke bijkomstigheid is dat ik in Nederland een geregistreerd partnerschap kon aangaan met mijn vriend, die van Franse afkomst is. Het proces om geregistreerde partners te worden verliep soepel, ondanks dat we allebei geen Nederlanders zijn, dus ook dat was een prettige ervaring.’



Familie & gezin



Het behandelen van aanvragen van mensen die een familie- of gezinslid naar Nederland willen halen is een belangrijk onderdeel van het werk van de IND. Het kan gaan om een Nederlander die op vakantie een partner heeft ontmoet en deze hiernaartoe wil halen; maar ook om een vreemdeling die in Nederland verblijf heeft en het gezin dat hij al in het buitenland had wil laten overkomen. In 2015 dienden zo'n 28.000 personen een aanvraag in het kader van familie en gezin in, een lichte stijging (ruim 12%) ten opzichte van het jaar daarvoor.

'Iedereen bij de IND was vriendelijk'

Judith, van wie de echtgenoot naar Nederland kwam

'Mijn partner heeft afgelopen jaar een verblijfsvergunning gekregen in Nederland. We zijn absoluut tevreden over hoe dat in Nederland geregeld is. Iedereen bij de IND was vriendelijk, en het was ons volstrekt duidelijk wat de vereisten waren voor zijn aanvraag. Mijn partner komt uit Zuid-Afrika en het was niet altijd even gemakkelijk om de benodigde documenten uit dat land te verkrijgen.'

Lang hebben we gewacht op, bijvoorbeeld, de verklaring van ongehuwdheid. Of de apostille die we nodig hadden, en er raakte ook een document kwijt. Van de IND hoorden we steeds dat ze zonder deze documenten niets voor ons konden doen. Begrijpelijk, maar dat was wel een lastige situatie voor ons. Want ik was ondertussen zwanger geraakt. En omdat mijn partner nog geen vergunning had, kon hij steeds maximaal 90 dagen in Nederland blijven. Daarna moest hij weer 90 dagen in Zuid-Afrika blijven.

Het werd een zwangerschap met zware complicaties. Ook toen ons kind geboren werd had ik nog veel verzorging nodig, maar mijn man kon hier niet naartoe komen. Dat was een nare tijd, en ik vind het nog altijd jammer dat de IND niet meer rekening kon houden met onze persoonlijke situatie.

Ik was op een gegeven moment zo ziek dat ik bij mijn

ouders moest wonen. Mijn man zat ondertussen onthand thuis, terwijl hij hier zo hard nodig was. Dan denk je bij jezelf: het is toch niet eerlijk: iemand uit de V.S. mag hier gewoon verblijven terwijl hij wacht op zijn verblijfsaanvraag, maar alleen omdat mijn partner uit Zuid-Afrika afkomstig is, is er voor ons niets mogelijk.

Ik moet wel zeggen dat toen alle papieren eenmaal compleet waren, met benodigde stempels, en een verklaring van een arts over mijn medische situatie, dat de vergunning ook snel geregeld was.

Ik geloof dat mijn partner drie weken later hier was. Daar waren we natuurlijk heel blij mee.'



‘Er wordt met een menselijk oog naar je aanvraag gekeken’

Anneke haar partner kwam naar Nederland

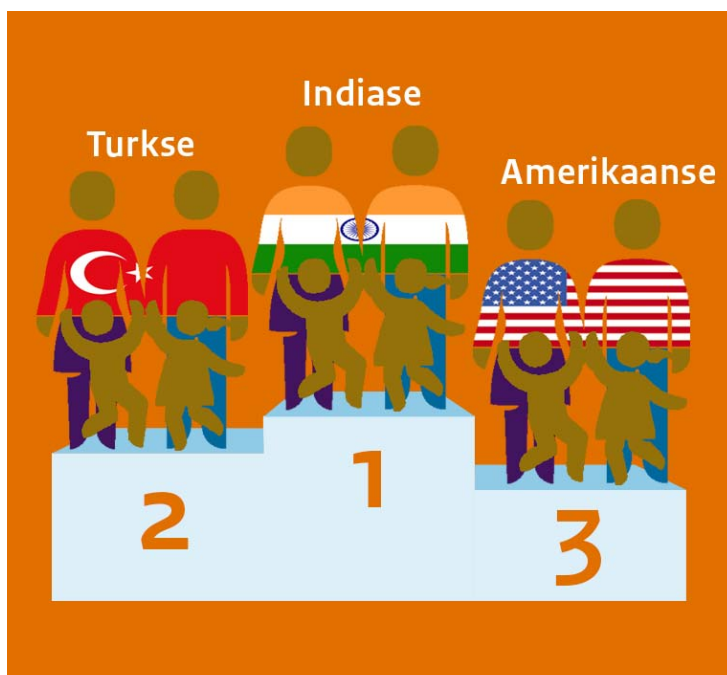
‘Mijn ervaringen met de IND zijn 100% positief. Alle keren dat wij contact hadden met medewerkers van de IND, was dat even zakelijk en vriendelijk. En dat was fijn, want de regelgeving is bij vlagen behoorlijk complex. Mijn vriend John, uit Australië, en ik kwamen elkaar na jaren weer tegen en we besloten samen verder te gaan. Dat betekende dat we voor hem een verblijfsvergunning moesten regelen. Ik moest voor hem garant staan, wat met mijn salaris geen probleem was.

Het grappige is dat ik de service van de IND kan vergelijken. Want een paar jaar later, toen John zijn land miste, hebben we ook een vergunning voor mij in Australië geregeld. Dat ging behoorlijk anders dan hier. Australië wordt overspoeld door mensen die daar willen komen wonen, we hebben veel tijd doorgebracht in overvolle wachtkamers. De hele procedure daar heeft twee jaar geduurd.

De vergunning voor John hier, was in een paar maanden geregeld, en daarnaast was het ook een stuk goedkoper dan in Australië. Maar ik heb in Australië nu wel permanent residency met alle rechten en plichten van mensen met een Australisch paspoort. John heeft een verblijfsvergunning van vijf jaar, en verliest zijn verblijfsstatus als hij langer dan een bepaalde tijd per jaar buiten Nederland verblijft.



Top 3 nationaliteiten



Maar niets dan lof voor de medewerkers van de IND. Er wordt met een menselijk oog naar je aanvraag gekeken. Van begin tot einde was iedereen vriendelijk. Ook op het laatst toen John zijn pasje kon komen ophalen, was er veel flexibiliteit. Komt de afhaaldatum niet uit? Dan komt u toch een andere keer? Dat kon aan het loket hier, en daar, en op het hoofdkantoor. We konden kiezen, en het werd Rijswijk.

We werden stipt op tijd en met veel vriendelijkheid ontvangen. Iedereen was ook erg enthousiast over John. Ja, ik bof natuurlijk ook met zo'n man die altijd grapjes maakt. Bovendien hebben Nederlanders een zwakke plek voor Aussies!

Naturalisatie



In 2015 kregen ruim 22.000 vreemdelingen de Nederlandse nationaliteit. Op Naturalisatiedag krijgen zij met een ceremonie een officiële verklaring dat ze Nederlander zijn geworden. Vreemdelingen die Nederlander willen worden hebben verschillende redenen waarom ze dat willen, zoals in bijgaande twee verhalen is te lezen. Maar voor iedereen geldt dat Nederland belangrijk voor hen is.

‘In het Nederlands een biertje bestellen lukt me wel’

Andrei Dubovik (33) werd in januari Nederlander.

De van oorsprong Russische econometrist kwam tien jaar geleden naar ons land om hier verder te studeren. Inmiddels is hij aardig ingeburgerd, al is zijn omgang met de Nederlandse taal nog niet vlekkeloos. ‘Maar een biertje bestellen lukt me wel’.

‘De eerste vijf jaar heb ik geen Nederlands gesproken. Ik studeerde in Amsterdam en Rotterdam en zat in een



internationale vriendengroep. Het was dus niet nodig. Bovendien was ik niet van plan om in Nederland te blijven. Toen ik daarna toch een baan kreeg bij het Centraal Planbureau (CPB) ben ik Nederlandse les gaan nemen’, aldus Andrei.

De keuze voor de Nederlandse nationaliteit is voor Andrei een praktische. ‘Een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd verplicht je om grotendeels in Nederland te blijven. Als ik tussentijds enige tijd in het buitenland wil blijven, mag dat niet. Met een Nederlands paspoort kan dat wel.’

Andrei is voornamelijk positief over zijn nieuwe vaderland. ‘Dingen werken hier. Het bestuur werkt goed, de politie is vriendelijk en benaderbaar. En Nederland is een fantastisch land om te zeilen. Dat doe ik zoveel mogelijk als ik de tijd heb.’

Naturalisatiedag: het feest van nieuwe Nederlanders

Naturalisatiedag is in Nederland de dag waarop mensen die tot Nederlander genaturaliseerd worden een officiële verklaring ontvangen waaruit blijkt dat ze Nederlander zijn geworden. Naturalisatiedag wordt jaarlijks op 15 december gehouden en werd in 2005 voor het eerst ingevoerd als feestdag voor nieuwe Nederlanders. Vanaf 2006 is er een wettelijke verplichting voor gemeenten om jaarlijks deze dag te organiseren.

Wie door naturalisatie of optie de Nederlandse nationaliteit krijgt, is verplicht om de naturalisatieceremonie bij te wonen. Tijdens de ceremonie wordt aandacht geschonken aan de betekenis van de Nederlandse nationaliteit en de verbondenheid met de Nederlandse samenleving. Ook wordt stilgestaan bij de rechten en plichten die bij het Nederlanderschap horen.

‘Winkels, cultuur, het park, alles wat je nodig hebt vind je hier’

Geysa Heyer, werd Nederlander op Naturalisatiedag

Geysa Heyer (54) trouwde in haar geboorteland Brazilië een Duitse ingenieur en kwam samen met hem en hun zoon 14 jaar geleden naar Nederland. ‘Om je thuis te kunnen voelen is het belangrijk om met mensen hier contact te krijgen.’

Geysa is opgegroeid in Bela Horizonte, de derde stad van Brazilië. Ze woont in het Statenkwartier in Den Haag. Geysa: ‘Toen ik naar Nederland kwam wist ik niets van het land. Ik was totaal confuus. In ons gezin spraken we Portugees en Duits - nu kwam daar Nederlands bij. Ik ben direct met taalles begonnen, en probeerde met zoveel mogelijk mensen contact te krijgen. Afgezien van het sociale aspect leer je op die manier de taal goed kennen.’

Op 15 december kreeg Geysa in het Haagse Stadhuis de Nederlandse nationaliteit. ‘Ik was verrast dat er een heel feestje was georganiseerd, met een borrel, muziek en een toespraak van de wethouder. Ik vind dat heel goed.’

Geysa heeft in Den Haag helemaal haar draai gevonden. ‘De stad is veilig, ik kan op de fiets naar buiten. Dat was in Brazilië wel anders, daar verplaatste ik me alleen per auto. Winkels, cultuur, het park, alles wat je nodig hebt vind je hier. Mijn ervaring is dat Nederlanders sympathiek tegenover buitenlanders staan. Mensen hier zijn open en flexibel – ik voel mij echt thuis in Den Haag.’



De organisatie

De organisatie: resultaten en ontwikkelingen (flexibele organisatie, excellente dienstverlener; reorganisatie; externe samenwerking)



FLEXIBELE ORGANISATIE

Het ene jaar vraagt een betrekkelijk gering aantal mensen asiel of verblijf in Nederland aan, het andere jaar kan dat totaal anders zijn. 2015 is het voorbeeld van een jaar waarin de IND vanwege de komst van veel asielzoekers naar Nederland te maken kreeg met een groot aantal asielaanvragen. Dat vraagt flexibiliteit van de organisatie om het werk goed te organiseren en personeel zo goed mogelijk in te zetten. Flexibiliteit biedt tegelijkertijd medewerkers meer kansen op variëteit, werkplezier en ontwikkeling.

‘Er wordt met respect gesproken over het werk dat we hier doen’

Evert van Schenkhof, IND asielmedewerker

Evert van Schenkhof werkt op het aanmeldcentrum in Den Bosch in een team van asielmedewerkers. Daar voert hij gesprekken met asielzoekers die een aanvraag om een asielvergunning hebben ingediend, en beslist hij op asielaanvragen. Evert maakte onlangs de overstap naar deze functie. ‘De hoge asielinstream leidde tot een vraag naar bijstand door collega’s die in reguliere zaken beslisten. Ik had daar wel oren naar.’

‘Op dit moment is de werkdruk hoog. Daarom vind ik het juist nu belangrijk om zaken te blijven relativeren en mij te ontspannen. In mijn privé-omgeving merk ik dat mensen zich in toenemende mate zorgen maken over het vluchte-

lingenprobleem. Ze spreken wel met respect over het werk dat we hier doen.

Opvallend vind ik de flexibiliteit en bereidheid van medewerkers om in die voortdurend veranderende werkomgeving iedere dag de klus met elkaar te klaren.

Vooralsnog werk ik een keer in de drie weken in het weekend.

In overleg met het thuisfront kan ik dat goed organiseren. In het weekend is de sfeer op het werk informeler dan op doordeweekse dagen. Tot dusver heb ik nog geen thuiswedstrijden van PSV gemist als gevolg van het werken in het weekend.’



‘Ik werk regelmatig zeven dagen per week’

Eaman El Mosawi, tolk

Eaman El Mosawi werkt inmiddels anderhalf jaar voor de IND als tolk Arabisch. Zij beheerst het Syrisch-Libanese dialect perfect. De komst van veel Syrische asielzoekers naar Nederland betekent voor haar dat zij veel ingezet wordt om bij gehoren te tolken.

Eaman is als klein meisje met haar ouders in 1989 gevlucht voor het regime van Saddam Hussein. Ze kreeg in Nederland een asielvergunning en groeide op in het noorden en oosten van ons land.

Eaman: ‘Ik heb er nooit bij stilgestaan dat ik op een dag voor de IND zou werken. Maar mijn achtergrond en specifieke kennis van het Syrisch-Libanese dialect maken dat de IND graag van mijn diensten gebruik maakt.’ Eaman merkt dat de werkdruk door de forse groei van het aantal asielzoekers in het afgelopen jaar flink is toegenomen. ‘Ik word nu gevraagd om vier gehoren per dag te



doen. Daarvoor was dat hooguit twee keer per dag. Sinds de aanmeldcentra ook in het weekend open zijn werk ik ook op zaterdag en/of zondag. Het komt regelmatig voor dat ik zeven dagen per week werk.’

Ze vervolgt: ‘Het werk is intensief en vermoeiend, maar tegelijkertijd vind ik het heel leuk. Er is een goede werksfeer, en ik vind het prettig om voor Syrische mensen te mogen tolken. Het scheelt bovendien dat ik op slechts 20 minuten rijden van Zevenaar woon.’



EXCELLENTE DIENSTVERLENER

De visie van de IND is dat onze klant - de aanvrager - centraal staat. We vinden het belangrijk om hem zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Daarvoor willen we weten wat zijn behoeften in het contact met de IND zijn. In overeenstemming met de doelstelling van het kabinet dat bedrijven en burgers hun zaken met de overheid digitaal moeten kunnen afhandelen, zet de IND in op het ontwikkelen van online dienstverlening. In 2015 heeft de IND de eerste digitale aanvraagomgevingen ontwikkeld en beproefd voor sociale- en economische migranten.

IND ontwikkelt digitale dienstverlening

Online diensten zijn niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Een reis boeken, verzekering afsluiten of je paspoort verlengen: we regelen het allemaal online. En dat kan nu ook bij de IND.

Stapsgewijs werkt de IND aan een online dienstverlening waarin klanten hun aanvraag digitaal kunnen indienen, hun status kunnen inzien en documenten kunnen toevoegen aan hun aanvraag. De ontvangen informatie wordt waar mogelijk ook geautomatiseerd en digitaal verwerkt. Op termijn verwacht de IND daarmee de doorlooptijden te kunnen verkorten. Met deze digitalisering worden klanten ondersteund en sluit de IND aan bij de rijksbrede ambitie om dienstverlening (ook) digitaal aan te bieden. Om tot een optimaal resultaat te komen, wordt bij de ontwikkeling van online diensten nauw samengewerkt met klanten en partners van de IND.

Met hun feedback kunnen we onze diensten continu verbeteren.

Pilots voor sociale- en economische migranten

Het afgelopen jaar heeft de IND de eerste digitale aanvraagomgevingen ontwikkeld en beproefd voor sociale- en economische migranten. Deze zijn in begin 2016 beschikbaar gesteld aan klanten. Het betreft hier aanvragen voor kennismigrant, wetenschappelijk onderzoeker, au pairs, particuliere uitwisseling en vernieuwing van verblijfsvergunningen voor onbepaalde tijd. Klantgroepen die op termijn ook gebruik kunnen maken van digitale dienstverlening zijn onder andere onderwijsinstellingen, mensen die aanvragen willen doen in het kader van familie en gezin en vreemdelingen die een verlengingsaanvraag willen doen.

Continu verbeteren

Bert van Hoorn, directeur Dienstverlening IND, is erg tevreden met de online diensten die tot nu toe zijn



opgeleverd. Bert: 'We willen onze dienstverlening continu verbeteren, waarbij een snelle, prettige en goede dienstverlening centraal staat. Online dienstverlening draagt hieraan bij. Daarom is het belangrijk dat de ontwikkeling ervan in nauw overleg met klanten en partners plaatsvindt. De diensten worden getest in een proeftuinomgeving waarin ruimte is voor feedback. We

passen ze aan en verbeteren ze continu en rollen stap voor stap uit. Op deze manier ben ik er van overtuigd dat we onze digitale dienstverlening zo inrichten dat het toegevoegde waarde heeft voor alle partijen. We bieden mogelijkheden voor die klanten die digitaal willen en kunnen. Voor klanten die niet digitaal willen en kunnen houden wij andere kanalen, zoals loket en telefonie, open. We verleiden de klant naar het digitale kanaal, door snelheid en gebruiksgemak te leveren.'

De aanvragen verlopen heel soepel

Irma van Hilten, zakelijke klant

In 2015 ontwikkelde de IND een proeftuin waarin erkend referenten hun aanvragen voor een verblijfsvergunning voor wetenschappelijk onderzoekers en kennismigranten online kunnen indienen. Een van de deelnemers aan die proeftuin is PwC, waar Irma van Hilten werkt als senior consultant Global Immigration Services. Zij is enthousiast over de online dienstverlening: "De aanvragen verlopen heel soepel; we hebben nog geen enkele hick-up meegeemaakt. Voor ons is de doorlooptijd het grootste voordeel,



die is een stuk sneller geworden. Alle aanvragen die wij indienen worden binnen twee weken afgehandeld, en meestal zelfs nog sneller." Bij PwC gaat het om grote aantallen aanvragen. Van Hilten: "Wij dienen elke maand zo'n 45 aanvragen in.

Dat scheelt ons dus heel veel tijd. We merken bovendien dat de lijnen kort zijn: als er iets niet duidelijk is in een aanvraag, worden we meteen gebeld door de IND. Ter plekke kunnen we het dan samen oplossen."



EXTERNE SAMENWERKING

De vreemdeling die met verschillende overheidsinstanties te maken krijgt ziet slechts één partij: de Nederlandse overheid. Om hem in zijn contact met die overheid, goed, snel en zorgvuldig te kunnen behandelen, onderschrijft de IND het belang van een goede samenwerking met zijn partners. Die samenwerking is nodig, omdat we ons realiseren dat vreemdelingen, met of zonder aanvraagprocedure, door de vreemdelingenketen heen bewegen. Zij mogen geen hinder of last ervaren van overdrachtsmomenten. We willen dat vreemdelingen ongeacht de ketenpartner waar ze mee te maken hebben, er van uit kunnen gaan dat hun situatie en gegevens bekend zijn en bij alle ketenpartners zicht is op alle beschikbare informatie van de persoon. Het is nodig om invulling te geven aan de begrippen 'veiligheid' en menselijke maat' met de vreemdeling als uitgangspunt.

De IND werkt steeds intensiever samen met partners zowel binnen als buiten de vreemdelingenketen. De meest intensieve vorm bestaat nu enige jaren met het COA en de DT&V in de 'kleine keten', maar ook met andere partners in de vreemdelingenketen werkt de IND nauw samen.

Ook internationaal zette de IND in 2015 in op samenwerking. Bijvoorbeeld door het aangaan van samenwerkingsovereenkomsten in de aanpak van illegale migratie, het uitwisselen van kennis en expertise met bijvoorbeeld de immigratiedienst van Zwitserland en het organiseren van een internationale workshop 1F.

IND en Koninklijke Marechaussee samen ten strijde tegen illegale migratie

Maarten Knol en Raymond Bakker

Een belangrijke taak van de Koninklijke Marechaussee (KMar) is bewaking van de grenzen. In mei van het afgelopen jaar deed de KMar een bijzonder beroep op de IND-collega's, toen een grote groep illegalen vanuit het Verenigd Koninkrijk teruggestuurd werd naar doorlaatpost Hoek van Holland. KMar teamleider Maarten Knol en IND Grenskantoormedewerker Raymond Bakker waren hierbij betrokken.

Maarten: 'We kregen een telefoontje van een Engelse collega dat er 68 illegale vreemdelingen na aankomst met de boot vanuit Hoek van Holland in Harwich waren aangehouden. Het waren hoofdzakelijk Chinezen en Albanese.'

Hij vervolgt: 'Het grootste deel van deze groep illegalen is naar Nederland teruggestuurd. Omdat de groep zo groot was, lukte het ons niet om iedereen in een keer binnen de tijd die daarvoor staat te identificeren en te toetsen aan de voorwaarden voor toegang.'

Maarten besloot daarop om collega's van het IND Grenskantoor om assistentie te vragen.

IND'er Raymond Bakker ging daarop naar Hoek van Holland, waar hij vijf dagen bleef.

Raymond: 'Wij hebben geregeld contact met de KMar als het gaat om illegalen die aan de grenzen staande zijn gehouden. Een dergelijk grote groep als in Hoek van Holland was ook nieuw voor mij.'

Maarten was vanuit de KMar verantwoordelijk voor de operationele kant en moest menskracht en faciliteiten

regelen. 'We hebben in dit geval zogenaamde 'stationnetjes' ingericht, dat zijn de deelaspecten van het totale proces zoals fouillering, het vaststellen van de identiteit, het afnemen van vingerafdrukken, registratie, opmaken van stukken en uitreiken van beschikkingen.

Het mooie is dat je collega op een stationnetje door een aantal keren hetzelfde te doen veel ervaring opdoet. Dat werkt efficiënt. Tegelijkertijd kan iemand door zijn routine over dingen heenlezen. Dan is het fijn dat de IND-collega meeleest en beoordeelt of aan alle vereisten is voldaan.'

Gaandeweg het proces van afhandeling werd de werkwijze gestroomlijnd, zodat ook in de toekomst duidelijk is wie wat in dit soort gevallen doet. Raymond is tevreden met de manier waarop hij en zijn collega's van de KMar hebben samengewerkt.

'Het geeft ons een duidelijk beeld van het operationele proces en vooral waar de KMar bij het uitvoeren van de grensbewaking en grenscontrole tegenaan loopt. Ook in de toekomst weten wij elkaar te vinden.'



BATEN EN LASTEN

De baten van de IND bestonden in 2015 uit €409,2 miljoen. Dit bedrag is voor een groot deel (ca. 85%) van het departement afkomstig. Het resterende deel bestaat uit de opbrengsten van leges en overige opbrengsten.

De lasten van de IND lagen in 2015 iets lager: €404,5 miljoen, waardoor een positief resultaat is behaald van circa € 4,7 miljoen. Hiermee is voor het zesde achtereenvolgende jaar een positief resultaat behaald. De kosten van de IND bestaan voor een groot deel (ca. 63%) uit personele kosten. Het resterende deel betreft materiele kosten, zoals huisvesting en automatisering.

Personele bezetting

De ambtelijke bezetting is 2.900 fte. Er heeft externe inhuur plaatsgevonden onder meer ten behoeve van de verhoogde asieliinstroom.



REORGANISATIE IND

De voortdurend veranderende wereld vraagt van de IND dat hij ook in de toekomst adequaat kan inspelen op ontwikkelingen in de maatschappij en een dienstverlening kan bieden die toegesneden is op de behoeften van de klant. Daarom is de IND een reorganisatie gestart, die in het afgelopen jaar werd afgerond.

‘Bij de IND werken goedgeschoolde mensen’

Programmamanager Shirley Gerritsen

Het afgelopen jaar rondde de IND een ingrijpende reorganisatie af die al in 2011 van start ging. Onder de naam ‘Voor mensen – Over grenzen’ werd een programma opgezet dat de IND klaar voor de toekomst moest maken.

Programmamanager Shirley Gerritsen vertelt: ‘Een van de uitgangspunten was dat we verantwoordelijkheden zo laag mogelijk wilden beleggen. Bij de IND werken goedgeschoolde mensen, zij hebben een schat aan kennis en expertise in huis. In de visie die we met de reorganisatie voor ogen hadden, heeft medewerkerschap een belangrijke plaats ingenomen waardoor we minder management nodig hebben. Dat heeft ertoe geleid dat we nu een plattere organisatie hebben.’

Niet alleen veranderde de personeelssamenstelling, ook de organisatiestructuur werd op de schop genomen. ‘We hebben minder directies dan eerst’, vertelt Gerritsen. ‘En de directies die we hebben, zijn gevormd rond thema’s waar onze focus ligt.’

Zo hebben we een aparte directie Dienstverleners opgericht, omdat we alles in het werk willen stellen om een excellente dienstverlener te zijn.

De aanvraagbehandeling is verdeeld over twee directies met verschillende focus: Asiel en Bescherming en Regulier Verblijf en Nederlandschap. Daar hoort een stevige ontwikkelopdracht bij, met als doel om de klant de aandacht te geven die past. Snelle digitale aanvraagbehandeling waar mogelijk, meer aandacht voor toetsen en handhaven waar dat nodig is.’

Daarnaast werkt de IND aan verdere flexibilisering. Gerritsen: ‘We willen dat onze medewerkers zo allround zijn dat zij op diverse werksoorten inzetbaar zijn. Om die reden is er zoveel mogelijk voor gezorgd dat er in één team medewerkers zitten die verschillende werksoorten beheersen. Dat daarin al belangrijke stappen gezet zijn, bleek het afgelopen jaar wel toen we geconfronteerd werden met een uitzonderlijk hoge asielinstream. Medewerkers uit alle andere directies hebben toen bijstand verleend aan de directie Asiel.’



De cijfers

| ASIEL | | 2015 | 2014 |
|--|--------------------------|---------|----------------|
| Eerste aanvragen asiel | | 43.090 | 21.810 |
| Tweede en volgende aanvraag asiel | | 1.940 | 2.720 |
| Nareizigers* | | 13.850 | 5.360 |
| Inwillingen eerste, tweede en volgende aanvragen asiel | | 70% | 65% |
| *dit betreft familieleden van vergunninghouders die Nederland zijn ingereisd. | | | |
| KENNIS & TALENT | | 2015 | 2014 |
| Aanvragen | (9.010 TEV + 3.310 VVR) | 12.320 | 10.900 |
| Beslissingen | (8.910 TEV + 3.230 VVR) | 12.140 | 11.260 |
| Inwillingen | (97% TEV + 80% VVR) | 92% | 93% |
| Arbeidsmigranten | | 2015 | 2014 |
| Aanvragen | (1.170 TEV + 7.90 VVR) | 1.960 | 1.690 |
| Beslissingen | (1.210 TEV + 830 VVR) | 2.040 | 1.720 |
| Inwillingen | (80% TEV + 80% VVR) | 80% | 69% |
| Studenten | | 2015 | 2014 |
| Aanvragen | (11.600 TEV + 3.610 VVR) | 15.220 | 12.690 |
| Beslissingen | (11.590 TEV + 3.580 VVR) | 15.170 | 12.550 |
| Inwillingen | (99% TEV + 100% VVR) | 100% | 99% |
| FAMILIE & GEZIN | | 2015 | 2014 |
| Aanvragen | (18.720 TEV + 9.240 VVR) | 27.960 | 24.830 |
| Beslissingen | (16.830 TEV + 9.080 VVR) | 25.910 | 24.310 |
| Inwillingen | (79% TEV + 84% VVR) | 81% | 84% |
| NATURALISATIE | | 2015 | 2014 |
| Aanvragen | | 25.450 | 24.930 |
| Beslissingen | | 23.330 | 27.580 |
| Inwillingen | | 96% | 96% |
| LOKETBEZOEK | | 2015 | 2014 |
| Totaal aantal bezoeken "informatie loketten" | | 92.530 | 120.480 |
| Totaal aantal bij loketten ingediende aanvragen (incl. terugkeervisa en visumverlengingen) | | 28.410 | 34.300 |
| Totaal aantal door de loketten uitgereikte verblijfsdocumenten | | 161.770 | 142.210 |
| TELEFONIE | | 2015 | 2014 |
| Het totaal aantal binnengekomen calls frontoffice | | 511.100 | 491.580 |
| Gemiddelde aantal e-mails per maand | | 1.920 | 1.650 |
| Gemiddelde telefonische bereikbaarheid | | 80% | 93% |
| DOCUMENTEN | | 2015 | 2014 |
| Verblijfsvergunning regulier bepaalde tijd | | 94.440 | 97.110 |
| Verblijfsvergunning regulier onbepaalde tijd | | 8.550 | 11.280 |
| Verblijfsvergunning asiel bepaalde tijd | | 40.990 | 26.230 |
| Verblijfsvergunning asiel onbepaalde tijd | | 8.110 | 7.750 |
| W-document | | 42.670 | 28.940 |
| W2-document | | 1.090 | 1.260 |
| KLACHTEN | | 2015 | 2014 |
| Aantal ontvangen | | 1.340 | 1.270 |
| Tijdig afgehandeld | | 80% | 78% |
| BATEN EN LASTEN | | | |
| Baten | €409,2 miljoen | Lasten | €404,5 miljoen |

Top 3 nationaliteiten

Indiase
Amerikaanse
Chinese

Top 3 nationaliteiten

Chinese
Amerikaanse
Japanse

Top 3 nationaliteiten

Chinese
Amerikaanse
Indiase

Top 3 nationaliteiten

Indiase
Turkse
Amerikaanse

Colofon

De IND in 2015 – Jaarverslag
Maart 2016

Tekst:

afdeling Communicatie

Ontwerp en realisatie:

Katja Visser

Fotografie:

Inge van Mill, Tom van
Essenberg, Hollandse Hoogte
(Flip Franssen, Marcel van
den Bergh) Corbis (Björn
Kietzmann), COA (Pieter
Kolff)

Contact:

INDredactie@ind.minvenj.nl
www.ind.nl