



*Weet wat je vraagt en waarom*

MAR advies inzake feedbackloop asielzoeker

Datum      23 september 2021  
Status      Definitief

**“De Maatschappelijke Adviesraad IND is een onafhankelijke adviesraad die de IND op haar strategische doelen van gevraagd en ongevraagd advies voorziet.”**

Geachte leden van het managementteam IND,

### *Inleiding*

DE MAR bestaat thans twee jaar en heeft in die periode zes adviezen geschreven. Dit is het zevende. De MAR heeft in deze twee jaren, en bij de bespreking van de adviezen, ervaren dat de IND telkens zoekt naar verbetering van werkwijze en verhoudingen. Ook deze adviesaanvraag laat zien dat de IND haar werkwijze binnen de grenzen van het beleid wil optimaliseren, waarbij het toepassen van de 'menselijke maat' een belangrijke drijfveer is. Na de 'toeslagenaffaire' is ook ten aanzien van het vreemdelingenrecht een rapport '*Ongehoord; Onrecht in het Vreemdelingenrecht*' uitgebracht waarbij een vijftigtal beslissingen van onder meer de IND wordt beschreven, waarbij het ontbreken van die menselijke maat naar voren wordt gebracht. Door het MT IND is snel actie ondernomen om met name met de advocatuur om de tafel te gaan zitten. Ook worden alle vijftig zaken opnieuw bekeken, waarbij expliciet een andere bril wordt gehanteerd. Bovengenoemd rapport is bij uitstek te beschouwen als zeer waardevolle feedback en dat wordt ook zo opgepakt. De nu voorliggende vraag van het MT IND betreft ook feedback, en met name van asielzoekers in procedure. De MAR vindt dat geen gelukkige keuze en adviseert dan ook die weg niet in te slaan. Wel geeft de MAR in het onderstaande mogelijkheden om degelijke feedback te institutionaliseren. De MAR wijst er daarbij op dat de stroom van nuttige feedback opdroogt en omslaat in louter kritiek als met oprecht gegeven feedback niets wordt gedaan.

### *Adviesaanvraag*

Door het MT IND is op 10 mei 2021 aangegeven advies te willen ontvangen ten aanzien van het juist inrichten van een feedbackloop binnen de asielprocedure. Deze adviesvraag is als volgt toegelicht.

Om binnen de gegeven wettelijke kaders van de asielprocedure goede dienstverlening te kunnen verzorgen, bestaat de wens om de klant regelmatig te bevragen over de ervaren dienstverlening. Binnen de directie Regulier is hier al enige ervaring mee opgedaan. Onder meer is aan Britten die in Nederland verblijven in het kader van Brexit directe feedback opgehaald ten behoeve van het verbeteren van onze dienstverlening. Binnen de context van de asielprocedure zit aan het direct ophalen van feedback meer haken en ogen; de asielzoeker is immers een klant met een geheel andere uitgangspositie dan de meeste Reguliere klanten. Een asielzoeker zoekt in beginsel bescherming in Nederland om een onveilige situatie in land van herkomst te ontvluchten en kent daardoor ook een grote afhankelijkheid ten opzichte van (medewerkers van) de IND. Vraag is dan ook: Hoe objectief kan de feedback die een asielzoeker geeft, dan zijn? Kan een asielzoeker eerlijke feedback geven over de door hem of haar ervaren dienstverlening binnen de asielprocedure?<sup>1</sup>

*Onlangs heeft de IND de Bundel 'Ongehoord' ontvangen waarin via verschillende casussen (het ontbreken van) de menselijke maat binnen verschillende procedures van de IND is geproblematiseerd. Op de impact van de Bundel en hoe de aangekaarte thematiek vervolgd kan krijgen in de werkwijze(s) binnen IND-procedures, wordt momenteel geflecteerd. Met name wordt nagedacht over de wijze waarop dit concreet opvolging kan krijgen.*

*Aan een asielzoeker kan in beginsel een breed spectrum aan vragen over de ervaren dienstverlening uitgevraagd worden. Dat kan gaan van hele basale vragen zoals de ervaringen in en van de wachtkamer en de hoorkamer tot de ervaren vertaaldiensten van de tolk en de bejegening door de ambtenaar. Ook kan overwogen worden op een (heel) ander level vragen*

<sup>1</sup> Een mooi voorbeeld van hoe de procedure is ervaren door een asielzoeker is te lezen in het boek van schrijfster Mardjan Seighali 'Tot op de dag' waarin zij onder meer haar relaas geeft van de hier doorlopen asielprocedure.

*te stellen: heeft de IND de asielzoeker, mede in het licht van de onlangs aangekaarte thematiek vanuit de Bundel, de asielzoeker en zijn of haar unieke verhaal en omstandigheden, écht recht gedaan tijdens de procedure?*

In dit kader zijn de volgende vragen aan de MAR voorgelegd:

1. *Zou de MAR kunnen adviseren op welke wijze de IND kan bereiken dat van de asielzoeker zelf zo objectief en eerlijk mogelijke feedback kan worden verkregen?*
2. *Welke randvoorwaarden zouden daartoe geschapen kunnen worden?*
3. *Gelet op de maatschappelijke discussie ten aanzien van de menselijke maat: zou de MAR kunnen adviseren waar de IND het accent in de vraagstelling om feedback zou moeten leggen?*

Aan de beantwoording van deze vragen heeft de MAR twee vergaderingen<sup>2</sup> besteed. Voorafgaand aan de vergadering van 17 mei 2021 is door de directeur Asiel & Bescherming aan de MAR een toelichting gegeven op de adviesvraag. Daarnaast heeft op 19 juli 2021 een digitaal werkbezoek plaatsgevonden. MAR-leden zijn daarbij in gesprek gegaan met een afvaardiging van medewerkers van de diverse afdelingen van de IND en Vluchtelingenwerk Nederland (hierna VWN)<sup>3</sup>. Medewerkers en VWN zijn daarbij naar hun visie op de adviesvraag vanuit MT IND gevraagd.

Op basis van al deze informatie is de MAR tot het volgende advies gekomen. Onderstaande opsomming wordt hierna verder toegelicht.

## Adviezen

1. Er is al veel informatie voorhanden over hoe de werkwijze van de IND in asielzaken wordt ervaren. Inventariseer en analyseer wat er al ligt aan informatie en feedback en laat binnen de keten zien dat deze serieus wordt genomen. Dat betekent dat verbeterpunten moeten worden benoemd, uitgevoerd en geïmplementeerd.
2. Concretiseer over welke aspecten binnen de asielprocedure feedback ontbreekt en vraag daar gericht naar. Die gerichtheid dient zowel het onderwerp als de adressanten te betreffen.
3. Zie af van het vragen van feedback aan asielzoekers in procedure.
4. Overweeg het instellen van een klankbordgroep bestaande uit recent toegelaten asielzoekers

### **Onderbouwing advies**

#### *De asielzoeker*

De wil en de bereidheid van de IND om van de asielzoeker zelf feedback te vernemen omtrent de doorlopen asielprocedure ziet de MAR als een nobel streven en is wellicht zelfs op te vatten als een wisseling van perspectief. Het is begrijpelijk dat goede ervaringen binnen een andere directie binnen de IND<sup>4</sup> mede hebben geleid tot deze wens. De MAR ziet echter een aantal cruciale verschillen tussen de doelgroep binnen directie Regulier Verblijf en Nederlanderschap en die binnen de directie Asiel & Bescherming.

<sup>2</sup> 17 mei en 19 juli 2021

<sup>3</sup> Betreft medewerkers van diverse locaties en directies (RVN, A&B, JZ en een coördinator van VWN)

<sup>4</sup> Directie Regulier Verblijf en Nederlanderschap waar in 2019 en 2020 bij de procedure rondom Brexit, in Nederland woonachtige Britten zijn geraadpleegd

Asielzoekers verkeren door de aard van hun aanvraag in een kwetsbare positie. Zij hebben in beginsel vluchtmotieven en vragen de Nederlandse staat om asiel en bescherming. Deze positie uit zich in een existentiële afhankelijkheid van het oordeel van ambtenaren van de IND. Immers, alle informatie die de asielzoeker inbrengt in zijn of haar procedure wordt gewogen en de uitkomst van de procedure is cruciaal voor de (veilige) toekomst van de persoon in kwestie. Dit maakt de aanvraag van een asielzoeker wezenlijk anders dan die van een migrant met een regulier verblijfsdoel. Daar komt nog bij dat een substantieel deel van de asielzoekers voor langere duur in onzekerheid verkeert door de soms langdurige procedure en zich daardoor navenant langdurig in een overlevingsmodus kan bevinden. Voor asielzoekers is de angst voor de overheid in hun eigen land de reden om (in Nederland) asiel aan te vragen. Vertrouwen in de Nederlandse overheid is daarom verre van vanzelfsprekend, zo niet te veel gevraagd. Daarmee vervalt een belangrijke pijler onder het vragen van feedback.

Bovenstaande omstandigheden leiden er toe dat het onwenselijk is om directe feedback van de asielzoeker te vragen.

In de onderbouwing door de IND en bij de toelichting op de adviesvraag door de directeur Asiel & Bescherming werd het boek van de inmiddels tot Nederlandse genaturaliseerde mevrouw Mardjan Seighali aangehaald. Een prachtig voorbeeld en een goede bron van informatie over de wijze waarop de asielprocedure door haar is ervaren. De positie waarin deze schrijfster zich bevindt lijkt niet op de eerder aangehaalde existentiële afhankelijkheid van de asielzoeker in procedure. Verblijf in Nederland is voor haar als Nederlandse niet langer onzeker en ervaringen met onze Nederlandse Rijksoverheid zijn opgedaan. Advies is dan ook om te overwegen een cliëntenraad of klankbordgroep bestaande uit ex-asielzoekers te formeren. Deze raad is waarschijnlijk beter dan asielzoekers die zich thans in de procedure bevinden, in staat zonder angst feedback te geven. Zij (her)kennen de positie als asielzoeker als geen ander en bevinden zich niet meer in de kwetsbare, afhankelijke positie en kunnen om die reden goed fungeren als klankbord om feedback te geven op de huidig vormgegeven asielprocedure of op voornemens deze aan te passen en te verbeteren. Daarbij geldt als caveat dat deze groep wellicht overwegend positiever zal zijn dan afgewezen asielzoekers. Het is dus uitdrukkelijk niet de bedoeling dat aan deze groep feedback over hun ervaringen wordt gevraagd. Het gaat om een klankbordgroep voor de toekomst.

#### *Bestaande bronnen*

Uit het gesprek met de afvaardiging van de medewerkers van de IND en VWN viel op dat er op basis van de huidige inrichting van de asielprocedure reeds veel informatie beschikbaar is (of komt) over de wijze waarop de asielprocedure wordt ervaren door asielzoekers. Een heel scala aan bronnen kwam voorbij. Voor zover bekend, bleek daarbij niet dat de reeds beschikbare informatiebronnen en feedback gestructureerd verzameld en geanalyseerd worden, bijvoorbeeld op een rode draad of een trend. Noch bleek dat er op basis van de beschikbare informatie en analyse nader (klant)onderzoek wordt gedaan of veranderingen en verbeteringen worden doorgevoerd. Dit doet dan ook de prangende vraag rijzen met welk doel de IND de feedbackloop wil inrichten en in hoeverre er responsief met de reeds beschikbare informatie en feedback wordt omgegaan. Worden de suggesties voor verbetering - die nu immers ook al voorhanden zijn - daadwerkelijk omgezet in (verbeter)acties? Alvorens meer activiteiten te ontplooiën op het vergaren van meer feedback is het advies om eerst na te gaan of de beschikbare feedback en informatie geanalyseerd

kan worden en te bepalen welke verbeteringsuggesties die daaruit voortkomen, te implementeren zijn.

Als het gaat om de verbetering van het (nader) gehoor werden bijvoorbeeld de standaard evaluatievraag aan het einde van het nader gehoor genoemd. Bij deze gelegenheid geeft, als VWN aanwezig was bij een gehoor, ook feedback. Opmerkingen van advocaten over het verloop van een gehoor of de procedure vormen eveneens een bron. Ook werd aangehaald dat tolken een bron van informatie kunnen zijn. Ook zou gedacht kunnen worden, zoals de MAR eerder ook heeft geadviseerd aan intervisie.<sup>5</sup> In dit verband zou specifieke *gehoorintervisie* overwogen kunnen worden waarbij collega's bij elkaar over de schouder meekijken en elkaar feedback geven over de wijze waarop het gehoor plaatsvindt om zo de kwaliteit ervan te kunnen verbeteren. Daarnaast zou overwogen kunnen worden om meer werk te maken van informatie over de ervaren procedure en deze op te halen bij de ketenpartners binnen de migratieketen, bijvoorbeeld door het Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers te bevragen hierop. Tot slot kwamen in het gesprek ook aspecten voorbij van meer technische aard, bijvoorbeeld de mogelijkheid tot het inzetten van webcare<sup>6</sup>.

#### *Tot slot*

Iedere organisatie vaart wel bij het verkrijgen van feedback op uitvoering, maar alleen als ook zichtbaar is dat met de feedback iets wordt gedaan. Uit de gesprekken met de medewerkers kwam niet het beeld naar voren dat dit binnen de asielprocedure was geïnstitutionaliseerd. Dit leidt dan ook tot het eerste advies.

Het uitvragen van nog meer informatie zonder duidelijk beeld en beleid op reeds voorhanden informatie, vergroot het risico dat daadwerkelijk belang en behandeling uit het oog verloren worden. De MAR pleit er dan ook voor om vooraf te bepalen op welk aspect van de asielprocedure (verdere) feedback ontvangen zou moeten worden, en in kaart te brengen wat hiervan al beschikbaar is en wat nog ontbreekt. Dit brengt focus in de uitvraag en in te zetten schaarse middelen. Dit vormt dan ook het tweede adviespunt.

In feite wordt de vraag van het MT IND in het geheel niet beantwoord. De MAR is van oordeel dat het creëren van een feedbackloop, gericht op de asielzoeker in procedure, diens positie en situatie miskent. De MAR adviseert die weg niet in te slaan. Een klankbordgroep van recent toegelaten asielzoekers zou een optie kunnen zijn.

Hoogachtend,

Leden Maatschappelijk adviesraad:  
C.E. Dettmeijer-Vermeulen, voorzitter  
P. van den Boomgaard  
A. Ellian  
A. Heeringa  
F. Landmeter  
M. Spier

<sup>5</sup> Vergelijk advies mbt jaardoel moreel fit en getiteld 'de beslissing centraal'

<sup>6</sup> Webcare maakt het mogelijk sociale media specifiek met betrekking tot bepaalde uitingen omtrent de ervaren asielprocedure te volgen.