

# Pilotonderzoek klantervaring Kleine Keten (IND, COA en DT&V)

*Ervaringen van ketenpartners en asielzoekers (die minimaal een afwijzende beschikking hebben ontvangen)*



# Contents

---

## 1

Inzichten en aanbevelingen 4

---

## 2

Achtergrond en onderzoeksvragen 8

---

## 3

Resultaten asielzoekers 11

---

---

## 4

Resultaten ketenpartners 24

---

## Bijlage 1

Onderzoeksmethode: opzet en ervaringen 37

---

## Bijlage 2

Onderzoeksresultaten in detail 47

---

# Voorwoord

In dit rapport treft u de bevindingen van de pilot van het klantervaringsonderzoek Kleine Keten die wij (onderzoeksbureau Kantar Public) in opdracht van de ketenpartners in de Kleine vreemdelingenketen (IND, COA en DT&V) hebben uitgevoerd. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in het voorjaar van 2017; een periode waarin de Kleine Keten te maken had met de naweeën van de hoge instroom van asielzoekers van de afgelopen jaren. Het representatieve onderzoek heeft inzichten gegeven in de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening en mogelijke verbeterpunten daarvan. Daarnaast heeft deze pilot een goed instrument en een werkbare methode opgeleverd bij een doelgroep waaronder niet vaak onderzoek wordt verricht. Het onderzoek is namelijk uitgevoerd onder asielzoekers die met alle drie de organisaties in de Kleine Keten (IND, COA en DT&V) te maken hebben gehad. Dat zijn asielzoekers die een afwijzende beschikking hebben ontvangen (en al dan niet in beroep alsnog een verblijfsvergunning hebben ontvangen). Het gaat dus *niet* om asielzoekers die net in Nederland zijn of asielzoekers die een verblijfsvergunning hebben gekregen zonder contact te hebben gehad met de DT&V. Verder hebben alleen asielzoekers aan het onderzoek kunnen meedoen die kunnen lezen en schrijven.

Vanaf deze plaats willen wij dank uitspreken aan iedereen die aan het onderzoek heeft bijgedragen. Ten eerste willen we de betrokken medewerkers van COA, Ministerie van Justitie, DT&V en IND bedanken voor hun kritische en enthousiaste medewerking aan de totstandkoming van dit onderzoek binnen de begeleidingscommissie. Verder bedanken we de medewerkers van de verschillende asielzoekerscentra voor het meehelpen met de dataverzameling en voor de gastvrije ontvangst tijdens hetveldwerk.

Tot slot zijn we uiteraard dank verschuldigd aan alle respondenten: zowel de ketenpartners als de asielzoekers. Zonder hun uitgebreide en openhartige ervaringen was de opbrengst van dit onderzoek aanzienlijk beperkter geweest.

Research consultants & Research Director  
Kantar Public

**KANTAR PUBLIC**=



Immigratie- en Naturalisatiedienst  
Ministerie van Veiligheid en Justitie



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers



Dienst Terugkeer en Vertrek  
Ministerie van Veiligheid en Justitie

# 1

Inzichten en aanbevelingen



# Inzichten en bijbehorende aanbevelingen (1 van 3)



- In opdracht van de ketenpartners in de Kleine vreemdelingenketen (IND, COA en DT&V) heeft onderzoeksbureau Kantar Public in het voorjaar van 2017 een onderzoek uitgevoerd naar de ervaring van de dienstverlening in de Kleine Keten. In de enquête is onder meer gevraagd naar het oordeel over tien verschillende onderdelen van de dienstverlening (voor definities zie bijlage). In de analyses is onder andere gekeken welke onderdelen van de dienstverlening de meeste impact hebben op het totaaloordeel van de dienstverlening.
- De meting is uitgevoerd onder een steekproef van n=200 asielzoekers (die minimaal een afwijzende beschikking hebben ontvangen en niet analfabeet zijn) en n=290 ketenpartners. Het betreft een representatief onderzoek dat bruikbare resultaten heeft opgeleverd. Hieronder zijn de belangrijkste inzichten en bijbehorende aanbevelingen weergegeven.

## Inzichten

1. Asielzoekers zijn over het algemeen redelijk tevreden over de dienstverlening in de Kleine Keten. Het totaaloordeel van alle asielzoekers voor de kwaliteit van de dienstverlening van de gehele Kleine Keten ligt op een 3,6 op een schaal van 1 (heel slecht) tot 5 (heel goed). De kwaliteit van de aangeboden dienstverlening wordt bepaald door een combinatie van feiten rondom de dienstverlening (zoals het ontvangen van duidelijke en volledige informatie) en beleving van het traject (grotendeels bepaald door bejegening). Grof gezegd kan worden gesteld dat men tevreden is over de formeel-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening, terwijl de verbeterpunten vooral zijn te vinden in de beleving van de gepercipieerde kwaliteit van de dienstverlening. Het meest positief zijn asielzoekers namelijk over de duidelijke informatie en de respectvolle behandeling die ze hebben ontvangen. Het minst positief zijn ze over de onderdelen 'inleven' en 'actief meedenken', terwijl deze veel impact blijken te hebben op het totaaloordeel van de dienstverlening.
2. Ook voor ketenpartners kan worden gesteld dat men redelijk tevreden is over dienstverlening in de Kleine Keten. Duidelijk is wel dat deze tevredenheid hoger ligt bij medewerkers binnen de Kleine Keten (IND, COA en DT&V) in vergelijking met medewerkers daarbuiten (gemeenten, advocatenkantoren, politie, etc.). Het meest tevreden is men over de respectvolle behandeling en de vriendelijkheid van de medewerkers. Het minst positief is men over de bereikbaarheid, het doorverwijzen, het inleven en het actief meedenken van de medewerkers.

## Aanbevelingen

1. Wanneer we kijken naar de gezamenlijke waarden van de ketenpartners in de Kleine Keten kan worden gesteld dat het goed is gesteld met de *zorgvuldigheid en effectiviteit* van de totale dienstverlening, oftewel de organisaties in de Kleine Keten hebben zich aan de regels gehouden. De meeste winst valt echter te behalen in de *individuele bejegening van de asielzoeker*. Ook asielzoekers die een teleurstellende uitkomst ervaren, zullen positiever zijn over het proces in het geval van goed ervaren gastheerschap waarbij de menselijke maat in beschouwing wordt genomen. Bedenk dat dienstverlening vanuit de belevingswereld van de asielzoekers om een ander perspectief vraagt. Hierbij dient de vraag of de behoefte van de individuele asielzoeker het uitgangspunt te vormen, hetgeen momenteel nog onvoldoende door hen wordt ervaren.
2. Evenals bij de asielzoekers het geval is, kan bij de ketenpartners het beste worden ingezet op de beleving van de dienstverlening. Men moet het gevoel krijgen dat er sprake is van persoonsgerichte dienstverlening, waarbij medewerkers zich onder meer verplaatsen in de ander en zonder oordeel handelen in zijn belang. Dit onderdeel van de dienstverlening heeft namelijk de meeste impact op het totaaloordeel van de dienstverlening. Verder kan ook aandacht worden geschonken aan meer formeel-inhoudelijke aspecten als: duidelijkheid c.q. volledigheid van de informatie en de bereikbaarheid van de medewerkers.



## Inzichten

3. Er zijn verschillen in de beoordeling van de dienstverlening van IND, COA en DT&V. Asielzoekers zijn het meest positief over de dienstverlening van het COA en het minst positief over de DT&V. Ketenpartners zijn daarentegen het minst positief over het COA en het meest tevreden over de dienstverlening van de IND.
4. Veruit de meeste impact op het totaaloordeel van de IND hebben de onderdelen 'vriendelijkheid' en 'respectvolle behandeling' die momenteel goed worden beoordeeld door asielzoekers. De meeste winst valt te halen op de onderdelen 'reactietermijn' en 'doorverwijzen'. Hierover zijn asielzoekers momenteel minder tevreden, terwijl het relatief veel impact heeft op het totaaloordeel van de IND. Medewerkers van de IND beseffen dat de reactietermijn een zwakke plek is in de dienstverlening, maar ze realiseren zich niet dat in werkelijkheid de asielzoekers ook minder positief zijn over het 'inleven' en 'actief meedenken' van de medewerkers. Ketenpartners zijn redelijk tevreden over de dienstverlening van de IND. Een duidelijk verbeterpunt dat veel impact heeft op het totaaloordeel over de IND is de bereikbaarheid van de medewerkers.
5. Asielzoekers (met name die een afwijzende beschikking hebben gehad) zijn het meest positief over de dienstverlening van het COA. Men vindt het vooral belangrijk dat medewerkers van het COA vriendelijk zijn, goed luisteren, bereikbaar zijn en hen respectvol behandelen. Dit zijn onderdelen van de dienstverlening waar het COA al goed op scoort. Onterecht verwachten medewerkers van het COA dat asielzoekers negatief zijn over de bereikbaarheid en de reactietermijn. In werkelijkheid zijn asielzoekers het minst positief over het inleven en actief meedenken. Ketenpartners zijn minder positief over COA in vergelijking met DT&V en IND (hoewel het gemiddelde oordeel nog wel ruim voldoende is). De duidelijkheid c.q. volledigheid van de informatie, het inleven en het actief meedenken worden door hen relatief laag beoordeeld.

## Aanbevelingen

3. Besef dat het gezien de uiteenlopende missies van IND, COA en DT&V logisch is dat er (nuance)verschillen zijn in de ervaring van de dienstverlening, maar het is te makkelijk om de verschillen uitsluitend daaraan te wijten. Onder meer asielzoekers geven namelijk hele concrete adviezen over hoe men de dienstverlening kan verbeteren die echt niet alleen gerelateerd zijn aan de kerntaak van de organisaties. Gebruik deze adviezen om de (ervaring van de) dienstverlening te optimaliseren.
4. Een duidelijk aandachtspunt voor de IND (bij asielzoekers en ketenpartners) is de reactietermijn, hoewel moet worden afgevraagd hoeveel invloed medewerkers van de IND daar op hebben (of dat dit meer is te wijten aan de asielprocedure in Nederland). Hoe dan ook is dit een onderdeel van de dienstverlening waarop de meeste winst valt te behalen. De meest genoemde adviezen van asielzoekers aan de IND hebben te maken met het verkorten van de reactietermijn, omdat dit veel impact heeft op hun leven. Daarnaast pleit men voor maatwerk, hetgeen ook een aandachtspunt is voor de IND. Enkele asielzoekers hebben het idee dat de IND hen niet als mensen ziet, maar als nummers. De tevredenheid van de dienstverlening gaat omhoog als hieraan wordt gewerkt.
5. Indien het COA de dienstverlening wenst te verbeteren dan kunnen ze het beste inzetten op de onderdelen 'inleven' en 'actief meedenken' (zowel bij asielzoekers als ketenpartners). Deze onderdelen worden momenteel relatief slecht beoordeeld wat enige impact heeft op het totaaloordeel over het COA. Besef dat bij asielzoekers niet veel winst meer valt te behalen, omdat het totaaloordeel van het COA daar al hoog ligt. Enkele asielzoekers vinden dat het COA niet alle asielzoekers over één kam moet scheren (door bijvoorbeeld teksten alleen te vertalen naar het Arabisch en Engels).



## Inzichten

6. Zowel asielzoekers als ketenpartners benoemen dat vooral de hostmanship-aspecten bij de DT&V voor verbetering vatbaar zijn. Ze ervaren dat medewerkers respect voor hen hebben en naar hen luisteren, maar ze zijn minder tevreden over het 'actief meedenken' en 'inleven'. Zo zegt een derde van de asielzoekers dat de DT&V slecht heeft gekeken naar hun persoonlijke situatie bij de gesprekken over teruggaan naar hun eigen land. Ook medewerkers van de DT&V weten dat dit een zwakke plek is in hun dienstverlening. Ze verwachten namelijk terecht dat asielzoekers het meest negatief zijn over 'het inleven' en 'actief meedenken' van de DT&V.
7. Over het algemeen lijkt de samenwerking tussen de verschillende partners in de Kleine Keten goed te zijn. Een groot deel van de medewerkers van IND, COA en DT&V geven aan dat de verhoudingen tussen de verschillende ketenpartners goed zijn en dat cruciale informatie wordt gedeeld. Medewerkers van organisaties buiten de Kleine Keten hebben minder vaak het idee dan de ketenpartners in de Kleine Keten goed met elkaar samenwerken.
8. Naast het geven van inzichten in de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening dient dit pilotonderzoek ook een goed instrument en een werkbare methode op te leveren, omdat er niet veel ervaring is met onderzoek onder asielzoekers. We hebben in dit onderzoek derhalve ook verschillende dataverzamelmethode ingezet (vragenlijst via internet, papieren vragenlijst, etc.), waarbij we de tijd hebben genomen om de onderzoeksmethodes onder de loep te nemen: wat werkt wel, wat werkt minder en wat is ons advies voor een eventuele herhaling van dit klantervaringsonderzoek?

De meest efficiënte onderzoeksmethode is om onderzoekers in asielzoekerscentra papieren vragenlijsten te laten uitdelen aan (een steekproef van) asielzoekers. Op die manier kan direct duidelijk worden gemaakt wat de bedoeling is, zodat medewerkers van het asielzoekerscentra minder worden belast. Bovendien werkt het positief dat men direct de beloning (VVV-bon) krijgt voor deelname aan het onderzoek.

## Aanbevelingen

6. Besef dat het met de kerntaak van de DT&V (praten over terugkeer) lastig zal worden om de ervaring van de asielzoekers positief te beïnvloeden. Desalniettemin is het raadzaam om het beleid voort te zetten waarin de vreemdeling centraal staat. Het persoonsgerichte werken waar de DT&V de laatste tijd op heeft ingezet, wordt nog niet ervaren door de asielzoekers. Praten over terugkeer heeft veel impact op asielzoekers, maar door hen het gevoel te geven dat er echt naar hun individuele situatie wordt gekeken kan dit wel in positieve zin veranderen. Dit zal ongetwijfeld ook veel invloed hebben op het totaaloordeel over de dienstverlening van de DT&V.
7. Een goede samenwerking is essentieel voor een succesvolle ketenaanpak, waaraan IND, COA en DT&V lijken te voldoen. Zorg ervoor dat ook voor andere ketenpartners duidelijk is dat er goed wordt samengewerkt in de Kleine Keten en probeer de samenwerking met deze partijen te optimaliseren.
8. Duidelijk is dat de pilot succesvol is te noemen. Het is mogelijk om onderzoek uit te voeren onder asielzoekers. De bereidheid om deel te nemen aan onderzoek is namelijk groot en het levert een schat aan informatie op.

Het instrument dat er nu ligt kan worden ingezet in een continu-meting om doorlopend inzicht te krijgen in de ervaringen met de dienstverlening. Om inzichten te krijgen in eventuele verschillen in relevante subgroepen (bijvoorbeeld naar nationaliteit) dient de steekproefomvang groter te zijn. Met een grotere steekproefomvang kan bijvoorbeeld ook inzicht worden verkregen in eventuele verschillen tussen asielzoekerscentra.

# 2

## Achtergrond en onderzoeksvragen





# Achtergrond

## Achtergrond

De afgelopen jaren kreeg de wereld, en Europa in het bijzonder, te maken met grote aantallen politieke en economische vluchtelingen. Brandhaarden in met name het Midden-Oosten en Afrika brachten een aanhoudende stroom vluchtelingen op gang, met regionale instabiliteit, groeiende onrust in nabijgelegen landen en tal van humanitaire rampen als gevolg. Ook Nederland kreeg de afgelopen jaren veel asielaanvragen, maar in 2016 is de situatie enigszins genormaliseerd. Het aantal asielaanvragen was in 2016 met 31,6 duizend circa de helft van het aantal mensen dat in 2015 (58.900) een asielaanvraag indiende (bron: IND, Asielrends 2016). Het is de taak van de Nederlandse overheid om vreemdelingen een 'gereguleerd' en 'beheerst' verblijf in (en eventueel vertrek uit) Nederland te bieden. Zolang vreemdelingen in Nederland zijn, hebben ze recht op goede dienstverlening, waarbij de Nederlandse overheid goed gastheerschap dient te tonen.

## Doelstelling onderzoek

Vreemdelingen krijgen in Nederland te maken met verschillende organisaties in de zogenoemde Kleine (vreemdelingen)Keten: de IND, het COA en de DT&V.\* Deze organisaties zijn benieuwd hoe asielzoekers, maar ook ketenpartners hun dienstverlening ervaren en wat mogelijke verbeterpunten zijn. Daarom hebben zij onderzoeksbureau Kantar Public gevraagd om dit te onderzoeken. Het onderzoek dient inzicht te bieden in de prestaties van de IND, het COA en de DT&V volgens asielzoekers en ketenpartners in een periode waarin de Kleine Keten te kampen heeft met de naweeën van de hoge instroom van asielzoekers.

## Doelgroep onderzoek

De doelgroep van dit onderzoek is de asielzoeker die met alle drie de organisaties in de Kleine Keten (IND, COA en DT&V) te maken krijgt. Oftewel asielzoekers die een afwijzende beschikking hebben ontvangen, maar ook asielzoekers die in eerste instantie een afwijzende beschikking hebben ontvangen en vervolgens in beroep alsnog een verblijfsvergunning hebben gekregen. Het gaat dus *niet* om asielzoekers die net in Nederland zijn of asielzoekers die een verblijfsvergunning hebben gekregen zonder contact te hebben gehad met de DT&V. Verder hebben alleen asielzoekers aan het onderzoek kunnen meedoen die kunnen lezen en schrijven. Daarnaast behoren de ketenpartners zelf tot de doelgroep van het onderzoek. Het gaat hierbij om medewerkers van de organisaties binnen de Kleine Keten (IND, COA en DT&V), maar ook van partners buiten de Kleine Keten (advocatenkantoren, vreemdelingenpolitie, etc.).

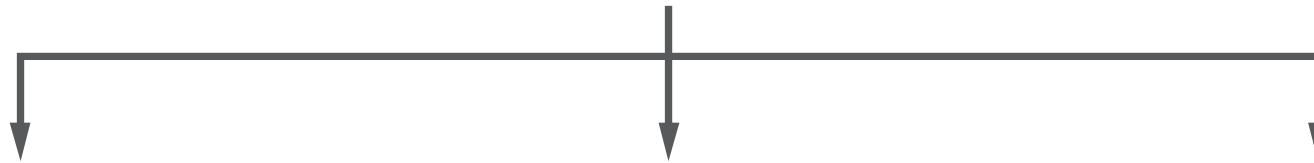
## Leeswijzer

In dit rapport worden allereerst de resultaten van het onderzoek onder asielzoekers beschreven, waarna vervolgens de resultaten van het onderzoek onder ketenpartners aan bod komen. In de figuren in dit rapport worden de resultaten van de totale doelgroep op hoofdlijnen weergegeven. In de bijlage worden de resultaten meer gedetailleerd weergegeven. In de tekstkaders boven of naast de figuren zijn de verschillen tussen relevante subgroepen beschreven (bij asielzoekers: personen die een afwijzende beschikking hebben gehad versus personen die alsnog een verblijfsvergunning hebben gekregen. Bij ketenpartners: medewerkers binnen de Kleine Keten versus medewerkers buiten de Kleine Keten). Wanneer er geen significante verschillen zijn dan wordt dit niet gemeld. In de bijlage is ook de onderzoeksverantwoording opgenomen.

\* Een vreemdeling die kan een asielaanvraag indienen bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Gedurende de asielprocedure verzorgt het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) de opvang van de vreemdeling. Op het moment dat een vreemdeling een afwijzing ontvangt op zijn aanvraag, wordt het dossier overgedragen aan de Dienst Terugkeer en Vertrek (DT&V) die start met een terugkeertraject.

# De centrale vraag en onderzoeksvragen

Welk handelingsperspectief hebben IND, COA en DT&V om de kwaliteit van hun dienstverlening en de ervaringen van asielzoekers (die minimaal een afwijzende beschikking hebben ontvangen) en ketenpartners te verbeteren?



**1. Hoe hebben asielzoekers de dienstverlening in de Kleine Keten in de verschillende fasen van de asielprocedure beleefd?**

- Hoe wordt de overall dienstverlening van de Kleine Keten, en de individuele organisaties daar binnen gewaardeerd?
- Hoe percipiëren asielzoekers de wijze waarop zij individueel door medewerkers van organisaties in de Kleine Keten worden bejegend?
- Hoe percipiëren asielzoekers de totale dienstverlening van de Kleine Keten, en de individuele organisaties op zorgvuldigheid en effectiviteit?

**2. Hoe beleven de ketenpartners de dienstverlening en de samenwerking met de organisaties in de Kleine Keten, gelet op de verschillende fasen van de asielprocedure?**

- Hoe wordt de dienstverlening van de verschillende organisaties in de Kleine Keten gewaardeerd door ketenpartners?
- Hoe percipiëren de ketenpartners de dienstverlening van de verschillende organisaties in de Kleine Keten op zorgvuldigheid en effectiviteit?
- Hoe percipiëren de ketenpartners de samenwerking met de organisaties in de Kleine Keten, en de samenwerking van de keten als geheel?
- Hoe verwacht men dat asielzoekers oordelen over de dienstverlening in de Kleine Keten en komt dit overeen met het oordeel van asielzoekers?

**3. Welke kansen en dilemma's komen voort uit de waardering van de dienstverlening van de organisaties in de Kleine Keten, vanuit de perceptie van de asielzoekers en de ketenpartners?**

- Welke aspecten van de dienstverlening van de verschillende organisaties in de Kleine Keten hebben veel impact maar worden laag gewaardeerd?
- Welke aspecten van de dienstverlening van de individuele organisaties gaan goed en hebben veel impact?
- Op welke manieren kunnen IND, COA en DT&V de asielzoekers (maar ook de ketenpartners) een optimale ervaring bezorgen?



# 3

## Resultaten asielzoekers

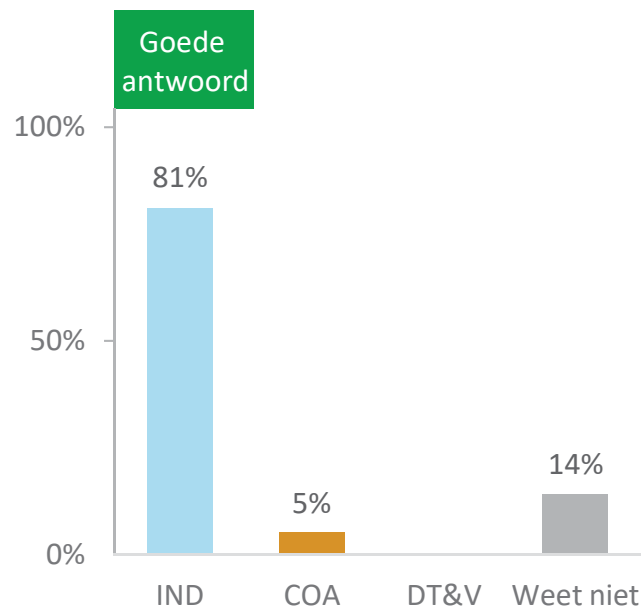


# Meerderheid van de asielzoekers weet waarvoor iedere ketenpartner verantwoordelijk is

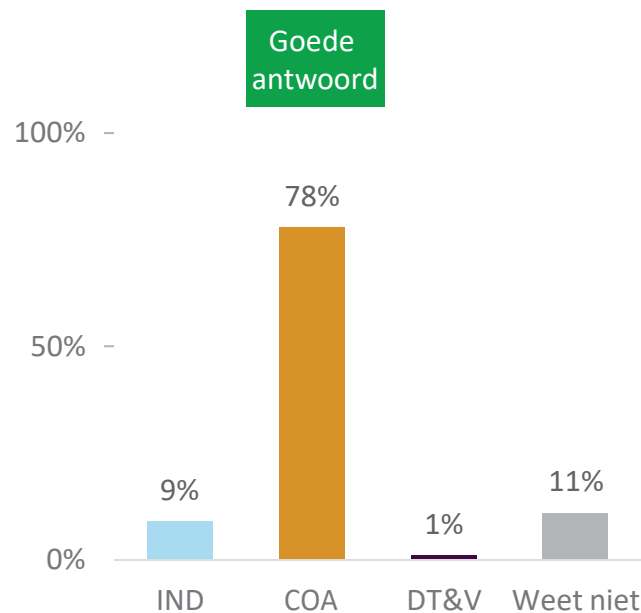


- Een groot deel van de asielzoekers (76% tot 81%) weet waarvoor de drie verschillende organisaties in de Kleine Keten verantwoordelijk zijn. Zo geeft 81% het goede antwoord (=IND) op de vraag welke organisatie heeft beoordeeld of zij in Nederland mochten blijven.
- Er zijn verschillen zichtbaar tussen asielzoekers. Vrijwel alle asielzoekers (95% tot 98%) die in beroep alsnog een verblijfsvergunning hebben gekregen weten de goede antwoorden te geven op onderstaande vragen, terwijl asielzoekers die een afwijzende beschikking hebben ontvangen minder goed weten waarvoor de verschillende organisaties in de Kleine Keten verantwoordelijk zijn (van hen geeft 75% tot 79% de goede antwoorden).

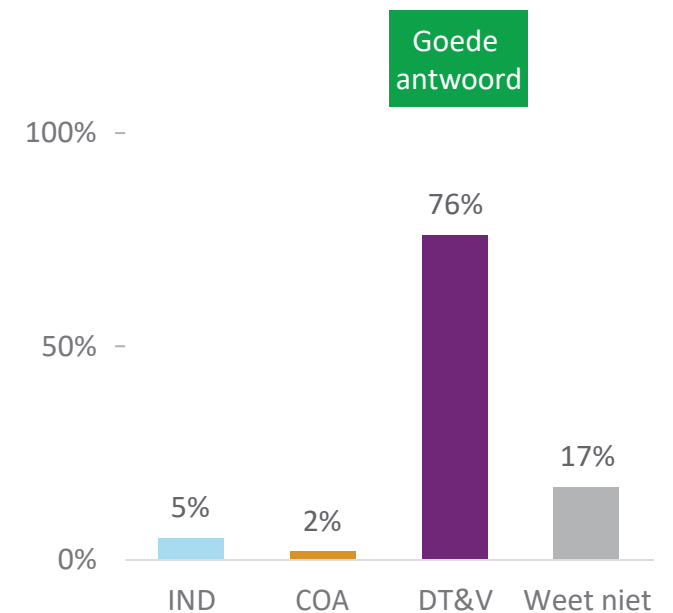
Vraag: Welke organisatie heeft beoordeeld of u in Nederland mocht blijven? (n = 199)



Vraag: Welke organisatie zorgt voor onderdak en een bed en begeleidt je in het AZC? (n = 199)

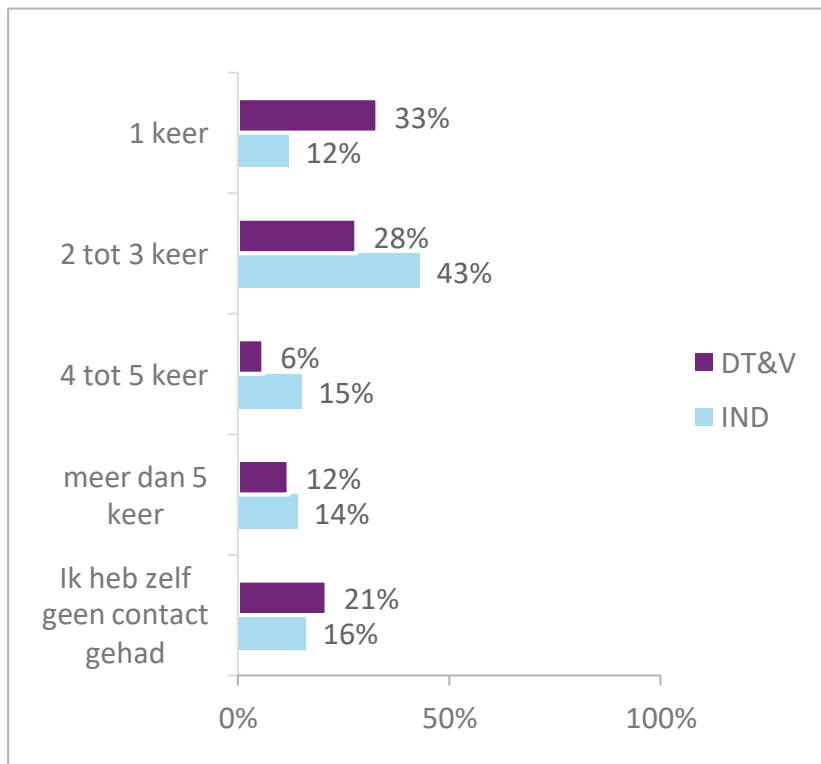


Vraag: Welke organisatie praat met mensen over teruggaan naar hun eigen land? (n = 197)



# Meeste asielzoekers hebben minder dan vier keer contact gehad met de IND en de DT&V

Vraag: Hoe vaak heeft u contact gehad met de IND/DT&V? (n = 194) \*



\* Deze vraag is niet gesteld over het COA, omdat duidelijk is dat asielzoekers in een asielzoekerscentrum gedurende de hele dag contact hebben met medewerkers van het COA.

- De meeste asielzoekers hebben minder dan vier keer contact gehad met medewerkers van de IND (55%) en de DT&V (61%).
- Daarnaast zegt 16% tot 21% dat ze geen contact hebben gehad met medewerkers van de IND en de DT&V. Dit zijn met name asielzoekers die niet weten welke verantwoordelijkheden de verschillende organisaties hebben (zie vorige pagina). Omdat zij geen goed beeld hebben van deze organisaties is aan hen niet gevraagd om een oordeel te geven over de dienstverlening van de verschillende organisaties (zie volgende pagina's).

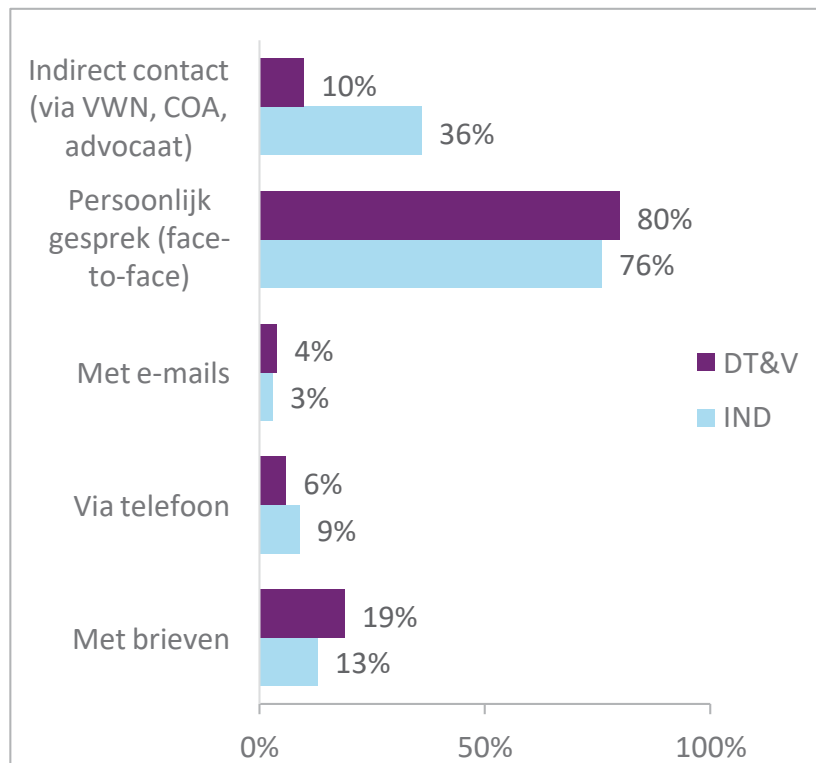


# Men heeft vooral face-to-face contact met medewerkers van de ketenpartners



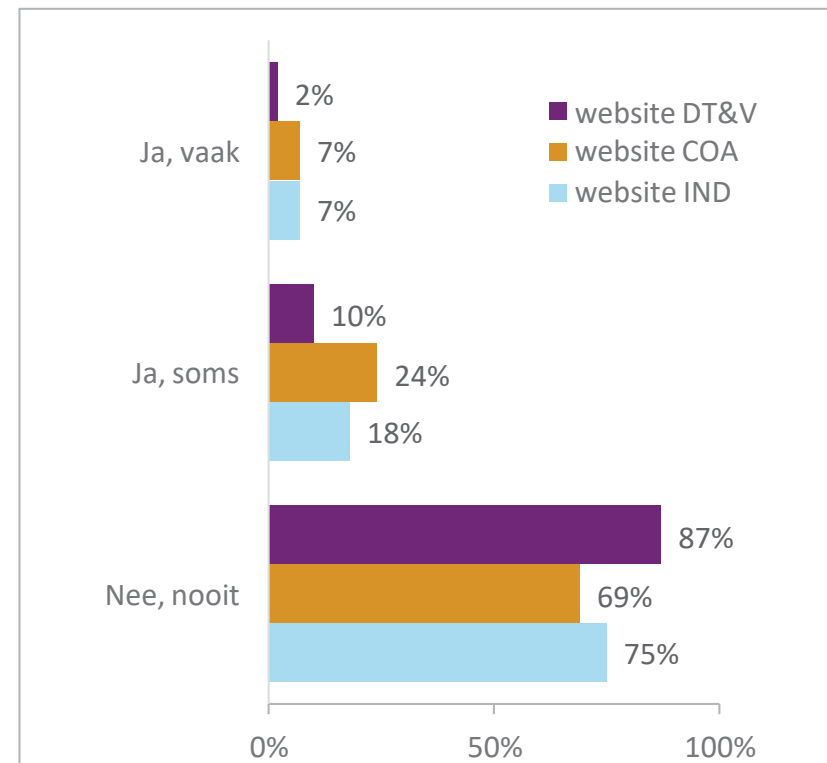
- Asielzoekers hebben vooral face-to-face contact met medewerkers van de IND (76%) en de DT&V (80%). Daarnaast heeft men relatief vaak (36%) indirect contact (via Vluchtelingenwerk, het COA, een advocaat of iemand anders) met het IND.
- Een klein deel van de asielzoekers heeft wel eens gekeken op de website van de DT&V (13%), de IND (25%) of het COA (31%).

Vraag: Hoe heeft u contact gehad met IND/DT&V? (Basis: mensen die contact hebben gehad; n = 164; n=154)\*



\* Deze vraag is niet gesteld over het COA, omdat duidelijk is dat asielzoekers met medewerkers van het asielzoekerscentrum voornamelijk face-to-face contact hebben.

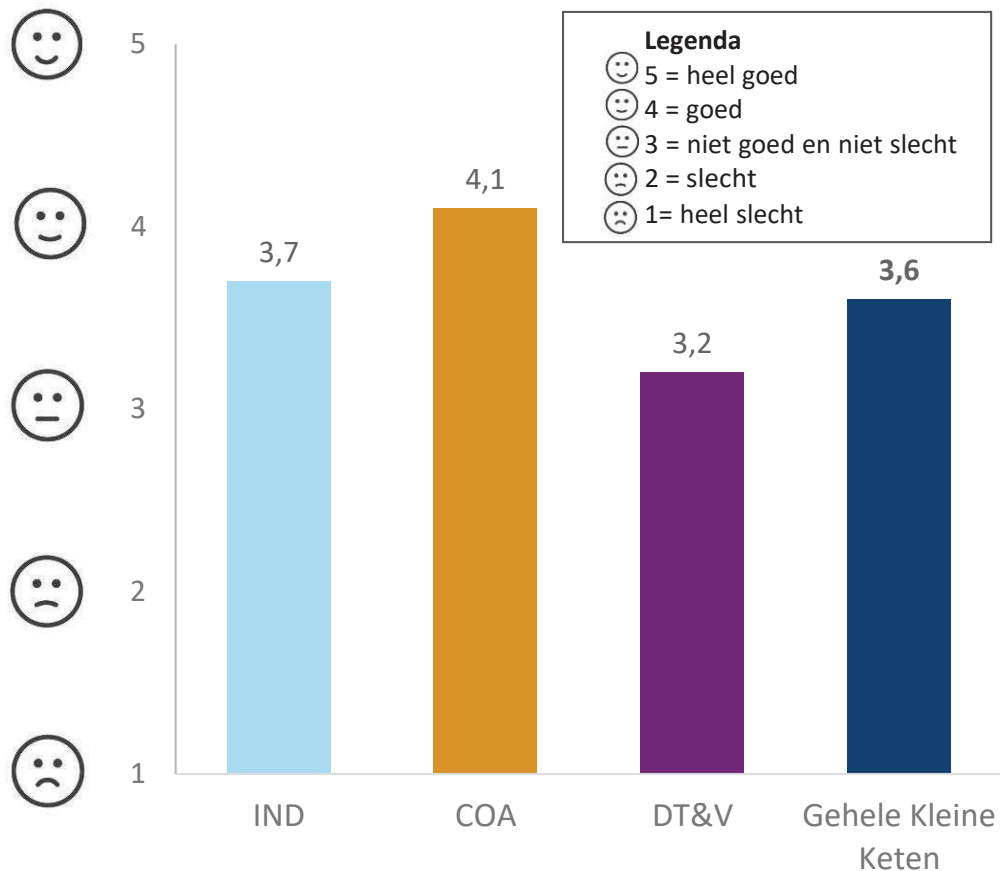
Vraag: Heeft u wel eens op de website van de IND, het COA of de DT&V gekeken? (n = 164; n= 196; n= 158)



# Asielzoekers zijn redelijk tevreden over de dienstverlening in de Kleine Keten



Vraag: Hoe hebben de mensen van IND/COA/DT&V/gehele Kleine Keten u behandeld? (Basis: mensen die contact hebben gehad met betreffende instelling; n = 158, n = 198, n = 155; n = 189)\*



\* In bijlage 2 zijn de resultaten van deze vragen in detail weergegeven.

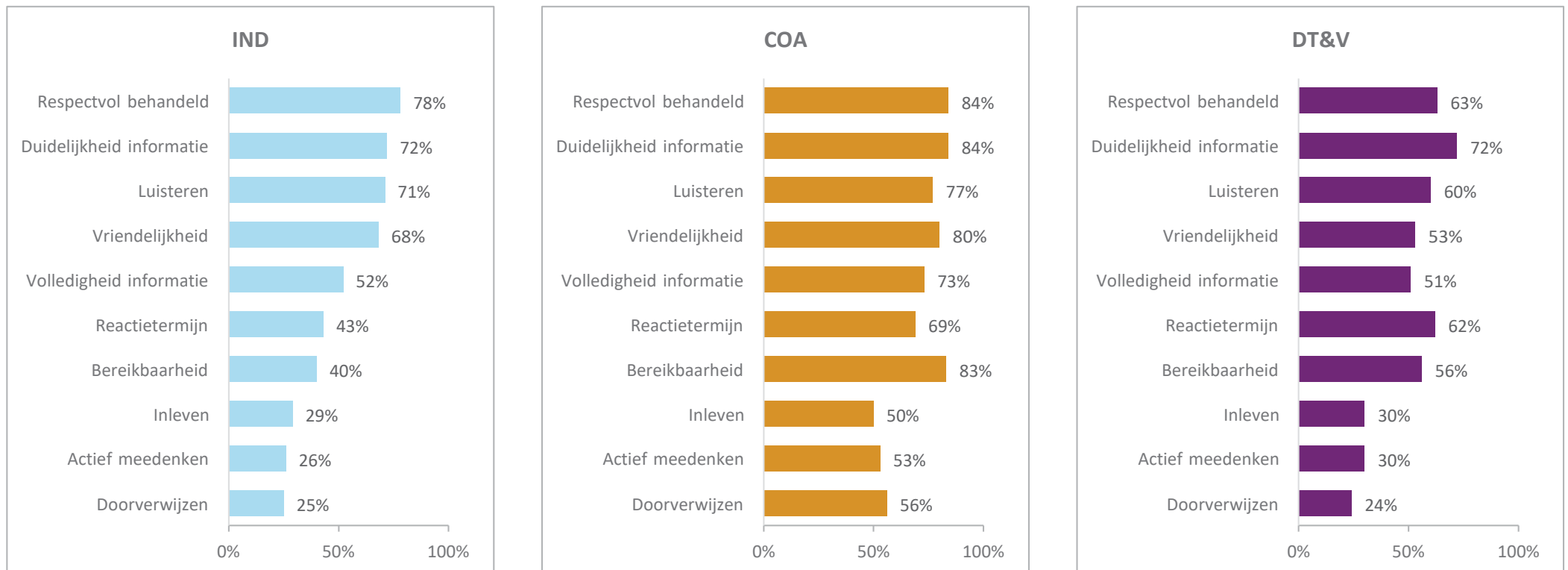
- Het totaaloordeel van alle asielzoekers voor de kwaliteit van de dienstverlening van de gehele Kleine Keten ligt op een 3,6 op een schaal van 1 (heel slecht) tot 5 (heel goed). Oftewel asielzoekers zijn redelijk tevreden over de dienstverlening in de Kleine Keten.
- Het meest positief is men over de dienstverlening van het COA (4,1), terwijl DT&V lager wordt beoordeeld (3,2).
- Asielzoekers die een afwijzende beschikking hebben ontvangen zijn positiever over de dienstverlening van het COA dan asielzoekers die in beroep alsnog een verblijfsvergunning hebben gekregen (4,2 versus 3,8). Het oordeel over de dienstverlening van de overige ketenpartners verschilt niet significant tussen beide groepen.

# Men vindt vooral dat ze respectvol worden behandeld door de medewerkers en dat ze duidelijke informatie krijgen



- Het meest positief zijn asielzoekers over de respectvolle behandeling (63% tot 78%) en de duidelijke informatie (72% tot 84%) die ze hebben ontvangen van IND, COA en DT&V.
- Men is minder positief over het inlevingsvermogen van de medewerkers (29% tot 50%), de wijze waarop actief wordt meegedacht (26% tot 53%) en de mate waarin ze worden doorverwezen naar mensen of organisaties die hen verder kunnen helpen (24% tot 56%).

*Beoordeling verschillende aspecten van de dienstverlening van IND, COA en DT&V. (Basis: mensen die contact hebben gehad met desbetreffende instelling; % dat vindt dat dit (zeker) wel het geval is; IND: n = 162-164; COA: n = 196-200; DT&V: n = 152-156)\**



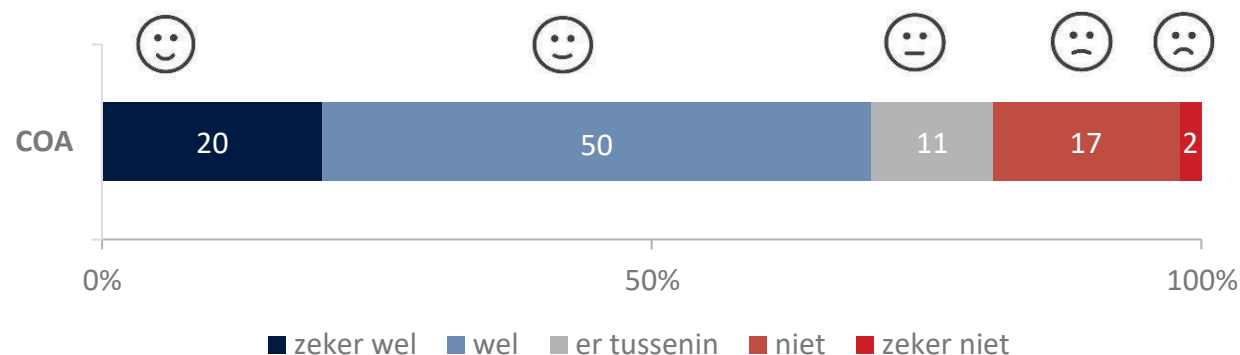
\* In bijlage 2 zijn de resultaten van deze vragen in detail weergegeven. In bijlage 1 is weergegeven hoe we asielzoekers hebben gevraagd over deze onderdelen van de dienstverlening.



# Zeven op de tien asielzoekers hebben begrepen wat werd uitgelegd door het COA tijdens de algemene introductie over het wonen en leven in Nederland



Vraag: De mensen van het COA hebben u verteld hoe Nederlanders wonen en leven. Begreep u wat ze zeiden? (n = 197)



## Formele procedure

Wanneer een asielzoeker aankomt bij een asielzoekerscentrum voeren medewerkers van het COA zo snel mogelijk een gesprek over hoe Nederlands wonen en leven. De centrale boodschap in dit gesprek is dat in Nederland iedereen mag zijn wie hij is, ongeacht godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, seksuele voorkeur, ras en geslacht (artikel 1 uit de Grondwet).

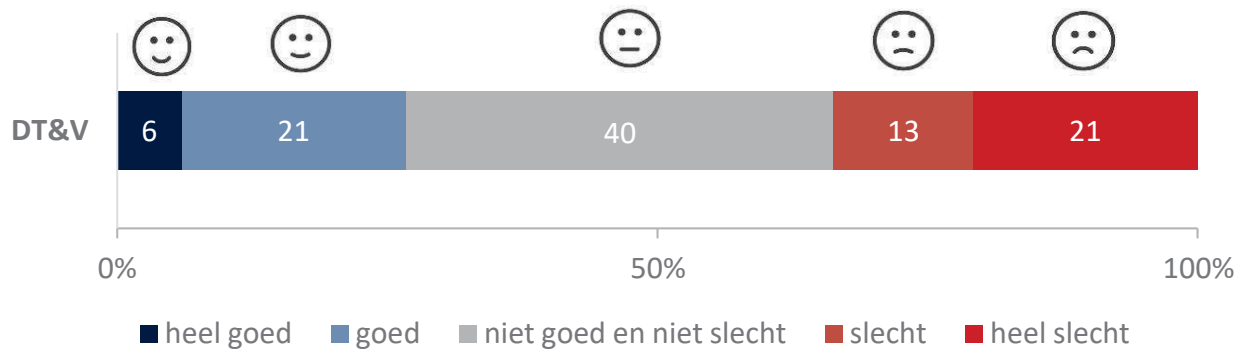
- Zeven op de tien (70%) asielzoekers zeggen (zeker) wel te hebben begrepen wat er in dit gesprek werd verteld. Minder dan een vijfde (19%) geeft aan dat dit (zeker) niet het geval was.



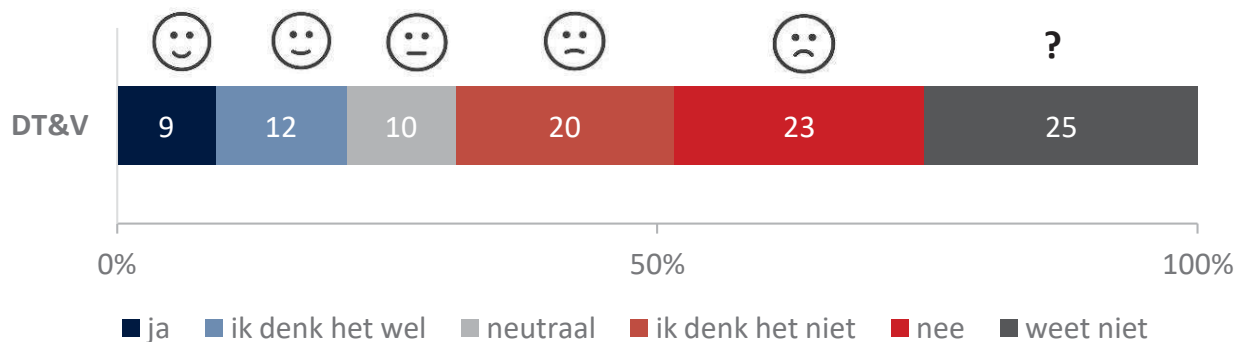
# Relatief groot deel van asielzoekers vindt dat de DT&V geen rekening houdt met hun persoonlijke situatie en culturele achtergrond



Vraag: Deze vraag gaat over de gesprekken die u met de DT&V heeft gehad over teruggaan naar uw land. Hoe goed heeft de DT&V daarvoor gekeken naar uw persoonlijke situatie? (Basis: mensen die contact hebben gehad met DT&V; n = 153)



Vraag: Hebben de mensen van de DT&V rekening gehouden met uw culturele achtergrond? (Basis: mensen die contact hebben gehad met de instelling; n = 155)



## Formele procedure

De medewerkers van de DT&V gaan zo vroeg mogelijk met een asielzoeker in gesprek over terugkeer, waarbij ze persoonsgericht werken. Dit betekent dat ze maatwerk willen leveren. Per individu wordt bekeken wat de mogelijkheden en voorwaarden zijn voor het vertrek.

- Een derde (34%) van de asielzoekers vindt dat de DT&V (heel) slecht naar hun persoonlijke situatie heeft gekeken. Verder vindt twee vijfde (43%) dat de DT&V geen rekening heeft gehouden met hun culturele achtergrond.



# Twee vijfde vindt dat DT&V hen voldoende heeft verteld om een besluit te kunnen nemen om al dan niet terug te keren naar hun eigen land

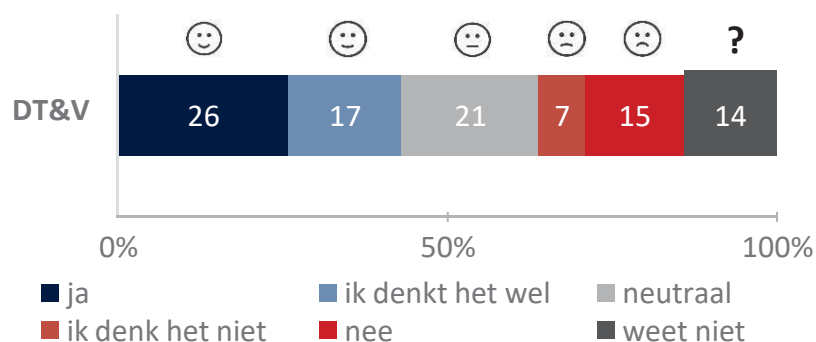


- De verantwoordelijkheid voor vertrek uit Nederland ligt bij de asielzoeker zelf. De DT&V stimuleert vreemdelingen die niet in Nederland mogen blijven het land zelfstandig te verlaten en ondersteunt hen daarbij. Medewerkers van de DT&V proberen de asielzoekers voldoende informatie te geven om zelf een besluit te kunnen nemen om al dan niet terug te gaan naar hun eigen land.
- Twee vijfde (43%) van de asielzoekers is het er (waarschijnlijk wel) mee eens dat de medewerkers van de DT&V hen voldoende hebben verteld om een besluit te kunnen nemen om al dan niet terug te keren naar hun eigen land. Een vijfde (22%) is het daar niet mee eens.

- Asielzoekers kunnen niet goed benoemen wat medewerkers van de DT&V hebben gezegd waardoor ze teruggaan naar hun eigen land als mogelijkheid zijn gaan zien. Uit de gegeven antwoorden blijkt dat ze vooral verbolgen zijn over het feit dat ze moeten terugkeren. Er zijn maar weinigen die (kunnen) toelichten welke argumenten DT&V daarbij heeft gebruikt.

*Wat hebben de mensen van de DT&V gezegd waardoor u teruggaan naar uw land als mogelijkheid bent gaan zien? (Basis: mensen die contact hebben gehad met de instelling; n = 150)*

*Vraag: Hebben de mensen van de DT&V u genoeg verteld om een besluit te kunnen nemen of u teruggaat naar uw land? (Basis: mensen die contact hebben gehad met de DT&V; n = 150)*

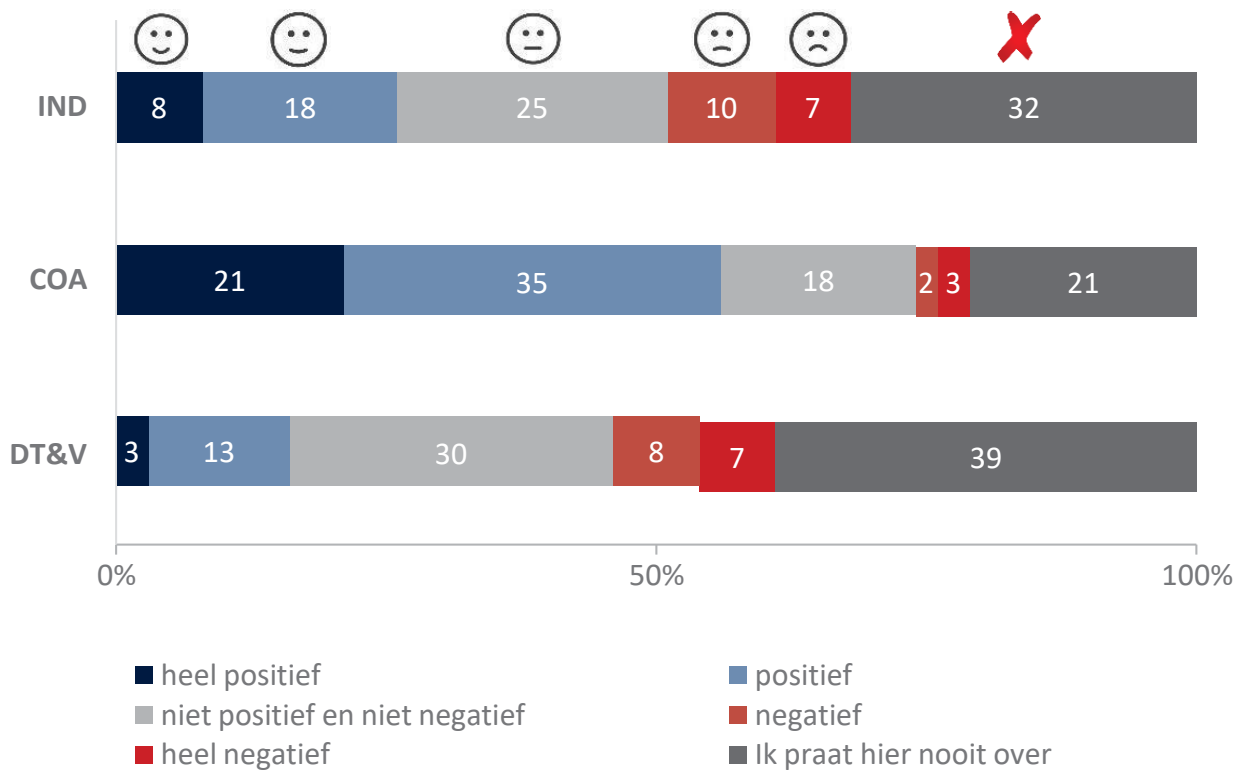


- "All they said is that you can't live in the Netherlands and that they start my plans for going back before I went to court."
- "De DT&V moet zich beseffen dat het in Irak echt gevaarlijk is. De DT&V moet de mensen niet dwingen en pressie uitoefenen."
- "Ze hebben volgens mij niks gezegd over terugkeer. Ze hebben alleen mij gevraagd over mijn plannen en de volgende stap."
- "Ze vertellen niet een waar verhaal over mijn land. Ze hadden het over hoe kan ik eigen bedrijf opstarten in mijn eigen land. Maar ik weet beter dan hun hoe mijn land is: onrust, bloedbad en verdriet."
- "Jij moet terug naar je eigen land anders wij laten jou op straat."
- "Ze zeggen altijd dat we geen kans hebben om hier te blijven en we moeten terug naar onze land."
- "I can't go back to my country, because my life is in danger and the DT&V understands my reasons and agree with my reasons why I can't return to my country."

# Over het COA praten asielzoekers vaak positief met vrienden en familieleden; over de IND en de DT&V zijn ze iets vaker negatief



Vraag: Hoe praat u over IND/COA/DT&V met vrienden of familie? (Basis: mensen die contact hebben gehad met de instelling; IND: n = 162, COA: n = 196, DT&V: n = 155)



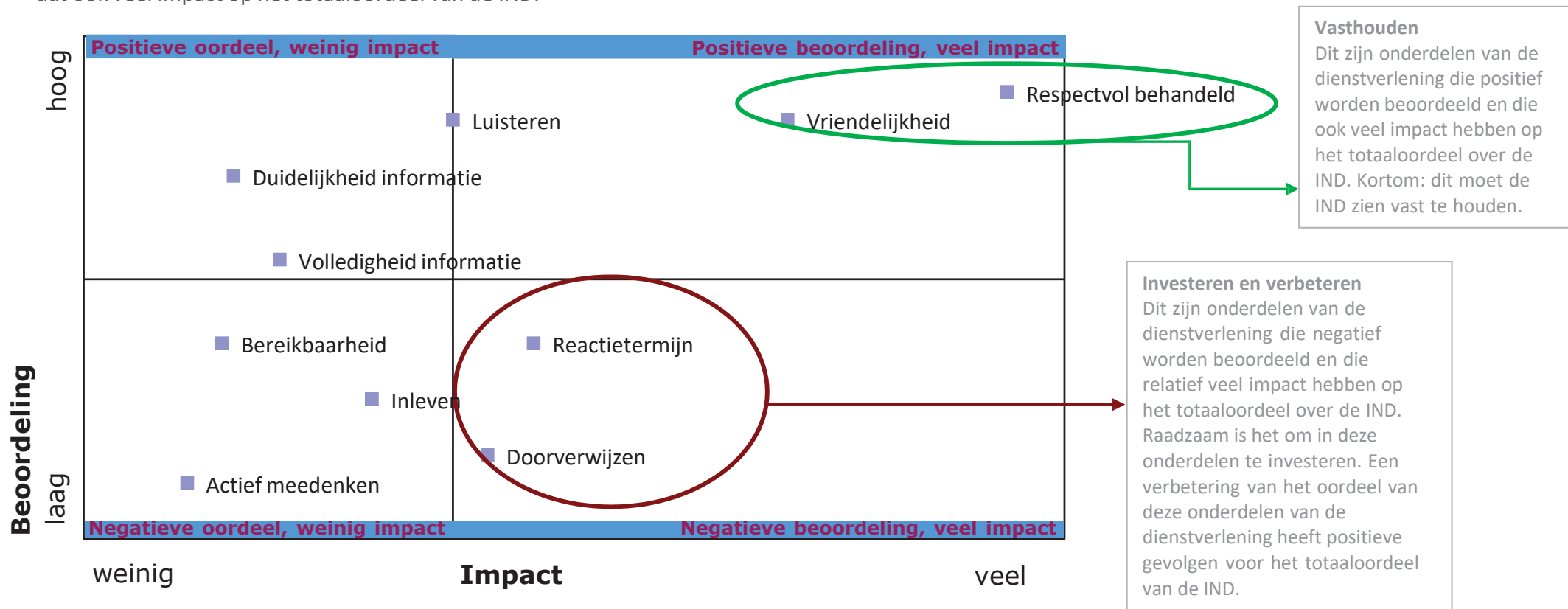
- Over het COA praten asielzoekers het vaakst (heel) positief (56%) met vrienden of familieleden, terwijl men over de IND (26%) en de DT&V (16%) minder vaak (heel) positief praat.
- Verder zegt 21% tot 39% van de asielzoekers dat ze nooit met vrienden of familieleden praten over het COA, de IND of de DT&V.



# Impactanalyse: bij IND valt vooral winst te behalen op 'reactietermijn' en 'doorverwijzen'



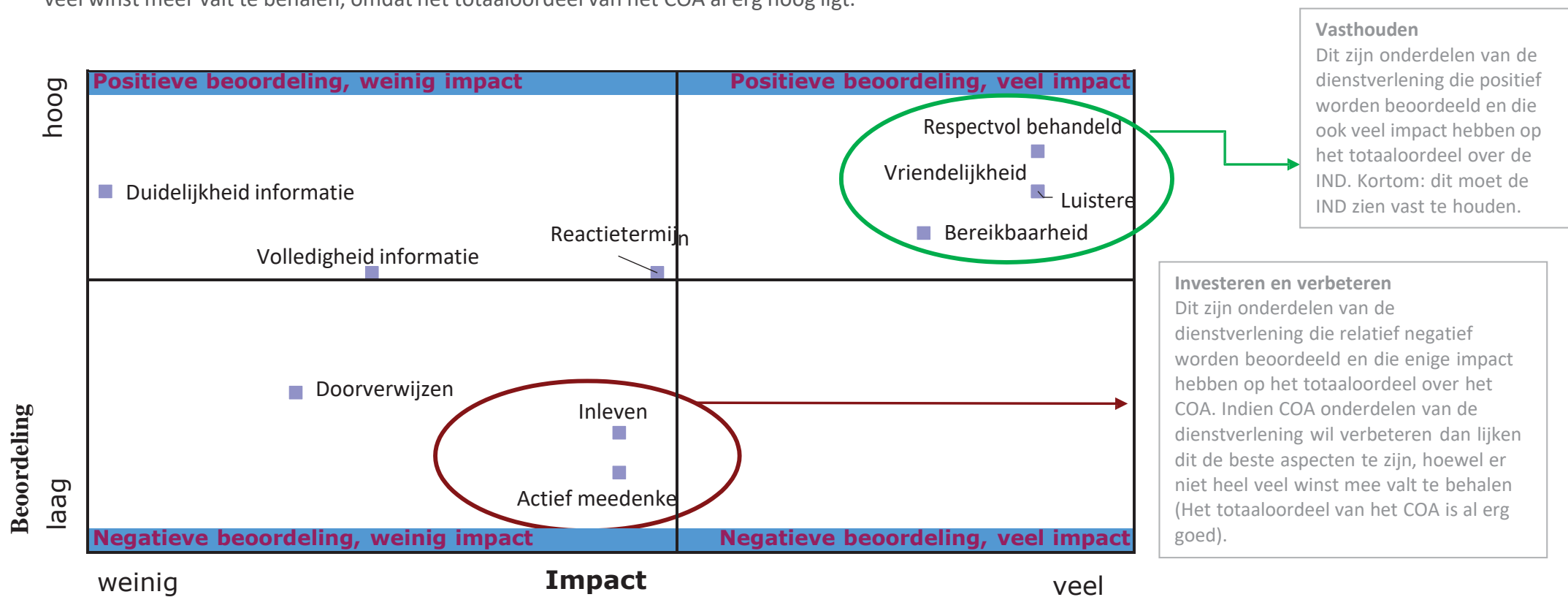
- Veruit de meeste impact op het totaaloordeel van de IND hebben de onderdelen 'vriendelijkheid' en 'respectvolle behandeling'. Deze onderdelen worden momenteel goed beoordeeld door asielzoekers, wat de IND ook moet zien vast te houden.
- De meeste winst valt te halen op de onderdelen 'reactietermijn' en 'doorverwijzen'. Hierover zijn asielzoekers momenteel niet tevreden, terwijl het relatief veel impact heeft op het totaaloordeel van de IND. Wanneer deze onderdelen van de dienstverlening positiever worden beoordeeld, heeft dat ook veel impact op het totaaloordeel van de IND.



# Impactanalyse: het COA scoort al goed op onderdelen van de dienstverlening die veel impact hebben op het totaaloordeel



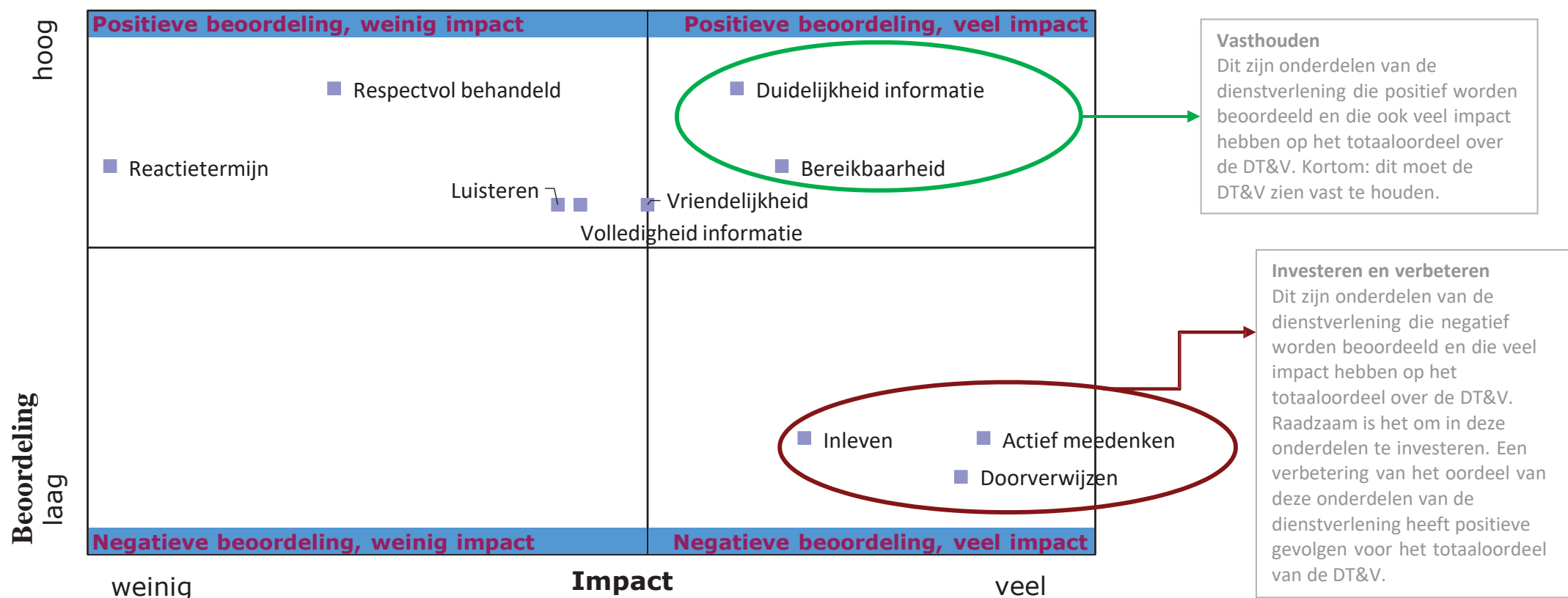
- Asielzoekers vinden het belangrijk dat medewerkers van het COA vriendelijk zijn, goed luisteren, bereikbaar zijn en hen respectvol behandelen. Dit zijn onderdelen van de dienstverlening waar het COA al goed op scoort. Dit zal het COA moeten zien vast te houden.
- Indien het COA de dienstverlening wenst te verbeteren dan kunnen ze het beste inzetten op de onderdelen 'inleven' en 'actief meedenken'. Deze onderdelen worden momenteel relatief slecht beoordeeld wat enige impact heeft op het totaaloordeel over het COA. Beseft moet worden dat niet veel winst meer valt te behalen, omdat het totaaloordeel van het COA al erg hoog ligt.



# Impactanalyse: door de score op de onderdelen 'inleven', 'actief meedenken' en 'doorverwijzen' te verbeteren kan de totaalscore van de DT&V verbeteren



- De positief beoordeelde onderdelen 'duidelijkheid van de informatie' en 'bereikbaarheid' blijken veel impact te hebben op de totaalscore van de dienstverlening van de DT&V. Deze goede score moet de DT&V zien vast te houden.
- Daarnaast valt er winst te behalen op de onderdelen 'inleven', 'actief meedenken' en 'doorverwijzen'. Een verbetering van het oordeel over deze onderdelen van de dienstverlening heeft positieve gevolgen voor het totaaloordeel van de DT&V.





# 4

## Resultaten ketenpartners



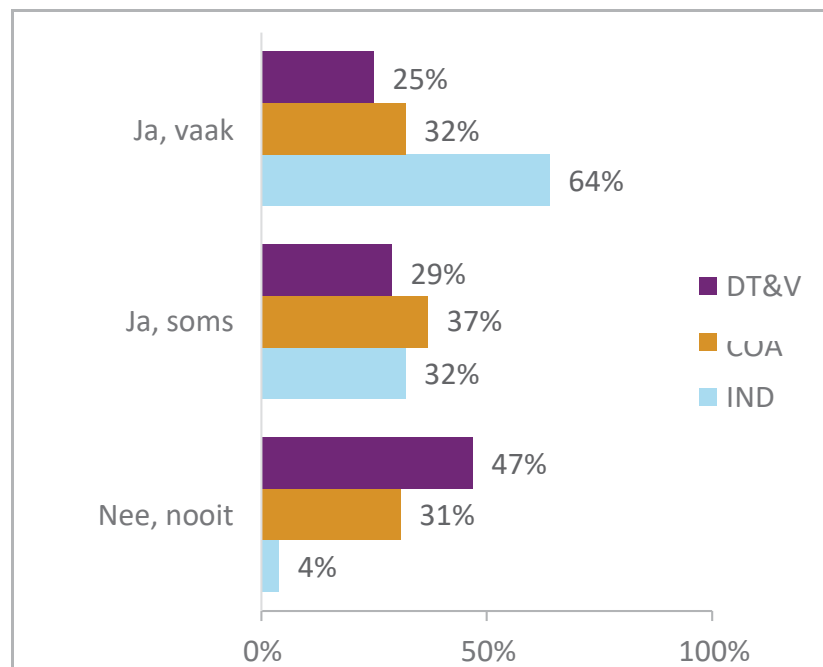


# Ketenpartners hebben vaak contact met elkaar via telefoon en e-mail



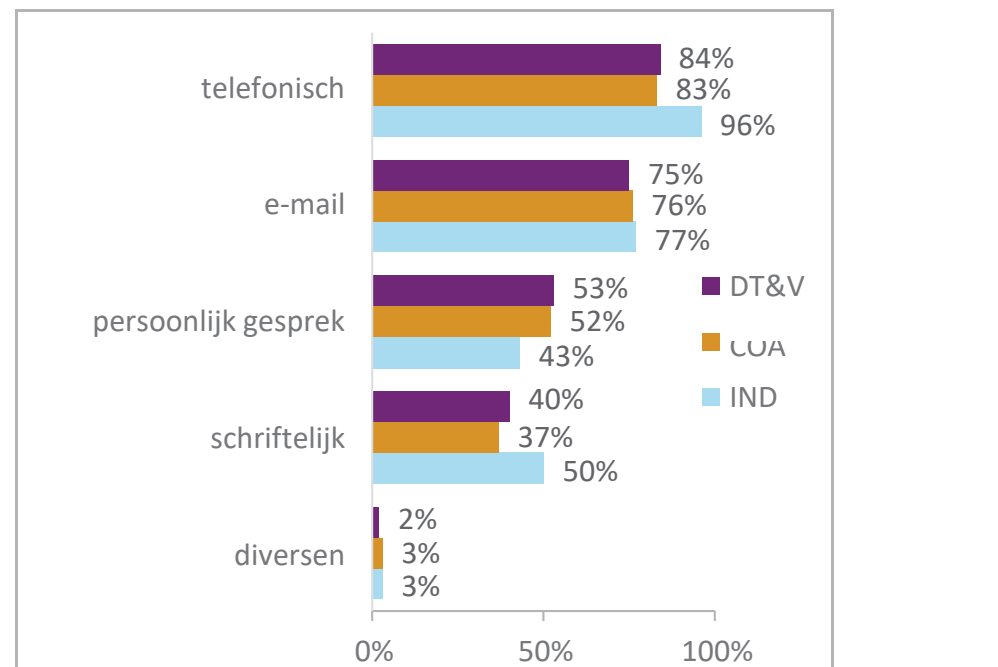
- Ketenpartners hebben in de afgelopen 12 maanden het meest contact gehad met medewerkers van de IND, terwijl men minder vaak contact zegt te hebben gehad met medewerkers van de DT&V.
- Medewerkers van organisaties binnen de Kleine Keten hebben in vergelijking met organisaties buiten de keten vaker contact met het COA (86% versus 57%) en de DT&V (86% versus 38%).

Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met IND/ COA /DT&V? (Basis: mensen die niet bij de betreffende instelling werkzaam zijn; IND: n = 257, COA: n = 251, DT&V: n = 227)



- De respondenten hebben vooral contact via de telefoon (84%-96%) en via e-mail (75%-77%) met medewerkers van de IND, het COA en de DT&V.
- Medewerkers van organisaties binnen de Kleine Keten hebben in vergelijking met medewerkers van organisaties buiten de Kleine Keten vaker persoonlijke gesprekken (63%-84% versus 20%-30%) en minder vaak schriftelijk contact (22%-25% versus 48%-68%).

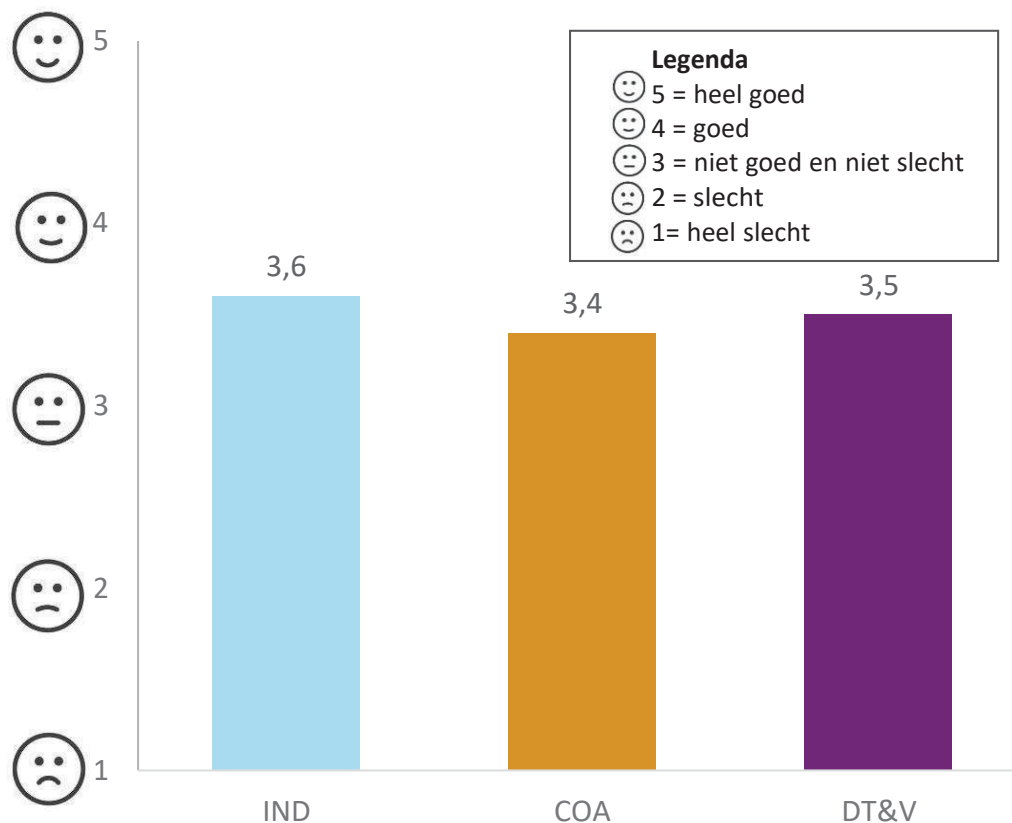
Vraag: Hoe heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met IND/ COA /DT&V? (Basis: mensen die niet bij de betreffende instelling werkzaam zijn en contact hebben gehad; IND: n = 247, COA: n = 172, DT&V: n = 121)



# Ketenpartners zijn redelijk tevreden over de dienstverlening in de Kleine Keten



Vraag: Wat is in het algemeen uw oordeel over de dienstverlening van IND/COA/DT&V? (Basis: mensen die niet bij de betreffende instelling werkzaam zijn; IND: n = 257, COA: n = 251, DT&V: n = 227)\*



- De ketenpartners zijn over het algemeen redelijk tevreden over de dienstverlening van de IND, het COA en de DT&V.
- Het meest positief is men over de dienstverlening van de IND (3,6 op een schaal van 1 tot 5), terwijl DT&V (3,5) en het COA (3,4) iets lager worden beoordeeld.
- Medewerkers van organisaties binnen de Kleine Keten (IND, COA en DT&V) zijn in vergelijking met medewerkers van organisaties buiten de Kleine Keten (gemeenten, advocaten, politie, etc.) structureel meer tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening.

## Medewerkers binnen Kleine Keten over elkaar

- Medewerkers binnen de Kleine Keten hebben elkaar als volgt beoordeeld:
  - IND: 3,7
  - COA: 3,6
  - DT&V: 3,7

## Medewerkers van overige ketenpartners over Kleine Keten

- Medewerkers van overige ketenpartners (buiten de Kleine Keten) hebben de dienstverlening structureel slechter beoordeeld:
  - IND: 3,5
  - COA: 3,2
  - DT&V: 3,2

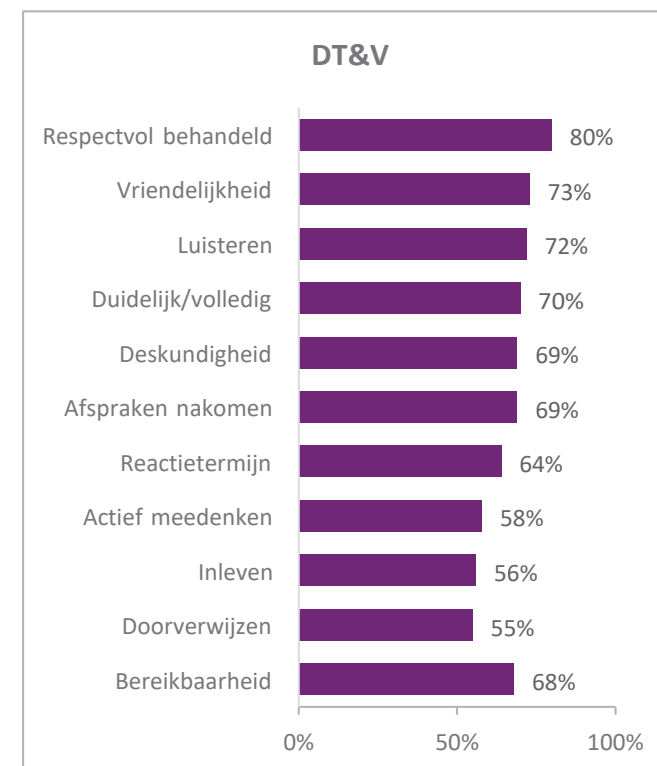
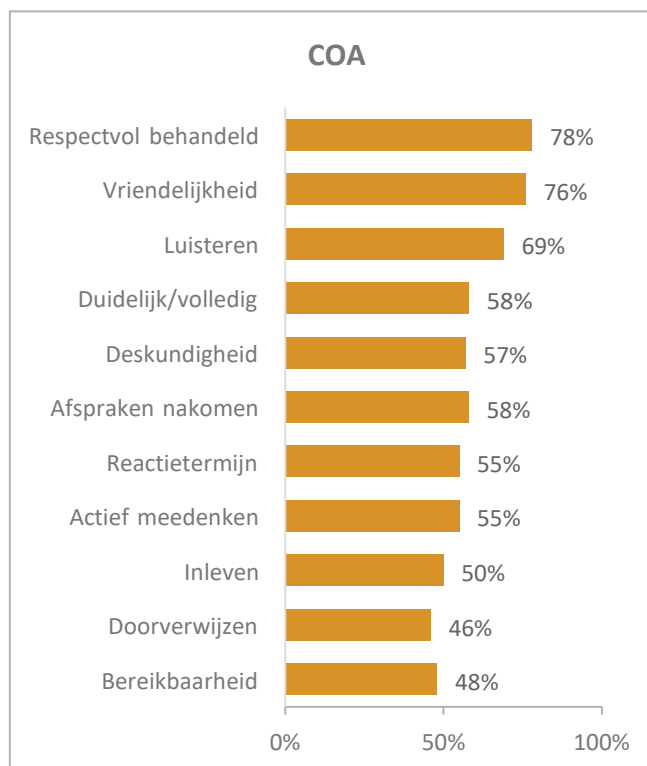
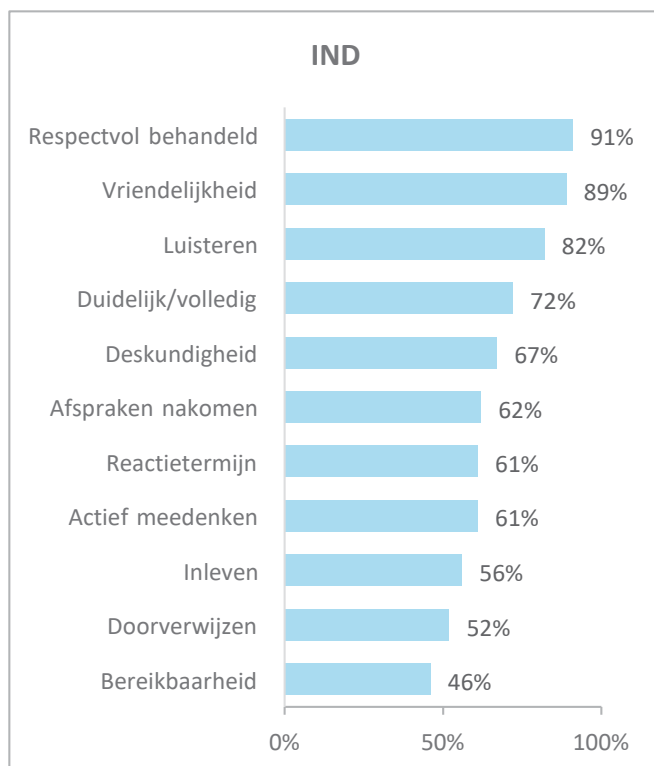
\* Oftewel: we hebben de respondenten niet een oordeel laten geven over de dienstverlening van hun eigen organisatie. In bijlage 2 zijn de resultaten van deze vragen in detail weergegeven.

# Men is het meest positief over de respectvolle behandeling en de vriendelijkheid van de medewerkers



- Evenals bij de asielzoekers het geval was, wordt door de ketenpartners met name gewaardeerd dat medewerkers van de organisaties in de Kleine Keten hen respectvol behandelen (78% tot 91%) en vriendelijk zijn (73% tot 89%).
- Het slechtst scoren de onderdelen 'bereikbaarheid' (46% tot 68%) en 'doorverwijzen' (46% tot 55%).

Hoe beoordeelt u onderstaande verschillende onderdelen van de dienstverlening van...? (Basis: mensen die niet bij de betreffende instelling werkzaam zijn en contact hebben gehad; % (helemaal) eens; IND: n = 247, COA: n = 172, DT&V: n = 121)

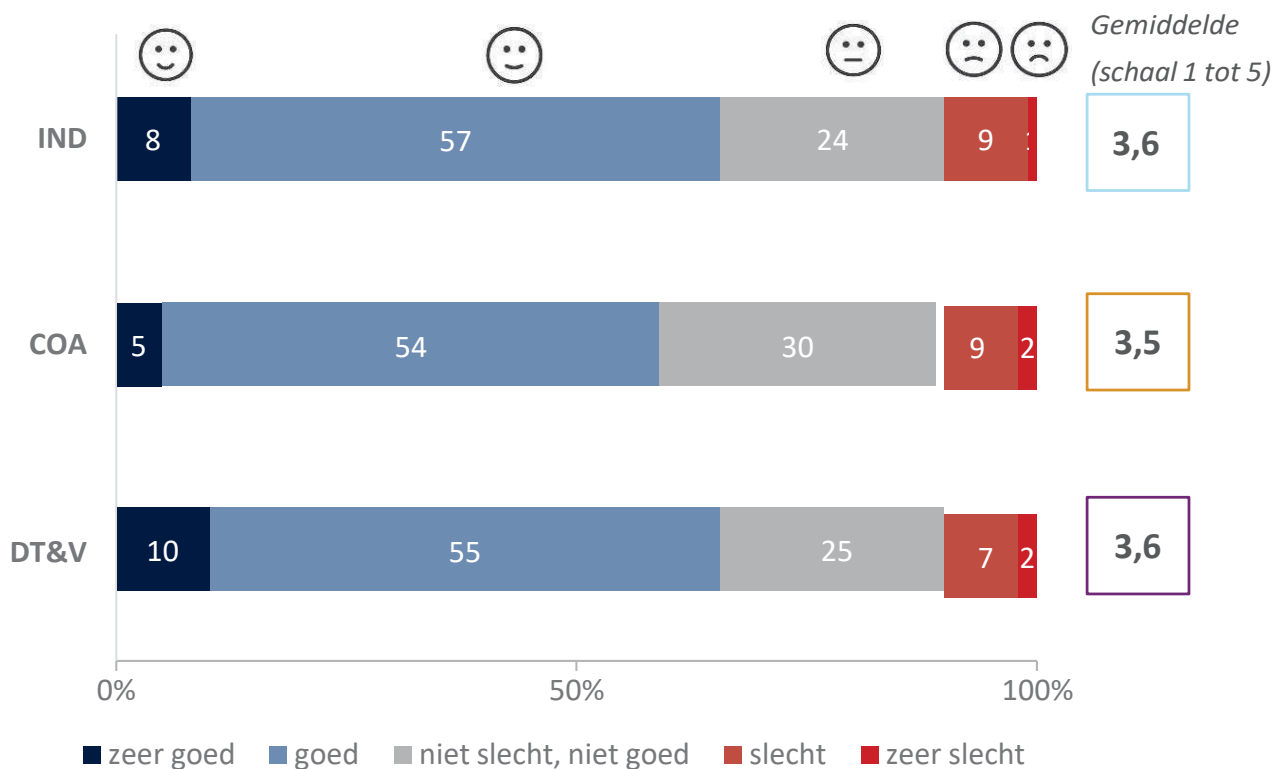


\* In bijlage 2 zijn de resultaten van deze vragen in detail weergegeven.

# Laatste contact was over het algemeen goed



Vraag: Als u terugdenkt aan uw laatste contact met IND/COA/DT&V: wat is uw algehele oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening? (Basis: mensen die niet bij de betreffende instelling werkzaam zijn en contact hebben gehad; IND: n = 247, COA: n = 172, DT&V: n = 121)



- Ook het laatste contact dat men had met de IND, het COA of de DT&V wordt over het algemeen als redelijk goed beoordeeld.
- Voor het laatste contact geldt eveneens dat medewerkers van de organisaties binnen de Kleine Keten in vergelijking met medewerkers van organisaties buiten de Kleine Keten structureel meer tevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening.

## Medewerkers binnen Kleine Keten over elkaar

- Medewerkers binnen de Kleine Keten hebben het laatste contact als volgt beoordeeld:
  - IND: 3,8
  - COA: 3,6
  - DT&V: 3,9

## Medewerkers van overige ketenpartners over Kleine Keten

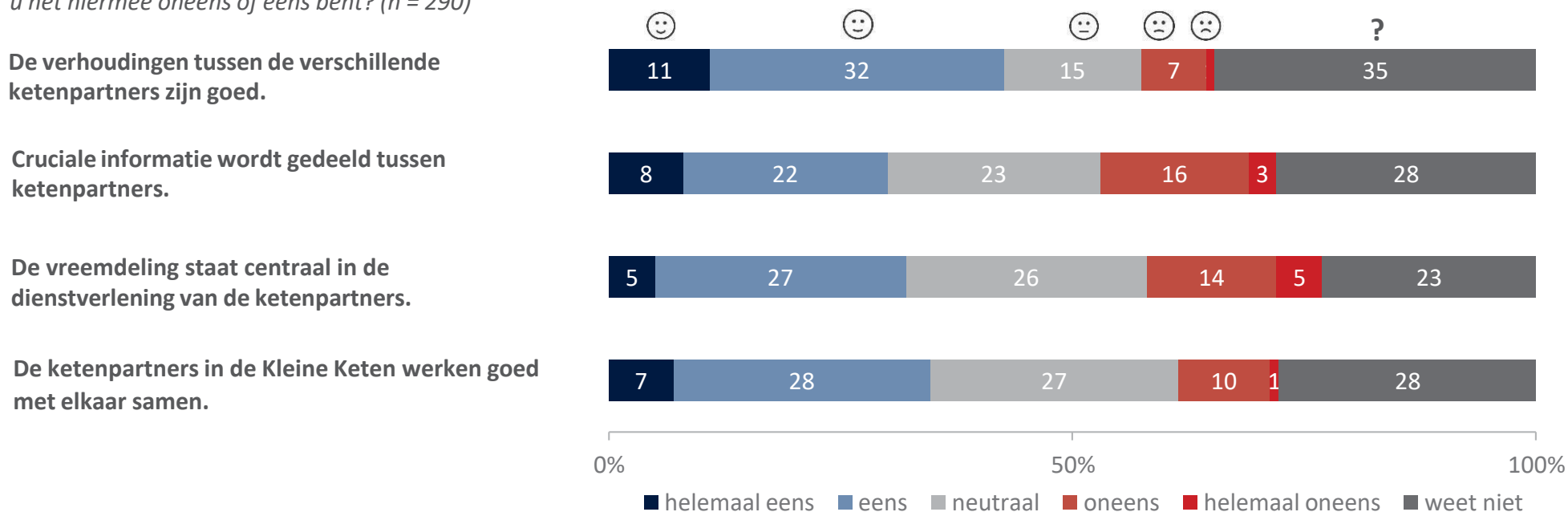
- Medewerkers van overige ketenpartners (buiten de Kleine Keten) hebben het laatste contact structureel slechter beoordeeld:
  - IND: 3,5
  - COA: 3,4
  - DT&V: 3,4

# Samenwerking tussen ketenpartners wordt vaker als goed ervaren



- Een relatief groot deel (43%) van de respondenten is het eens met de stelling dat de verhoudingen tussen de verschillende ketenpartners goed zijn. Verder is ruim een derde (35%) het eens met de stelling dat de ketenpartners in de Kleine Keten goed met elkaar samenwerken.
- Ongeveer een kwart tot een derde (23% tot 35%) vindt het moeilijk om de stellingen over samenwerken te beantwoorden. Dit zijn met name medewerkers van organisaties buiten de Kleine Keten.
- Medewerkers van de organisaties binnen de Kleine Keten zeggen in vergelijking met medewerkers van organisaties buiten de Kleine Keten vaker dat:
  - De verhoudingen tussen de verschillende ketenpartners goed zijn (72% versus 18%)
  - Cruciale informatie wordt gedeeld tussen ketenpartners (50% versus 12%)
  - De vreemdeling centraal staat in de dienstverlening van de ketenpartners (49% versus 17%)
  - De ketenpartners in de Kleine Keten goed met elkaar samenwerken (58% versus 15%).

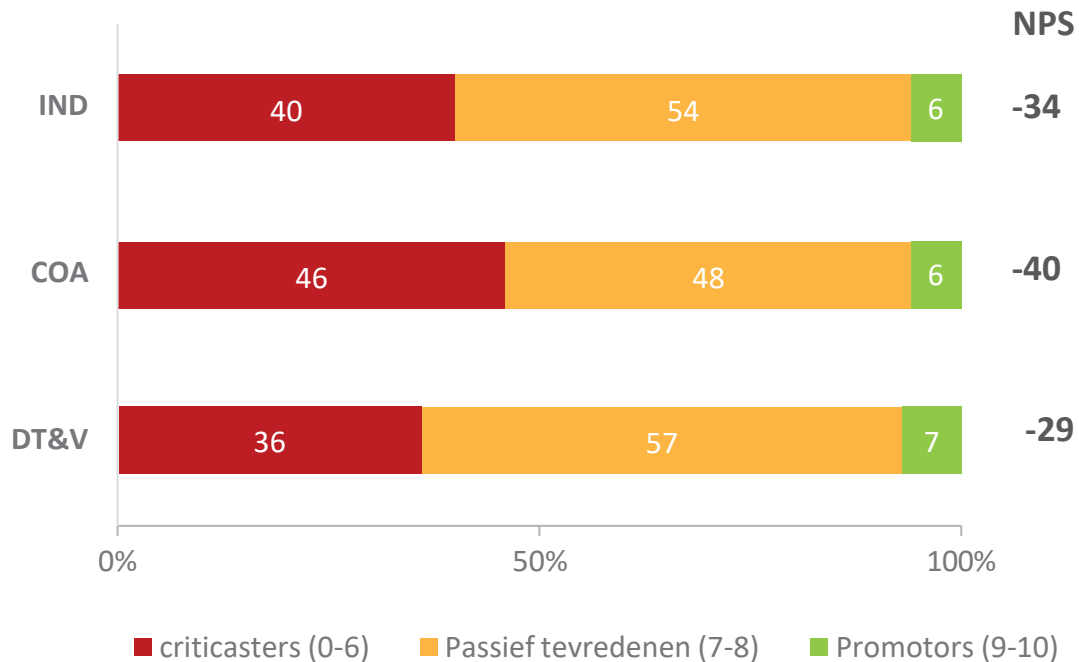
Vraag: Onderstaande stellingen gaan over de samenwerking tussen ketenpartners in de Kleine Keten (IND, DT&V en COA). Kunt u aangeven in hoeverre u het hiermee oneens of eens bent? (n = 290)



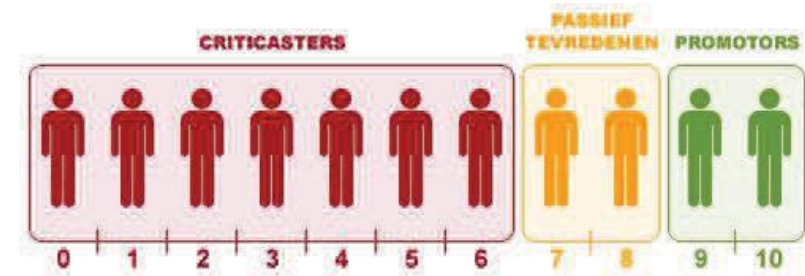
# Men praat niet zo snel positief over de ervaring met de ketenpartners



Vraag: In hoeverre verwacht u op een schaal van 0 tot 10 dat u tegen een collega, vriend, familielid of kennis positief praat over uw ervaring met de dienstverlening van IND/COA/DT&V? (Basis: mensen die niet bij de betreffende instelling werkzaam zijn en contact hebben gehad; IND: n = 247, COA: n = 172, DT&V: n = 121)



- De Net Promotor Score (NPS) staat voor de mate waarin men positief praat over desbetreffende organisatie met collega's/familieleden. De vraag is of men de dienstverlening de moeite waard vindt om aan anderen te vertellen. Het geeft inzicht in het enthousiasme van mensen. De NPS wordt bepaald door het percentage criticasters (met score 0 t/m 6) in mindering te brengen op het percentage promotors (score 9-10).
- Voor alle drie de organisaties is er een negatieve NPS (-40 tot -29), hetgeen betekent dat de aanbevelingsgeneigdheid laag ligt. Zo ligt bij de IND het aandeel criticasters op 40%, terwijl slechts 6% tot de promotors behoort. Het grootste deel (54%) behoort tot de passief tevredenen. Dit past bij het eerder geschetste beeld dat ketenpartners over het algemeen redelijk tevreden zijn over de dienstverlening, maar niet overlopen van enthousiasme.



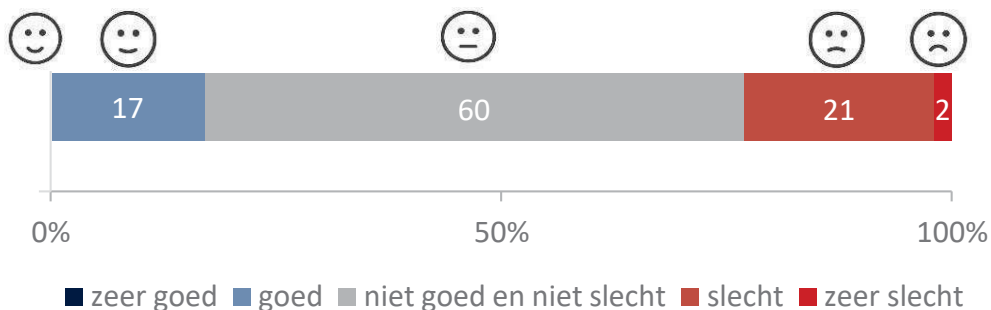
$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promotors} - \% \text{ Criticasters}$$

# Ketenpartners onderschatten het positieve oordeel van de asielzoekers over de kwaliteit van de dienstverlening in de Kleine Keten

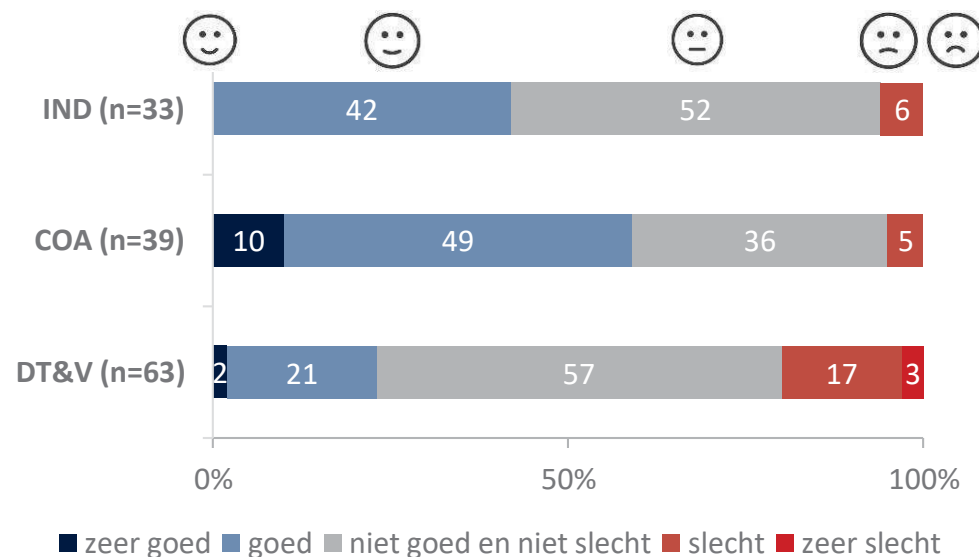


- Ook hebben we aan de ketenpartners gevraagd hoe zij verwachten dat asielzoekers oordelen over de dienstverlening in de Kleine Keten. Dit noemen wij een 'spiegelonderzoek'.
- Duidelijk is dat de ketenpartners een ander beeld hebben van hun prestaties dan de asielzoekers.
- Een klein deel (17%) van de ketenpartners gaat er vanuit dat asielzoekers de dienstverlening in de Kleine Keten als (zeer) goed ervaren, terwijl in werkelijkheid ruim de helft (57%) van de asielzoekers de dienstverlening (zeer) goed vindt.
- De medewerkers van de organisaties binnen de Kleine Keten denken in vergelijking met medewerkers van organisaties buiten de Kleine Keten iets vaker dat asielzoekers positief zijn over de dienstverlening (20% versus 14%).

Vraag: Wat is volgens u het algemene oordeel van asielzoekers over de dienstverlening in de Kleine Keten (het COA, de IND en de DT&V)? (n = 290)



- Over het presteren van hun eigen organisatie zijn de medewerkers van de organisaties binnen de Kleine Keten positiever, maar ze blijven het positieve oordeel van de asielzoekers over de dienstverlening onderschatten.
  - Positief over dienstverlening IND: verwacht: 42%; versus ervaren: 57%.
  - Positief over dienstverlening COA: verwacht: 59%; versus ervaren: 78%.
  - Positief over dienstverlening DT&V: verwacht: 23%; versus ervaren: 49%.

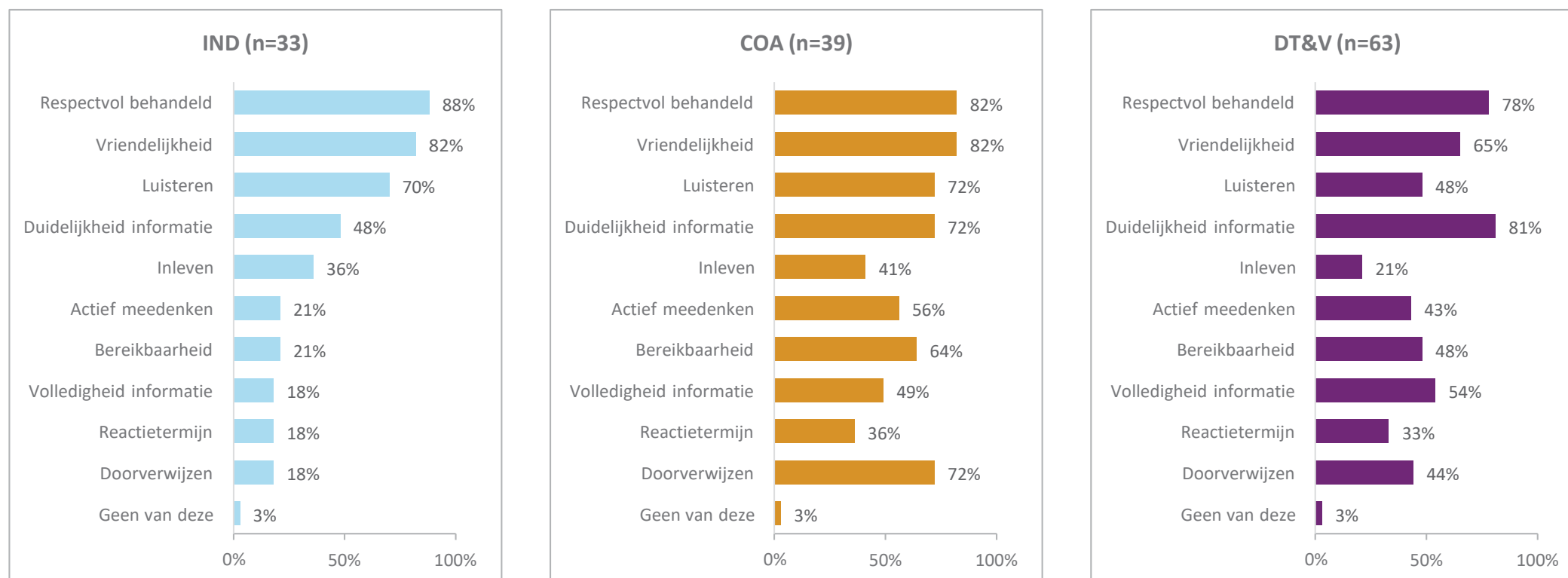


# Ketenpartners kennen de sterke kanten van hun dienstverlening



- Ook hebben we gevraagd over welke onderdelen van de dienstverlening men verwacht dat asielzoekers positief zijn.
- Hieruit blijkt dat ketenpartners de sterke kanten van de dienstverlening van hun organisaties wel kennen. Ze gaan er terecht vanuit dat asielzoekers vooral positief zijn over de respectvolle behandeling (verwacht door ketenpartners: 78%-88%; versus ervaren door asielzoekers: 63%-78%) en de vriendelijkheid van de medewerkers (verwacht: 65%-82%; versus ervaren: 53%-80%).

Vraag: Over welke onderdelen van de dienstverlening van uw organisatie verwacht u dat asielzoekers **positief** zijn? (Basis: medewerkers van COA, IND en DT&V; n = 135)



\* In hoofdstuk 4 zijn de ervaringen van de asielzoekers terug te vinden.

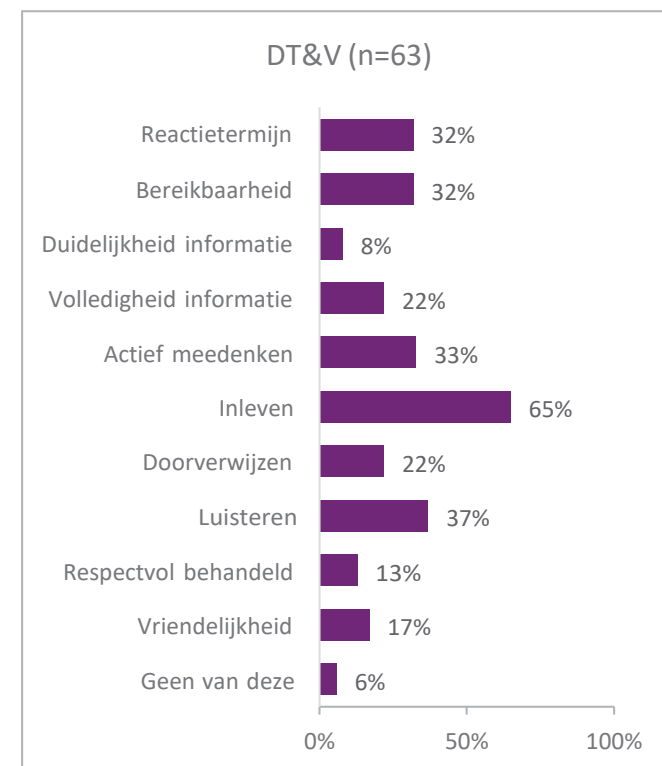
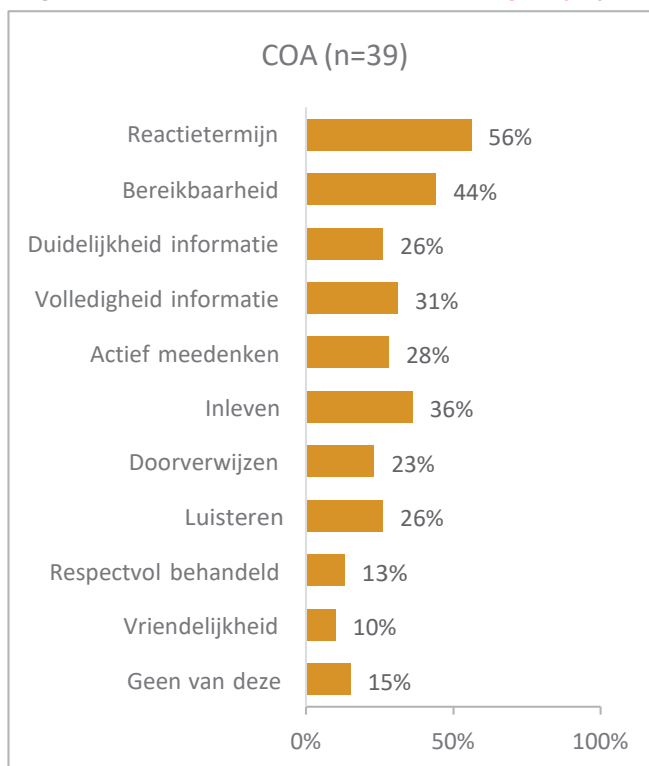
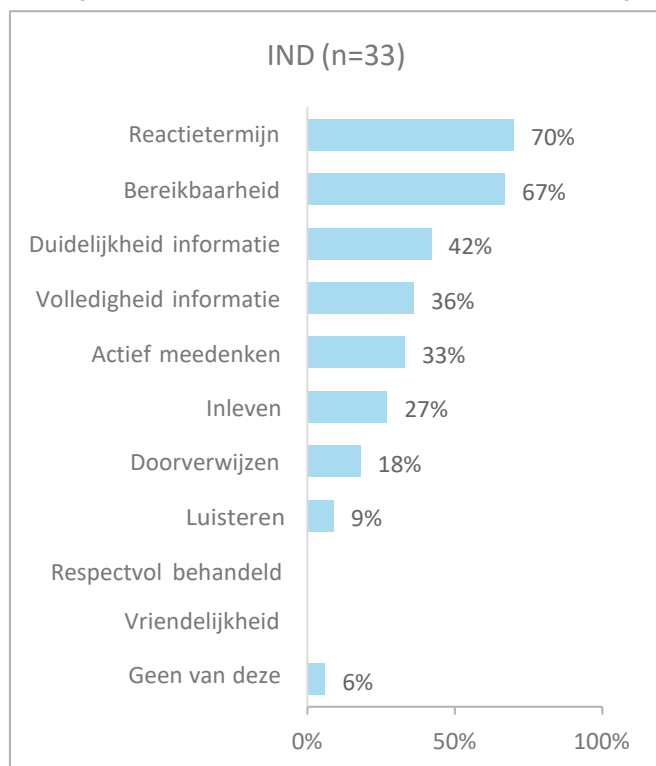


# Men blijkt echter niet alle zwakke plekken van hun dienstverlening te kennen



- De ketenpartners blijken echter niet alle zwakke plekken van de dienstverlening te kennen.
- Zo gaan medewerkers van het COA er vaak vanuit dat asielzoekers negatief zullen zijn over de reactietermijn, de bereikbaarheid en de duidelijkheid van de informatie, terwijl in werkelijkheid asielzoekers het minst positief zijn over het 'inleven' en 'actief meedenken' van de medewerkers.
- Medewerkers van de IND beseffen dat de reactietermijn een zwakke plek is in de dienstverlening, maar ze realiseren zich niet dat in werkelijkheid de asielzoekers het minst positief zijn over het 'inleven' en 'actief meedenken' van de medewerkers.
- Medewerkers van de DT&V hebben een realistischer beeld. Ze denken vaak terecht dat asielzoekers negatief zijn over 'het inleven' en 'actief meedenken'.

Vraag: Over welke onderdelen van de dienstverlening van uw organisatie verwacht u dat asielzoekers **negatief** zijn? (Basis: medewerkers van COA, IND en DT&V; n = 135)

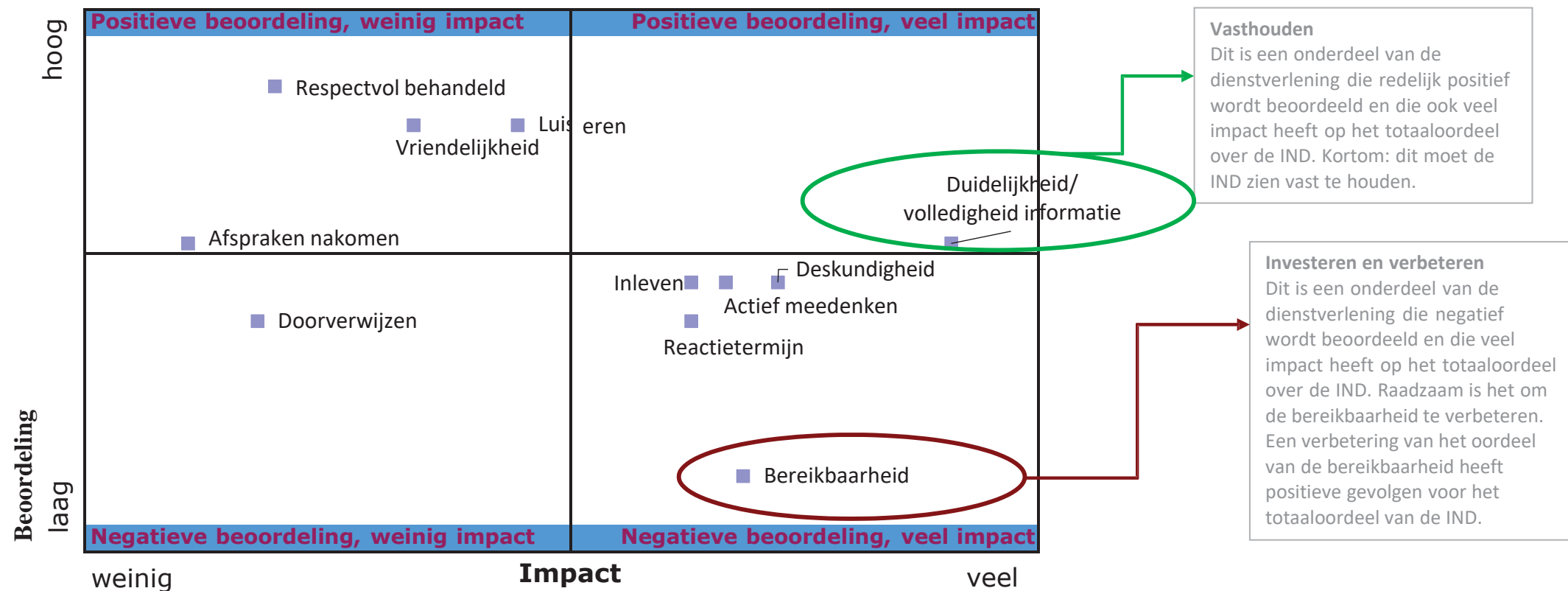


\* In hoofdstuk 4 zijn de ervaringen van de asielzoekers terug te vinden.

# Impactanalyse: door beter bereikbaar te zijn kan de totaalscore van IND verbeteren bij ketenpartners



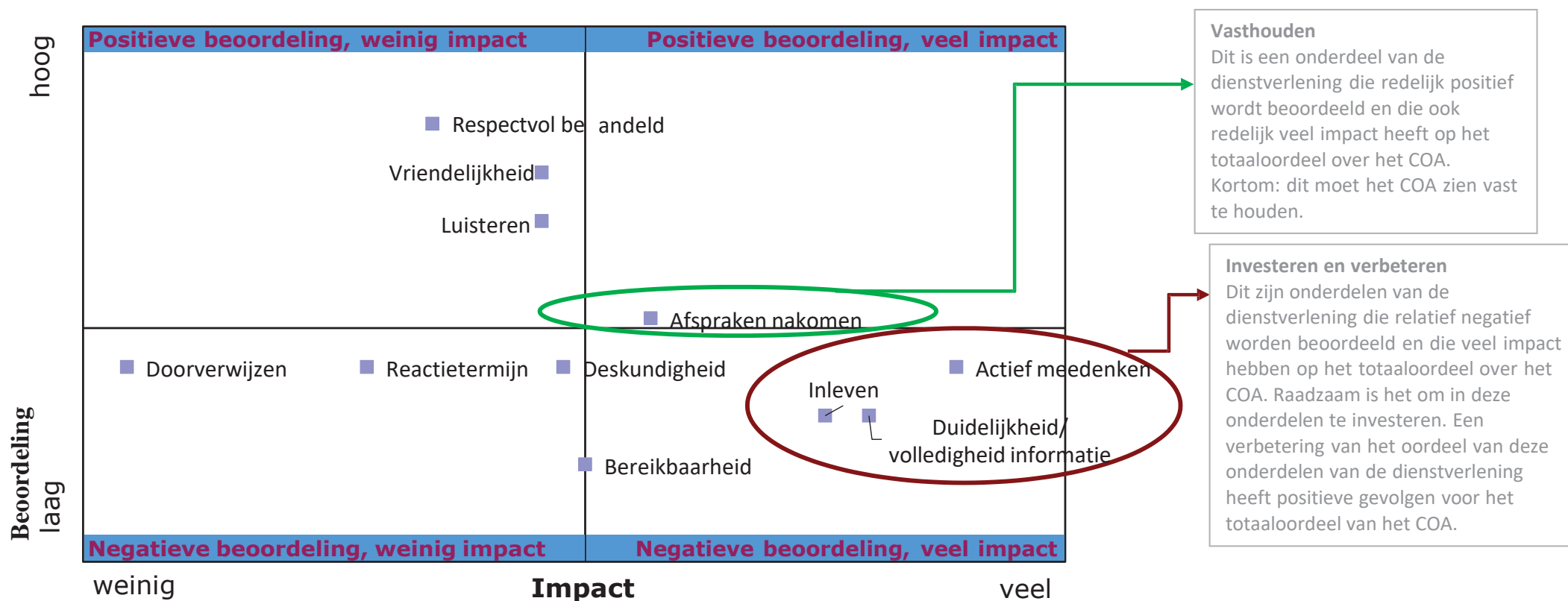
- Zoals op pagina 30 reeds is vermeld zijn ketenpartners het meest positief over de respectvolle behandeling en de vriendelijkheid van de medewerkers van de IND. Echter blijken deze hoge scores relatief weinig impact te hebben op de totaalscore van de IND. Het feit dat men duidelijke en volledige informatie geeft, heeft de meest positieve impact op de totaalscore. De IND doet er goed aan om zich in de toekomst te blijven richten op dit onderdeel van de dienstverlening.
- Een duidelijk verbeterpunt dat veel impact heeft op het totaaloordeel over de IND is de bereikbaarheid van de medewerkers. De tevredenheid over de dienstverlening van de IND gaat omhoog als hieraan wordt gewerkt.



# Impactanalyse: door beter te scoren op onderdelen 'actief meedenken', 'inleven' en 'duidelijkheid informatie' kan de totaalscore van 't COA verbeteren bij ketenpartners



- Hoewel men positief is over de aspecten 'respectvolle behandeling', 'vriendelijkheid' en 'luisteren' blijken deze onderdelen relatief weinig impact te hebben op het totaaloordeel over het COA. Het feit dat medewerkers hun afspraken nakomen heeft de meest positieve impact op de totaalscore van het COA.
- Daarnaast valt er bij de ketenpartners, evenals bij de asielzoekers het geval was, winst te behalen op de onderdelen 'inleven' en 'actief meedenken'. Ook is het raadzaam om aandacht te besteden aan de duidelijkheid en de volledigheid van de informatie die medewerkers van het COA geven.



# Impactanalyse: door beter te scoren op de onderdelen 'inleven' en 'actief meedenken' kan de totaalscore van DT&V verbeteren bij ketenpartners



- De positief beoordeelde onderdelen 'duidelijkheid/volledigheid van de informatie', 'deskundigheid', 'luisteren' en 'afspraken nakomen' blijken bij ketenpartners relatief veel impact te hebben op de totaalscore van de dienstverlening van de DT&V. Deze goede score moet de DT&V zien vast te houden.
- Daarnaast valt er bij de ketenpartners, evenals bij de asielzoekers het geval was, winst te behalen op de onderdelen 'inleven' en 'actief meedenken'. Een verbetering van het oordeel over deze onderdelen van de dienstverlening heeft positieve gevolgen voor het totaaloordeel van de DT&V.

