



Immigratie- en Naturalisatiedienst  
Ministerie van Justitie en Veiligheid

# De IND in 2022

## Jaarverslag

Beste lezer,

Wat een jaar was 2022! Als DG reflecteer ik met een gevoel van grote trots op de prestaties en de veerkracht die we het afgelopen jaar als IND hebben laten zien. Met de complexiteit van de wereldwijde gebeurtenissen zoals de oorlog in Oekraïne en de daaruit voortvloeiende toestroom van Oekraïense ontheemden, bleven we onvermoeibaar werken aan onze kerntaak. Rechtvaardige en zorgvuldige besluiten nemen, met oog voor de menselijke maat.

Binnen dat kader hebben we veel bereikt. We behandelden 33.000 aanvragen van kennismigranten, voorzagen 21.000 studenten van een vergunning, plakten 68.000 stickers voor Oekraïense ontheemden, beoordeelden ruim 25.000 asielaanvragen en verwelkomden 51.000 nieuwe Nederlanders. De interacties met de IND varieerden van 445.000 loketbezoeken en 620.000 telefoontjes tot talloze constructieve gesprekken met belangenorganisaties en de Tweede Kamer.

2022 was ook een jaar van grote uitdagingen, zoals het tekort aan opvangplaatsen en oplopende wachttijden. In onze eerste 'Stand van de Uitvoering' schreven we dat het steeds moeilijker wordt om snel en zorgvuldig te beslissen over aanvragen. Dat we dit voor het eerst zo eerlijk en duidelijk op papier hebben gezet, was een spannende nieuwe stap in de transparantie van onze dienstverlening.

In dit jaarverslag een uitgebreider overzicht van de mijlpalen, cijfers en belangrijkste ontwikkelingen van 2022. Wat we als uitvoeringsorganisatie ook tegenkomen, één ding blijft constant: de passie, deskundigheid en betrouwbaarheid van onze medewerkers. Hier ben ik bijzonder trots op.

Rhodia Maas,  
Directeur-generaal Immigratie- en Naturalisatiedienst



## Januari

26/01

### IND onderzoekt interne cultuur

Ruim 2.000 medewerkers van de IND deden mee aan een cultuurscan, als onderdeel van een verbetertraject. De wensen van de IND zijn duidelijk: meer aandacht voor de lange termijn, minder hiërarchie en meer open communicatie met de 'buitenwereld'. Daar gaan we met elkaar de komende jaren verder aan werken. Medewerkers waarderen de resultaatgerichtheid van de organisatie en de maatschappelijke verantwoordelijkheid die de IND op zich neemt.

## Februari

01/02

### Eerste werkdag voor DG IND Rhodia Maas

'Het voelt als thuiskomen in je eigen huis nadat er flink verbouwd is. Het is nog steeds hetzelfde huis, maar veel dingen zijn veranderd.' Dit zei Rhodia Maas toen zij in februari 2022 aantrad als directeur-generaal IND (DG). Rhodia was al vertrouwd met de IND, zij bekleedde eerder al verschillende functies binnen de organisatie. Als eerste DG van de IND schrijft zij geschiedenis. Rhodia: 'Als DG kan ik de stem van de uitvoering beter voor het voetlicht brengen.'

07/02

### Samenvoeging IND-loketten

Konden aanvragers voorheen nog bij zes loketten in het land terecht, vanaf 2022 waren dat er nog vier: Amsterdam, Den Bosch, Den Haag en Zwolle. Door de loketten in Utrecht en Rotterdam te sluiten, kwam er capaciteit vrij om aanvragers op andere plekken te helpen. Zo kunnen we bijvoorbeeld vaker biometrie voor verblijfsdocumenten afnemen en verblijfsdocumenten uitreiken in expatcentra, op universiteiten en COA-locaties. Dankzij extra medewerkers en ruimere openingstijden, hebben we in 2022 een recordaantal klanten geholpen bij de loketten.



15/02

### IND begint met eigen woordvoering

Meer open communicatie met de 'buitenwereld' was al langer een wens van de IND. Door het verhaal van de IND te vertellen, laten we zien hoe wij ons werk doen en welke dilemma's we daarbij tegenkomen. Vanaf het moment dat er eigen IND-woordvoerders kwamen, vertellen we dit verhaal nog veel vaker. Het doel: meer openheid bieden over wat de IND doet en welke complexe overwegingen IND'ers in hun dagelijkse werk moeten maken. Zo kweken we begrip.

## Maart

### Russische inval in Oekraïne

Na de inval in Oekraïne kwamen tienduizenden vluchtelingen naar Nederland. Oekraïners doorlopen een speciale procedure om hun verblijf in Nederland te regelen. Er is door heel veel IND'ers een grote inspanning geleverd om



iedereen die daar recht op heeft, tijdig van een bewijs van verblijf te voorzien. Verreweg de meeste vluchtelingen uit Oekraïne die daar recht op hebben, zijn nu in het bezit van deze verblijfssticker.

09/03

### Werving nieuwe collega's: kom iets betekenen bij de IND

Nieuw talent werven is ontzettend belangrijk. Maar geen makkelijke opgave. Dat blijkt uit de 700 IND-vacatures in 2022. Om die toekomstige collega's te vinden, ging de IND naar beurzen en zette de vacatures op sociale media in de schijnwerpers. Dit allemaal met als centrale thema 'het betekenisvolle werk van de IND'.

## April

14/04

### Maatregelen om wachttijden nareis te verkorten

Door de coronacrisis liep de gemiddelde wachttijd voor nareizende gezinsleden op. Bij een derde van de aanvragen voor nareizigers wordt buiten de wettelijke termijn van zes maanden beslist. De IND probeert de wachttijd te verkorten door een versnelde toets voor bepaalde nationaliteiten en andere wijzigingen in het nareisbeleid. Zo wordt bijvoorbeeld meer rekening gehouden met de administratieve praktijk in het land van herkomst en worden er minder hoge eisen gesteld aan het bewijs om een biologische gezinsband aannemelijk te maken.

## Mei

03/05

### Inspectie JenV: Extra middelen, mensen en tijd nodig voor de IND

De Inspectie JenV stelde in het rapport "Tijd voor Kwaliteit" dat de IND extra middelen, mensen en tijd nodig heeft voor zorgvuldige afhandeling van asielaanvragen. Tijdsdruk kan leiden tot het missen van relevante informatie in de asielpcedure. De Inspectie adviseerde de IND onder meer om medewerkers meer ruimte te geven om met elkaar in gesprek te gaan, om dilemma's in de uitvoering vaker te



delen en om te blijven bespreken wanneer er voldoende informatie is verzameld om gefundeerd te kunnen beslissen op een specifieke asielaanvraag.

25/05

### IND gebruikt lessen Taskforce bij verbeteren organisatie

De IND nam de geleerde lessen van het onderzoeksbureau Anderson Elffers Felix (AEF) mee bij het verbeteren van de organisatie, gebaseerd op de evaluatie van de Taskforce asielaanvragen. De Taskforce was in april 2020 ingesteld door de toenmalige staatssecretaris van Justitie en Veiligheid om achterstanden in de behandeling van asielaanvragen weg te werken. Het AEF-rapport bood waardevolle inzichten voor het toekomstbestendig maken van de IND. Het gaf aanbevelingen zoals een centrale planning. Daar werkt de IND aan in de vorm van een 'verkeerstoren' om beter te kunnen sturen op de instroom, de personeelscapaciteit en de werkvoorraad.

## Juni

10/06

### Stand van de uitvoering 2022

In IND's eerste Stand van de Uitvoering schreven we dat het steeds moeilijker wordt om snel en zorgvuldig te beslissen over aanvragen. Dit komt niet alleen door de onvoorspelbare migratiestromen maar ook door ingewikkelde wet- en regelgeving. Een stabiele financiering, meer goed opgeleid personeel en een betere samenwerking tussen beleid, politiek en uitvoering is nodig om onze maatschappelijke taak goed te kunnen blijven uitvoeren.

20/06

### Asielopvang uitgeroepen tot nationale crisis



Op 17 juni riep het kabinet de asielopvang uit tot nationale crisis vanwege de uitdagingen van de woningmarkt in combinatie met de opvang van asielzoekers. Er werden maatregelen genomen om iets te doen aan de verslechterde situatie in de asielopvang, waaronder Ter Apel. Door de nationale crisisstructuur te activeren, kon het kabinet onder hoge tijdsdruk snelle en duidelijke besluiten nemen, bijvoorbeeld over het uitbreiden van crisisonoodopvang en het huisvesten van statushouders in tijdelijke locaties. Alle betrokken partijen zoals veiligheidsregio's, gemeenten, COA en IND kwamen daarvoor bij elkaar.

28/06

### Lancering advocatenportaal

De IND gaat met de tijd mee en de samenwerking met 'het veld' is altijd in ontwikkeling. Daarom werd een modern en gebruiksvriendelijk digitaal portaal voor advocaten in gebruik genomen. In het 'advocatenportaal' kunnen advocaten in één oogopslag de status van een asielzaak zien, documenten uploaden en veilig gegevens uitwisselen. Het portaal is toegankelijk voor asieladvocaten die zijn aangesloten bij de Nederlandse Orde van Advocaten. We blijven het portaal verder ontwikkelen zodat de dienstverlening aan de advocatuur nog beter wordt.

## Juli

01/07

### Succes start-up-regeling

De IND heeft de speciale start-up-regeling geëvalueerd en vastgesteld dat die succesvol was. Het doel om enkele tientallen startende, innovatieve bedrijven per jaar aan te trekken, is behaald. Uit onze interne evaluatie genaamd 'Succesvol Opgestart?' bleek dat de regeling heeft bijgedragen aan het behouden en uitbreiden van kennis in Nederland. Daarnaast zijn de meeste beginnende ondernemers tevreden over onze service en voldoen we in de meeste gevallen aan de wettelijke beslistermijn van 13 weken.

04/07

### IND wint award voor softwareontwikkeling

Op 21 juni kreeg de IND de award "Master of Software Health 2022" voor onze softwareontwikkeling. Deze erkenning van de Software Improvement Group (SIG) toont waardering voor de kwaliteit van de IND-software en de werkwijze van ontwikkeling van programma's.

14/07

### Meer en uitgebreidere asielprocedures voor amv's

In 2021 dienden 2191 alleenstaande minderjarigen een asielaanvraag in. Een verdubbeling ten opzichte van het jaar daarvoor. Het aantal aanvragen voor nareis bij alleenstaande minderjarigen steeg ook. Nederland ontving verhoudingsgewijs meer aanvragen van deze groep dan de meeste andere Europese landen. De IND behandelde daardoor ook veel meer van deze aanvragen.



## September

17/09

### IND reikt duizenden verblijfsvergunningen uit

Elk jaar na de zomer komen veel buitenlandse studenten naar Nederland. Daarom organiseerde de IND in september



centrale uitreikingen bij universiteiten en scholen waarbij 10.000 studenten tegelijkertijd hun verblijfsvergunning kregen. Door de uitreiking centraal te organiseren, konden we studenten sneller helpen, hoefden

studenten niet naar het loket te reizen en creëerden we bij onze loketten meer ruimte voor andere aanvragers.

28/09

### Maximale beslistermijn asielaanvraag van 6 naar 15 maanden

De asielinstroom bleef hoog en dat leidde tot lange wachttijden voor aanvragers. Door nieuwe regelgeving duurt het ook nog eens langer om een beslissing op een aanvraag te nemen. Op 26 september besloot het kabinet daarom de wettelijke beslistermijn voor asielaanvragen te verlengen van 6 naar maximaal 15 maanden. De verlenging van de beslistermijn gold voor eerste asielaanvragen, herhaalde asielaanvragen en zij-instroomzaken die werden ingediend tot 1 januari 2023.

30/09

### Nieuwe IND-locatie op Bonaire opent deuren

Een belangrijke stap voor passende dienstverlening op Bonaire: op 28 september opende de staatssecretaris daar een nieuwe IND-locatie. Dankzij het nieuwe gebouw kunnen we nu de dienstverlening verbeteren, met onder andere extra openingstijden en inloopdagen voor vragen over naturalisatie. Het is een nieuwe stap voorwaarts voor de IND op Bonaire.



## Oktober

14/10

### Verlenging Europese RTB

De Europese Commissie heeft de Richtlijn Tijdelijke Bescherming (RTB) verlengd tot 4 maart 2024. Dit betekent dat Oekraïners, vluchtelingen met een verblijfsvergunning in Oekraïne, een jaar langer in Nederland mochten blijven. Onder de RTB hadden zij recht op opvang, zorg, onderwijs en werk. Andere vluchtelingen vielen na 4 maart 2023 niet meer onder de richtlijn. VluchtelingenWerk bood voorlichting aan hen over terugkeer of verblijf in Nederland. Vanaf 1 november 2022 werden door de IND verblijfsstickers in Amsterdam uitgereikt aan vluchtelingen die onder de richtlijn vielen.



26/10

### Mijlpaal project Oekraïne: al 65.000 stickers geplakt

DG IND Rhodia Maas plakte zelf de 65.000<sup>e</sup> verblijfssticker voor een Oekraïense vluchteling. Met deze verblijfssticker tonen Oekraïense vluchtelingen aan dat aan dat ze onder de Europese Richtlijn Tijdelijke Bescherming vallen. De IND maakte tijdens dit project gebruik van Oekraïense gastvrouwen en -heren, wat zeer positief werd ontvangen. Deze samenwerking bood Oekraïense vluchtelingen de mogelijkheid om actief bij te dragen en hun landgenoten te helpen. Zo hebben zij meegeholpen aan het succesvol afronden van het project en het verstrekken van verblijfsstempels aan Oekraïense ontheemden.

## November

11/11

### IND publiceert voortaan aantal klachten

De IND is graag open en transparant over het werk, ook als aanvragers vinden dat we het niet goed doen. Daarom geven we vanaf november iedere maand inzage in de klachtenbehandeling. De IND vindt het belangrijk dat de indiener van een klacht zich gehoord voelt en dat ervan geleerd wordt. Zo werken we continu aan betere dienstverlening.

16/11

### Feestelijke opening IND Academie: 'Investeren in ontwikkeling blijft belangrijk'

Goed opgeleide medewerkers zijn essentieel voor de IND, zeker nu het werk ingewikkelder wordt. Daarom is in 2022 ons eigen opleidingsinstituut de IND Academie opgericht. De IND Academie biedt opleidingsmogelijkheden en begeleiding voor IND-medewerkers waaronder vakinhoudelijke trainingen, persoonlijke ontwikkeling en loopbaanontwikkeling. Het opleidingsaanbod is gericht op de behoeften en wensen van de medewerkers, waarbij nieuwe opleidingen zowel intern als extern worden aangeboden.

## December

07/12

### MT IND neemt besluit over nieuwe governance toezicht en handhaving

Omdat de structuur van toezicht en handhaving complex en versnipperd was en werkzaamheden op veel verschillende plaatsen binnen de IND belegd waren, stemde het MT IND op 15 november in met een nieuwe inrichting en besturing ('governance') van toezicht en handavingsactiviteiten. Naast herziening van de governance zijn onder meer het efficiënter inrichten van onze werkprocessen, inzetten van effectsturing en verbetering van de ketensamenwerking voorbeelden van thema's die in 2023 verder worden uitgewerkt.

31/12

### Het aantal aanvragen blijft stijgen

De IND ontving in 2022 een totaal van 48.000 asielaanvragen, een stijging ten opzichte van het voorgaande jaar. Het omgaan met uitdagingen zoals asielzoekers die buiten op het gras slapen in Ter Apel, protesten en beperkte doorstroming blijft een prioriteit voor de IND. Hoewel het aantrekken van extra medewerkers een deel van de oplossing kan zijn, is het belangrijk om te erkennen dat de problematiek vaak complexer is en verder reikt dan de IND alleen. Samenwerking met andere betrokken partijen is essentieel om deze uitdagingen gezamenlijk aan te pakken.

## Ook dit was 2022

In 2022 werden we geconfronteerd met verhoogde asielstromen en de ondersteuning van Oekraïense ontheemden. De financiële weerslag is duidelijk: totale baten van € 578,4 miljoen tegenover lasten van € 604,7 miljoen. Personele kosten, met inbegrip van extra medewerkers en externe inhuur, vormden het grootste deel daarvan. De materiële kosten omvatten onder andere € 6,1 miljoen voor de Oekraïense inzet en € 3,4 miljoen aan betaalde dwangsommen. Ondanks deze uitdagingen blijft de IND zich sterk maken om verantwoord om te gaan met middelen en gelijktijdig naar optimale dienstverlening te streven.

## Baten en lasten

Omschrijving	realisatie 2022 Bedragen * € 1.000
Totaal baten	578.422
<i>Lasten</i>	
• <i>Personele kosten</i>	427.973
• <i>Materiële kosten</i>	176.735
Totaal Lasten	604.709
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-26.287</b>
Kosten Oekraïne 2022	6.114
Betaalde dwangsommen 2022	3.409

## Duurzaamheid

- De IND werkt toe naar een volledig klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030 en een vermindering van onze CO<sub>2</sub>-uitstoot met 55% in 2030.
- We hebben de CO<sub>2</sub>-uitstoot van onze organisatie (CO<sub>2</sub> footprint) over 2019, 2020 en 2021 vastgesteld. Hierdoor kunnen we beter sturen op reductie.
- De CO<sub>2</sub>-uitstoot van autoreizen van de IND is met 28% gestegen ten opzichte van 2021 (coronajaar). Daarom zijn we gestart met een e-bike proef in 's-Hertogenbosch. Deze proef is ingezet om medewerkers te stimuleren vaker de fiets te gebruiken voor korte afstanden. Dit initiatief wordt in 2023 verder landelijk uitgerold.
- Binnen de IND zijn duurzaamheidsliaisons aangesteld. Zij vormen een belangrijke schakel tussen de doelen van de IND en het vaststellen en realiseren van maatregelen. Ook zorgen zij voor het vergroten van draagvlak en bewustwording.

## Personeel

- De ambtelijke bezetting van de IND bedraagt eind 2022 4.558 fte.
- De externe inhuur bedraagt eind 2022 835 fte.
- De totale bezetting is in 2022 met 426 fte gestegen.



# Jaarcijfers 2022

## Regulier verblijf

	2022	2021	2020
<b>Familie &amp; gezin <sup>1</sup></b>			
Aanvragen	45.300	37.790	29.320
Beslissingen	44.930	35.790	29.040
Inwilligingen	89%	86%	86%
<b>Kennis &amp; talent</b>			
Aanvragen	33.030	22.840	13.710
Beslissingen	33.080	21.580	13.760
Inwilligingen	94%	94%	91%
<b>Studenten</b>			
Aanvragen	22.220	20.560	12.310
Beslissingen	22.320	20.600	12.640
Inwilligingen	98%	99%	96%
<b>Arbeidsmigranten</b>			
Aanvragen	4.490	3.300	2.480
Beslissingen	3.910	2.810	2.600
Inwilligingen	64%	72%	70%
<b>Verlengingen van de geldigheidsduur (verblijfsvergunning asiel en regulier)</b>			
Aanvragen	78.650	75.430	101.690
Beslissingen	79.230	83.720	87.340
Inwilligingen	96%	95%	95%
<b>Intrekkingen (verblijf en VVR)</b>			
Procedures	44.320	34.980	35.840
Beslissingen	38.450	32.360	36.110
Intrekkingen	27%	33%	39%
<b>Bezwaar regulier (incl. bezwaar bij nareis en visa kort verblijf)</b>			
Procedures	23.860	15.310	15.840
Beslissingen	16.750	13.460	22.130
Gegronde verklaringen	37%	29%	17%
<b>Regulier verblijf voor onbepaalde tijd</b>			
Aanvragen	13.530	12.460	26.420
Beslissingen	13.220	11.230	8.270
Inwilligingen	79%	79%	77%
<b>Omwisseling, vervanging en vermissing verblijfsdocumenten</b>			
Aanvragen	34.540	47.070	26.420
Beslissingen	34.090	46.460	27.450
Inwilligingen	97%	98%	96%

<sup>1</sup> excl. Nareis & EVRM bij AMV (opgenomen bij Asiel)

## Top 3 nationaliteiten inwilligingen

### Familie & gezin

1. Indiase
2. Turkse
3. Russische

### Kennis & talent

1. Indiase
2. Turkse
3. Russische

### Studenten

1. Chinese
2. Amerikaanse
3. Indiase

### Arbeidsmigranten

1. Amerikaanse
2. Chinese
3. Indiase

## Asiel

Dublinprocedure	2022	2021	2020
Aanvragen	5.860	4.040	3.520
Beslissingen	2.880	2.880	4.410
Inwilligingen	0%	0%	0%
Veilige landen procedure	2022	2021	2020
Aanvragen	1.000	1.080	1.580
Beslissingen	1.030	1.180	1.660
Inwilligingen	0%	0%	0%
Algemene asielprocedure	2022	2021	2020
Aanvragen	36.340	26.360	14.180
Beslissingen	23.890	22.140	16.210
Inwilligingen	78%	66%	63%
Nareizigers	2022	2021	2020
Aanvragen MVV nareis	20.390	13.980	9.300
Beslissingen	10.880	12.780	5.970
Inwilligingen	88%	81%	70%
Ingereisde nareizigers <sup>2</sup>	10.930	10.120	3.860
Nareis 8 EVRM bij AMV	2022	2021	2020
Aanvragen	7.870	4.900	3.400
Beslissingen	3.930	3.790	3.420
Inwilligingen	62%	44%	33%

<sup>2</sup> Het betreft hier het aantal personen dat in het kader van nareis naar Nederland is gekomen.

## Naturalisatie

Naturalisatie	2022	2021	2020
Aanvragen	45.090	59.680	43.660
Beslissingen <sup>3</sup>	51.480	55.930	50.870
Inwilligingen	97%	98%	97%

<sup>3</sup> waarvan 3.030 mensen met een RANOV vergunning in 2022

## Juridische Zaken

Gerechtelijke procedures omtrent verblijf	2022	2021	2020
Aantal ontvangen gerechtelijke procedures	36.710	33.880	41.150
Aantal afgehandelde gerechtelijke procedures	34.180	34.780	39.880
Percentage instandhoudingen asiel	83%	86%	91%
Percentage instandhoudingen regulier	77%	84%	86%
Andere gerechtelijke procedures (o.a. over bewaring en naturalisatie)	2022	2021	2020
Aantal ontvangen gerechtelijke procedures	11.900	12.330	10.970
Aantal afgehandelde gerechtelijke procedures	11.740	12.420	10.880
Percentage hoger beroep door IND na gegrond beroep	2022	2021	2020
Hoger beroep Regulier	17%	23%	28%
Hoger beroep Asiel	8%	8%	11%

## Top 3 nationaliteiten

## Dublinprocedure

1. Syrische
2. Algerijnse
3. Marokkaanse

## Veilige landen procedure

1. Marokkaanse
2. Syrische
3. Georgische

## Algemene asielprocedure

1. Syrische
2. Afghaanse
3. Turkse

## Nareizigers

1. Syrische
2. Turkse
3. Eritrese

## Nareis 8 EVRM

1. Syrische
2. Eritrese
3. Iraakse

## Naturalisatie

1. Syrische
2. Eritrese
3. Indiase



*Dienstverlening*

<b>Telefonie</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Totaal aantal afgehandelde gesprekken	497.820	461.470	448.670

<b>Ketenservicelijn</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Totaal aantal afgehandelde gesprekken	122.710	147.070	142.380

<b>Documenten</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Verblijfsvergunning regulier bepaalde tijd	182.950	138.600	125.830
Verblijfsvergunning regulier onbepaalde tijd	16.540	26.620	10.510
Verblijfsvergunning asiel bepaalde tijd	41.680	35.840	25.850
Verblijfsvergunning asiel onbepaalde tijd	15.480	22.680	23.160
W-document	40.610	28.690	30.770
W2-document	860	850	1.020
Verblijfsdocument onderdaan EU/EER	6.800	5.210	5.630
Verblijfsdocument familielid onderdaan EU/EER	9.060	8.000	5.370
Verblijfsdocument langdurig ingezetene	15.020	10.560	9.030
Type EU/EER, terugtrekkingsakkoord bepaalde tijd <sup>4</sup>	860	9.900	16.160
Type EU/EER, terugtrekkingsakkoord onbepaalde tijd <sup>4</sup>	1.050	5.210	17.400
Document 'grensarbeider' op grond van het terugtrekkingsakkoord <sup>5</sup>	250	750	40
O-documenten	1.320	-	-

<sup>4</sup> Het gaat hier om verblijfsdocumenten voor bepaalde tijd en voor onbepaalde tijd (duurzaam verblijf) op grond van het terugtrekkingsakkoord. Deze aanvraag kan worden ingediend door VK-onderdanen of familieleden van VK-onderdanen die korter dan vijf jaar respectievelijk vijf jaar of langer in Nederland verblijven.

<sup>5</sup> Voor dit document komen in aanmerking Britse grensarbeiders die vóór 1 januari 2021 als grensarbeider in Nederland werkzaam waren en die deze werkzaamheden als grensarbeider ook na 31 december 2020 in Nederland willen voortzetten.

<b>Klantcontacten IND-loketten</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
IND-loket (o.a. biometrie, uitreiken documenten, loketafspraken) <sup>6</sup>	446.930	346.330	270.540
Totaal aantal bezorgde documenten <sup>7</sup>	-	33.120	38.280
Totaal aantal uitgereikte stickers Oekraïne	67.900	-	-
Totaal	514.830	380.210	318.820

<sup>6</sup> Deze cijfers zijn exclusief de werkzaamheden van de expatcentra.

Klantcontacten afname DNA en info loket hebben als gevolg van Corona-maatregelen nagenoeg stilgelegd in 2020.

<sup>7</sup> De documenten zijn Brexit en niet-risicovol samen.

<b>IND Caribisch Nederland</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Aanvragen en verzoeken	7.540	6.310	4.640
Afgehandeld	6.480	5.070	5.170

*Ingebrekestellingen en klachten*

<b>Ingebrekestellingen</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Aantal ontvangen	19.830	4.390	8.420
Tijdig afgehandeld	27%	32%	20%

<b>Klachten</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Aantal ontvangen	4.450	3.080	2.900
Tijdig afgehandeld	74%	69%	85%

**Personele bezetting 2022**

De ambtelijke bezetting bedroeg eind 2022 4.558 fte.  
Het aantal externe medewerkers per 31-12-2022 was 835 fte.  
De totale bezetting is in 2022 met 426 fte gestegen.

\*Aangepast per 10 februari 2023