



Immigratie- en Naturalisatiedienst  
Ministerie van Veiligheid en Justitie

# De IND in 2016

## Jaarverslag



# Voorwoord

**H**et jaar 2016 was opnieuw een bewogen jaar waarin veel asielzoekers naar ons land kwamen. Hoewel hun aantal bijna de helft lager was dan in 2015, bleef er nog veel werk te doen. De fluctuaties in de instroom vergden een grote flexibiliteit van de IND en de vreemdelingenketen. Waar vorig jaar nog de meeste asielaanvragen uit Syrië afkomstig waren, werd de IND in de tweede helft van 2016 geconfronteerd met veel asielaanvragen van mensen uit 'veilige landen' en mensen die eerder elders in Europa asiel hadden aangevraagd. Door de invoering van het sporenbeleid is het mogelijk om kansloze asielaanvragen versneld af te doen waardoor wordt voorkomen dat deze mensen plekken bezet hielden die nodig waren voor echte vluchtelingen.

In 2016 is de nadruk ook gelegd op de afhandeling van aanvragen van de 'nareizende' gezinsleden van hier toegelaten asielzoekers.

De IND heeft tevens buiten Nederland een rol gespeeld in het asielproces. IND-medewerkers met uiteenlopende expertise (asielmedewerkers, documentdeskundigen) hebben assistentie verleend in Griekenland en Italië.

Daarnaast gaan de andere taken van de IND gewoon door. Zo werden veel reguliere verblijfsaanvragen ingediend door mensen die naar Nederland komen vanwege familie of gezin. De IND leverde een bijdrage om de aantrekkingskracht van ons land te vergroten voor buitenlandse studenten en voor hoogopgeleide mensen die hier willen werken of een bedrijf willen starten. Zo is op 1 maart 2016 een soepelere regeling ingevoerd voor de toelating van hoogopgeleiden die na het afronden van hun opleiding binnen Nederland of daarbuiten hier een geschikte baan hopen te vinden.

Dienstverlening is belangrijk voor de IND. Dat moet op een goede, snelle en prettige manier gebeuren. Belangrijk onderdeel daarvan is het aanbieden van digitale diensten aan de klant, of dit nu een persoon, bedrijf of partner in de vreemdelingenketen is. In 2015 is de IND begonnen met de eerste stappen op het gebied van digitale dienstverlening. Die heeft in 2016 een flinke ontwikkeling doorgemaakt. Meer klanten konden een digitale

verblijfsaanvraag indienen via [www.ind.nl](http://www.ind.nl), bijvoorbeeld de ongeveer vierduizend zakelijke klanten voor wie een speciaal portaal voor erkend referenten is ingericht. Sinds 1 november 2016 kan men op een vernieuwde website terecht.

Ook verloopt de communicatie met onze samenwerkingspartners steeds vaker digitaal. Het werkproces voor beroepszittingen bij de rechtbank, is in 2016 omgevormd naar digitaal en papierloos werken. Door gebruik van een koppeling via het portaal 'Mijn Rechtspraak' is communicatie tussen rechtbank, advocatuur en IND mogelijk. In april 2016 werd een mijlpaal bereikt toen digitaal de 1000ste rechtbankzaak bij de IND binnenkwam (eind 2016 waren dit er al ongeveer 4000).

Om onze dienstverlening goed aan te laten sluiten bij de behoefte van de klant organiseerde de IND in 2016 diverse sessies met klanten. Hierover kunt u meer lezen in dit verslag.

Uitvoering van het vreemdelingenbeleid kan niet plaatsvinden zonder samenwerking. Dit gebeurt op tal van terreinen. Met COA en DT&V hebben we het afgelopen jaar onder meer samengewerkt bij de uitvoering van het sporenbeleid, op het gebied van voorlichting over de asielprocedure en de organisatie van een gezamenlijke Open Dag. Ook bij het relocatieproces wordt met verschillende partners opgetrokken. Met de inspectie SZW is de samenwerking op het gebied van handhaving geïntensiveerd. Ook vindt samenwerking met andere landen plaats om kennis en expertise te delen, zoals tijdens een in oktober gehouden bijeenkomst met Letse documentspecialisten.

De plannen die in 2016 zijn gemaakt om COA, DT&V en IND gezamenlijk te huisvesten in Den Haag worden in 2017 gerealiseerd. Dit zal de samenwerking van een verdere impuls voorzien.

Ik wens u veel leesplezier toe!

Rob van Lint,  
Hoofddirecteur IND

## Januari

12/1 - 13/1



### Internationale conferentie Mensensmokkel

Nederland is het EU-voorzitterschap 2016 gestart met het nadrukkelijk op de Europese agenda plaatsen van de internationale strijd tegen mensensmokkel. In dat verband organiseerde het Europees Migratienetwerk (EMN) samen met het ministerie van Veiligheid en Justitie op 12 en 13 januari in Amsterdam de conferentie 'Promoting the multidisciplinary approach in addressing migrant smuggling'. Ruim tweehonderd experts uit alle Europese lidstaten bespraken daar met elkaar de aanpak van mensensmokkel op nationaal en internationaal niveau.

Meer informatie over de conferentie leest u hier <https://www.eu2016.nl/actueel/nieuws/2016/01/14/nederland-promoot-multidisciplinaire-aanpak-van-mensensmokkel>

19/1

### Steeds meer migranten vertrekken vrijwillig

Cijfers van de Internationale Organisatie voor Migratie (IOM), de intergouvernementele organisatie die migranten helpt bij vrijwillige terugkeer, laten zien dat steeds meer migranten vrijwillig vertrekken. Het gaat daarbij om zowel asielzoekers die net in Nederland zijn aangekomen of migranten die al jaren in Nederland verblijven. In heel 2016 werkten 4640 migranten vrijwillig mee aan hun vertrek. In het jaar 2015 waren dat er 2940.

19/1



### Koning Willem-Alexander bezoekt Ter Apel

Koning Willem-Alexander bracht op dinsdag 19 januari 2016 samen met staatssecretaris Dijkhoff van Veiligheid en Justitie een werkbezoek aan Ter Apel. In de zogenoemde gezamenlijke vreemdelingenlocatie werken medewerkers van IND, COA, DT&V met AVIM (voorheen Vreemdelingenpolitie) samen in de uitvoering van het asielbeleid. Tijdens de rondleiding van de koning kwamen alle fases aan bod die asielzoekers vanaf hun aanmelding doorlopen, zoals eerste opvang, de beoordeling van de asielaanvraag en de huisvesting van uitgeprocedeerden vlak voor hun terugkeer.

27/1

### Voorlezen aan asielkinderen

Tijdens Het Nationale Voorleesontbijt was de plv. directeur van de IND Nanette van Schelven samen met de directeur van de Dienst Terugkeer en Vertrek Rhodia Maas op azc-school de Verrekijker in Katwijk. Zij lazen daar peuters en kleuters voor uit het prentenboek 'Hoera, we hebben er een geitje bij'.



Nanette was enthousiast toen zij gevraagd werd om mee te doen aan het Nationaal Voorleesontbijt. 'Hier vind je de doelgroep waar wij voor werken. Het is interessant om een inkijkje in een azc-school te krijgen en te zien hoe leerkrachten werken met kinderen uit verschillende landen. Tegelijkertijd kunnen wij ons steentje bijdragen', aldus Nanette.



## Februari

9/2



### Uitbreiding lijst veilige landen van herkomst

In zijn brief aan de Tweede Kamer maakte staatssecretaris Dijkhoff van Veiligheid en Justitie melding van het toevoegen van Ghana, India, Jamaica, Marokko, Mongolië en Senegal aan de nationale lijst van veilige landen van herkomst.

Een land wordt als veilig land van herkomst beschouwd als er in beginsel geen sprake is van vervolging, foltering of onmenselijke behandeling. De IND kan op de asielaanvraag van asielzoekers met een nationaliteit van een van deze landen in een snelle procedure beslissen.

## Maart

1/3

### Inwerkingtreding sporenbeleid

De al geruime tijd aanhoudende hoge asielinstroom leidde ertoe dat de IND, om de asielprocedure zo effectief mogelijk plaats te kunnen laten vinden, een zogenaamd 'sporenbeleid' ontwikkelde. Zo worden er voor verschillende doelgroepen verschillende procedures (sporen) gebruikt. Per 1 maart 2016 trad dit sporenbeleid in werking. Meer informatie leest u hier

[https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven\\_regering/detail?id=2015Z22914&did=2015D46286](https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2015Z22914&did=2015D46286)

14/3-18/3

### ILO-conferentie 2016

Van 14 tot en met 18 maart vond op het IND kantoor in Rijswijk de jaarlijkse ILO-conferentie plaats. Daar praten de Immigration Liaison Officers (ILO's) elkaar bij over hun werkzaamheden, maar wisselen zij ook met andere afdelingen binnen de IND en diensten daarbuiten informatie over hun werkveld uit.



Sinds 15 jaar heeft de IND ILO's geplaatst op Nederlandse diplomaatiese posten in het buitenland.

De ILO's zijn actief om illegale migratie naar Nederland en Europa te voorkomen. Met dit doel adviseren en trainen zij luchtvaartmaatschappijen, immigratiediensten en consulaire afdelingen van ambassades op het gebied van reisdocumenten, visumregelgeving en reizigersprofielen.

Bovendien faciliteren zij het terugkeerproces en onderzoeken zij mogelijkheden rond terugkeer. Tenslotte hebben ILO's taken op het gebied van handhaving van toelatingsprocedures en verzamelen en delen zij actief informatie over migratie in de breedste zin.

24/3

### Groot deel asielzoekers afkomstig uit de Balkan

Een kwart van de mensen die in de eerste maanden van 2016 asiel in Nederland aanvroegen was afkomstig uit een veilig land van herkomst. Een groot deel van hen kwam uit de Balkan. Na Albanezen vroegen veel Serviërs en Kosovaren asiel aan.

## April

### 1/4



### IND ontvangt 100ste digitale zaak

In april 2016 kwam via het portaal van de Rechtspraak, Mijn Rechtspraak, de 100ste zaak bij de IND binnen (eind 2016 waren dit er al ongeveer 4000).

Vanaf april 2015 is het voor de advocatuur mogelijk om op vrijwillige basis digitaal te procederen in asiel- en bewaringszaken. Dat houdt in dat een advocaat digitaal een beroep bij de rechtbank kan indienen via Mijn Rechtspraak. Deze zaken komen via een systeemkoppeling binnen in het informatiesysteem van de IND, waarna alle stukken - van het procesdossier tot en met de uitspraak - digitaal worden uitgewisseld.

Dit gebeurt allemaal in het kader van de ontwikkeling dat alle professionele partijen in het bestuursrecht in de toekomst verplicht zullen worden om digitaal te procederen. De IND is hier als eerste bestuursorgaan met een systeemkoppeling bij aangesloten.

### 13/4

### Raad van State versterkt toetsing asielrelaas

In een aantal uitspraken oordeelde de Afdeling bestuursrechtspraak dat de bestuursrechter in het vervolg asielbesluiten indringender zal toetsen. De Afdeling geeft daarin uitleg aan een regel uit de Europese Procedurerichtlijn over de manier waarop de bestuursrechter standpunten over de geloofwaardigheid van asielrelaas in een besluit van de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie moet toetsen.

### 18/4

### Inzet NL-experts

Op 18 april vertrokken vier asielexperts vanuit Nederland naar Griekenland. Gedurende een aantal weken hielpen zij de Griekse autoriteiten op Lesbos en Chios met het interviewen van asielzoekers die vanuit Turkije naar Griekenland zijn overgestoken. Over geheel 2016 hebben een kleine 50 IND-medewerkers met uiteenlopende expertise (asielmedewerkers, documentdeskundigen) per toerbeurt voor een periode van 8 weken assistentie verleend in Griekenland en Italië.

## Mei

### 10/5

### Samenwerkingsovereenkomst met Studielink

Op dinsdag 10 mei ondertekende de IND een samenwerkingsovereenkomst met Studielink. Hierin zijn afspraken vastgelegd over de digitale uitwisseling van gegevens tussen onderwijsinstellingen en de IND door tussenkomst van Studielink.



STUDENTEN		2016	2015
Aanvragen	(11.770 TEV + 4.390 VVR)	16.170	15.220
Beslissingen	(11.900 TEV + 4.580 VVR)	16.480	15.170
Inwilligingen	(97% TEV + 99% VVR)	98%	100%

Top 3 nationaliteiten studenten: 1) Chinese 2) Amerikaanse 3) Indonesische

19/5

### Klanten IND lastiggevalen door fraudeurs

Fraudeurs probeerden in 2016 een tijdlang via de telefoon tientallen klanten van de IND (mensen die een aanvraag bij de IND hebben ingediend) geld afhandig te maken. De fraudeurs deden zich voor als medewerkers van de IND en probeerden geld en persoonsgegevens los te krijgen. Zij vertelden de klanten van de IND dat er problemen waren met hun verblijfsdocument en dat er betaald moest worden, omdat ze anders het land uitgezet zouden worden. De IND heeft zijn klanten zowel via de website als Twitter gewaarschuwd voor de fraudeurs.

24/5

### Kinderbelangenorganisaties op de bres voor asielkinderen

Landelijk bekende organisaties vroegen de politiek opnieuw om de positie van kinderen in de asielopvang drastisch te verbeteren. Net als hun ouders moeten deze kinderen vaak verhuizen, waardoor ze geen vriendschappen kunnen opbouwen en onderwijsachterstand oplopen. Zij willen dat er een einde komt aan de verhuizingen, zodat deze kinderen zich in een stabiele omgeving kunnen ontwikkelen.



Juni

7/6

### Europa wil lagere drempel voor talent van over de grens

De Europese Commissie kwam met het voorstel om nationale regelingen om kennis-migranten aan te trekken af te schaffen en te vervangen door de Europese 'blauwe kaart'. De lidstaten kunnen wel zelf blijven bepalen hoeveel kenniswerkers ze van buiten Europa willen aantrekken. Alleen Duitsland maakt echt gebruik van de 'blauwe kaart'. In de concurrentie om talent legt de EU het af tegen andere rijke landen, blijkt uit het voorstel van eurocommissaris Dimitris Avramopoulos (migratie).

20/6

### Wereldvluchtelingendag

Wereldvluchtelingendag (World Refugee Day) is een speciale herdenkingsdag die jaarlijks gevierd wordt op 20 juni. De dag werd in het jaar 2000 ingesteld via een speciale resolutie door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties om begrip voor vluchtelingen aan te kaarten en hun bijdragen aan de vrede te vieren.



Elk jaar brengt de UNHCR, de vluchtelingenorganisatie van de Verenigde Naties, op deze dag een rapport uit. In het rapport met cijfers over 2015 constateerde de UNHCR dat oorlog en vervolging hebben geleid tot een recordaantal van 65,3 miljoen ontheemden wereldwijd.

23/6

### Brexit leidt tot veel vragen bij Britse onderdanen<sup>[1]</sup>

De uitslag van het op 23 juni 2016 gehouden raadgevend referendum over het EU-lidmaatschap van het Verenigd Koninkrijk leidde tot veel vragen aan de IND. Wat gaat de Brexit betekenen voor Britse onderdanen in Nederland, of voor hen die zich hier willen vestigen?



In het Expatcenter Amsterdam werd een Brexit Information Point ingericht. Britten die vragen hebben over hun verblijf, evenals bedrijven die wellicht geraakt worden door toekomstige politieke beslissingen, kunnen hier terecht voor meer informatie.  
<http://www.iamsterdam.com/en/expatcenter/expats/brexit-info-point>

## Juli

1/7



### Wijziging toelatingsregeling buitenlandse investeerders

Per 1 oktober 2013 kan een verblijfsvergunning als buitenlandse investeerder worden aangevraagd. Vanaf 1 juli 2016 zijn de voorwaarden voor het verkrijgen van een dergelijke verblijfsvergunning eenvoudiger geworden.

Zo is de toetsing van de toegevoegde waarde van de investeerder voor Nederland globaler dan voorheen. Daarnaast is de geldigheidsduur van de eerste verblijfsvergunning van 1 jaar opgetrokken naar 3 jaar. Bovendien hoeft de investeerder geen accountantsverklaring meer te overleggen. Met het wegnemen van deze knelpunten hoopt het kabinet de vestiging van buitenlandse investeerders, die gunstig zijn voor de werkgelegenheid in Nederland, te stimuleren.

## Augustus

13/8

### Onderzoek suïcide Irakese asielzoeker

De betrokken instanties in de Vreemdelingenketen zijn zorgvuldig omgegaan met een Irakese asielzoeker die zichzelf in januari van het leven beroofde, concludeerde de Inspectie voor Veiligheid en Justitie (IVenJ) uit onderzoek op verzoek van staatssecretaris Dijkhoff. Wel heeft de IVenJ geconstateerd dat de informatievoorziening aan de asielzoekers over wachttijden, de volgorde van doorstroming en de duur van de procedure verbeterd kon worden en aanbevolen om voor meer voorlichtingsbijeenkomsten aan asielzoekers en personeel in de opvanglocaties zorg te dragen. Deze aanbeveling is inmiddels opgevolgd door IND, COA en DT&V.

22/8

### Daling aantal asielaanvragen leidt tot personeelsreductie

De Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) nam afscheid van driehonderd tijdelijke medewerkers. Deze medewerkers waren niet langer nodig in hun huidige functie door de daling van het aantal asielaanvragen in Nederland.

## September

13/9



### Presentatie boek 'Ik ben Miran'

Staatssecretaris Dijkhoff presenteerde op 13 september het kinderboek 'Ik ben Miran' op basisschool Laurentius in Breda. Het boekje is in opdracht van de IND, COA en DT&V geschreven door Anne-Marieke Samson. Het behandelt de thematiek van het vluchtelingenkind dat in Nederland zijn weg moet zien te vinden.

Hoe is het om als kind op de vlucht te zijn? Om in een heel nieuw land terecht te komen waar alles heel anders is? Hoe is het om in een asielzoekerscentrum te wonen? Op deze vragen en een hoop andere geeft 'Ik ben Miran' antwoord.

14/9

### Aanwijzing van Albanië als veilig land blijft

De Afdeling bestuursrechtspraak deed uitspraak in een zaak, waarin twee Albanese vrouwen in hoger beroep waren gegaan tegen de weigering van de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie om aan hen een asielvergunning te verlenen. Albanië staat sinds november 2015 op de lijst van veilige landen van herkomst en dat is de reden dat zij niet voor asiel in aanmerking kwamen.

De Afdeling gaf in zijn uitspraak aan dat de staatssecretaris Albanië terecht heeft aangewezen als veilig land van herkomst en daarom de gevraagde asielvergunningen mocht weigeren.



Dit betreft een van de zaken waar de directie Juridische Zaken van de IND in het jaar 2016 mee bezig is geweest. In 2016 kreeg deze directie 41.040 nieuwe beroepszaken. In totaal zijn er 38.080 beroepszaken afgehandeld. In 89% van de beroepszaken asiel en 87% van de reguliere zaken oordeelde de rechter dat de beslissing van de IND correct was en in stand kon worden gehouden.

15/9

## Start onderzoek Family reunification of Third-country Nationals in the EU plus Norway: National Practices

Op 15 september startte een grootscheeps Europees onderzoek naar de wijze waarop de verschillende lidstaten en Noorwegen vorm geven aan het beleid voor gezinshereniging. Het betreft een onderzoek door het Europees Migratie Netwerk (EMN). Het Nederlandse contactpunt van het EMN – ondergebracht bij de afdeling Onderzoek & Analyse van de IND – verzorgt het Nederlandse deel van het onderzoek. Het onderzoek is thans in de afrondende fase.

FAMILIE & GEZIN		2016	2015
Aanvragen	(25.900 TEV + 10.940 VVR)	36.840	27.960
Beslissingen	(21.120 TEV + 10.680 VVR)	31.800	25.910
Inwilligingen	(76% TEV + 84% VVR)	78%	81%

Top 3 nationaliteiten Familie & Gezin: 1) Syrische 2) Eritrese 3) Indiase

24/9

## Vluchtelingen krijgen een gezicht op landelijke open dag asielzoekerscentra



Ongeveer 40.000 mensen bezochten de landelijke open dag van asielzoekerscentra. Ruim 70 asielzoekerscentra openden vandaag hun deuren voor het publiek. De landelijke Open azc dag is een initiatief van VluchtelingenWerk Nederland en het COA, in samenwerking met de IND en de Dienst Terug en Vertrek (DT&V).

De open dag is bedoeld om bezoekers kennis te laten maken met vluchtelingen en te laten zien hoe zij leven en wonen. Daarnaast geeft het een inkijkje in het werk van de betrokken organisaties.

## Oktober

1/10

## Nederlandse bevolking groeit door immigratie

Het aantal inwoners in Nederland is in de eerste negen maanden van 2016 gestegen met 88.000.

Dat blijkt uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De Nederlandse bevolking is in de eerste drie kwartalen van 2016 harder gestegen dan in dezelfde periode vorig jaar. Ook de natuurlijke bevolking groeide: er waren 19.000 meer levendgeborenen dan sterfgevallen; ook dat aantal ligt hoger dan vorig jaar (17.000).

De belangrijkste factor bij de groei is de toegenomen immigratie. In 2016 kwamen er tot en met september 175.000 immigranten naar Nederland. Dat aantal ligt aanzienlijk hoger dan vorig jaar, vooral door asielmigratie uit met name Syrië, Eritrea en Ethiopië. Ook de immigratie uit India en China is toegenomen, blijkt uit het CBS-rapport. Het aantal emigranten is gedaald ten opzichte van 2015. Dit jaar vertrokken 107.000 mensen uit Nederland, ruim 8000 minder dan vorig jaar. De afname komt onder andere doordat er minder mensen met een Turkse of Surinaamse achtergrond zijn geëmigreerd.





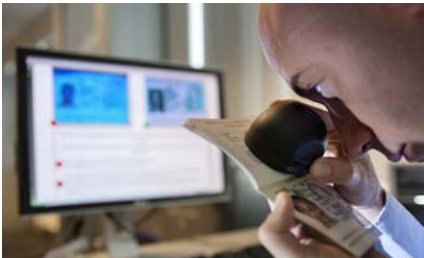
6/10



### Meer nareizigers

Sinds begin september nam de asielinstroom in Nederland weer toe. Vooral de komst van nareizigers, dat zijn gezinsleden van mensen met een asielvergunning die onder bepaalde voorwaarden in aanmerking kunnen komen voor een afgeleide asielvergunning, veroorzaakte deze stijging. Tegelijkertijd constateerde de IND ook een toename in eerste asielaanvragen. Opvallend was dat het aantal asielzoekers uit veilige landen van herkomst steeg, zoals uit Marokko, Albanië en Servië. Op de asielaanvraag van asielzoekers met een nationaliteit van een van deze veilige landen van herkomst kan door de IND in een snelle procedure worden beslist.

27/10



### Document experts IND in Letland

Op donderdag 27 en vrijdag 28 oktober jl. gaven documentspecialisten van het Bureau Documenten van de IND een presentatie over DISCS in de Letse hoofdstad Riga. DISCS (Document Information System Civil Status) bevat informatie over echtheidskenmerken van allerlei soorten documenten uit verschillende landen. De deelnemers aan de bijeenkomst, die aangesloten zijn bij het Eastern Partnership (EaP), toonden zich vol belangstelling voor de specifieke benadering van documentonderzoek door Bureau Documenten.

Naast het fungeren als kennisspecialist is Bureau Documenten ook verantwoordelijk voor het aanmaken van verblijfsdocumenten.

DOCUMENTEN	2016	2015
Verblijfsvergunning regulier bepaalde tijd	102.075	94.440
Verblijfsvergunning regulier onbepaalde tijd	35.850	8.550
Verblijfsvergunning asiel bepaalde tijd	47.230	40.990
Verblijfsvergunning asiel onbepaalde tijd	8.520	8.110
W-document	27.320	42.670
W2-document	930	1.090
Verblijfsdocument Onderdaan EU/EER	6.300	5.830
Verblijfsdocument Familielid Onderdaan EU/EER	2.770	2.380
Verblijfsdocument Langdurig ingezetene	5.330	5.210

## November

1/11

### Inspectie SZW krijgt meer zicht op internationale schijnconstructies

Het blootleggen van internationale schijnconstructies, het ontrafelen van ondoorzichtige loonadministraties en het eerder herkennen van schijnconstructies zijn de resultaten van het schijnconstructieteam van de Inspectie SZW. De onderzoeken blijken ingewikkeld en zeer arbeidsintensief te zijn. De Inspectie SZW trekt hierin nauw op met andere partners, waaronder de IND. Zo is er een Kennis- en informatieplatform opgezet waar kennis met deze partners wordt gedeeld. Het frauderen met dienstverbanden en/of salarisuitbetalingen kan in de uitvoeringspraktijk van het vreemdelingenbeleid betekenen dat een aanvraag om een verblijfsvergunning wordt afgewezen of een reeds verleende verblijfsvergunning wordt ingetrokken.

<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2016/11/01/inspectie-szw-krijgt-meer-zicht-op-internationale-schijnconstructies>

3/11



### Medaille-uitreiking aan IND medewerker Ivo Kersten

Op donderdag 3 november ontving IND-medewerker Ivo Kersten in de Nieuwe Kerk in Den Haag de Herinneringsmedaille Vredesoperaties. In totaal kregen 49 functionarissen van de Koninklijke Marechaussee, Nationale Politie en civiele experts een medaille uit handen van minister Van der Steur.

Ivo kreeg de medaille uitgereikt, omdat hij in de zomer van 2016 heeft deelgenomen aan een EU missie om de civiele veiligheidssector in Oekraïne te hervormen. Die sector omvat organisaties als rechterlijke macht, Openbaar Ministerie, Politie, Grensbewaking etc. Hervorming betekent vooral het bevorderen van het bewustzijn bij de mensen die in deze organisaties werken dat ze niet louter werken om regels uit te voeren, maar juist om er voor de Oekraïense burger te zijn. Goede dienstverlening aan de burger is essentieel.

29/11

### Gemakkelijkere overplaatsing werknemers multinationals binnen EU-landen

KENNIS & TALENT		2016	2015
Aanvragen	(9.690 TEV + 4.220 VVR)	13.900	12.320
Beslissingen	(9.680 TEV + 4.220 VVR)	13.900	12.140
Inwilligingen	(98% TEV + 81% VVR)	93%	92%
Top 3 nationaliteiten Kennis & Talent: 1) Indiase 2) Amerikaanse 3) Chinese			
Arbeidsmigranten		2016	2015
Aanvragen	(1.190 TEV + 840 VVR)	2.030	1.960
Beslissingen	(1.130 TEV + 820 VVR)	1.950	2.040
Inwilligingen	(77% TEV + 81% VVR)	79%	80%

Top 3 nationaliteiten arbeidsmigranten: 1) Chinese 2) Amerikaanse 3) Japanse

Voor multinationale ondernemingen wordt het gemakkelijker om hoogopgeleide werknemers uit derde landen tijdelijk over te plaatsen naar een filiaal of dochteronderneming in de EU. Zij krijgen een speciale gecombineerde verblijfs- en arbeidsvergunning, waarmee ze binnen het bedrijf van het ene EU-land naar het andere kunnen worden overgeplaatst. Leidinggevend en specialisten krijgen een vergunning voor maximaal drie jaar en trainees voor maximaal één jaar. Daartoe is de Nederlandse regelgeving tijdig gewijzigd en op 29 november in werking getreden.

## December

15/12

### Naturalisatiedag voor de tiende keer

Op donderdag 15 december vond voor de tiende keer de landelijke Naturalisatiedag plaats. Koning Willem-Alexander was daarom in persoon aanwezig bij de ceremonie die in Den Haag werd gehouden.



Naturalisatiedag is oorspronkelijk ingevoerd om mensen die Nederlands staatsburger zijn geworden tijdens een ceremonie de officiële verklaring – het naturalisatiebesluit – te overhandigen. Gemeenten zijn officieel verplicht jaarlijks op 15 december een naturalisatieceremonie te houden, maar inmiddels is het ook ‘gewoon’ een feestelijke dag. Toch is de ceremonie ook weer niet vrijblijvend, want iedereen van 16 jaar en ouder is verplicht te gaan. De nieuwe Nederlander legt een verklaring van verbondenheid af. Daarmee zegt hij dat de wetten van het Koninkrijk der Nederlanden ook voor hem gelden.

In 2016 zijn 23.190 verzoeken tot verkrijging van het Nederlanderschap ingediend. Er zijn er 22.800 afgehandeld. Circa 97% daarvan is ingestemd.

29/12



### 4000ste volger Twitter

De teller van het Twitter-account van de IND bereikt 4000ste volger op 29 december 2016. In 2016 zijn er 2.590 publieke klantvragen behandeld en 1.810 Direct Messages. Ongeveer 64% betrof Engelstalige vragen en 36% Nederlandstalig.

Daarnaast kunnen klanten de IND (op werkdagen) telefonisch dan wel per e-mail benaderen voor het stellen van vragen.

TELEFONIE	2016	2015
Het totaal aantal binnengekomen calls frontoffice	510.090	511.100
Gemiddelde aantal e-mails per maand	2.250	1.920
Gemiddelde telefonische bereikbaarheid	75%	80%

31/12



### Baten en lasten in 2016

De baten van de IND bestonden in 2016 uit € 450,2 mln.

Dit bedrag is voor een groot deel (circa 85%) van het departement afkomstig. Het resterende deel bestaat uit de opbrengsten van leges en overige opbrengsten.

De lasten van de IND waren in 2016 iets hoger dan in 2015: € 444 mln, waardoor een positief resultaat is behaald van ca. € 6,7 mln.

De kosten van de IND bestaan voor € 275,1 mln (circa 62%) uit personele kosten. Het resterende deel betreft materiële kosten, zoals huisvesting en automatisering.

#### Personele bezetting

De ambtelijke bezetting is 2.946 fte.

## Alles voor de klant

Ook in 2016 lag de nadruk van de IND op de klant - of het nu gaat om het de aanvragen van een visum, asiel- of verblijfsvergunning, van het Nederlanderschap, of gewoon van informatie. Dat past in onze missie om de klant goed, prettig en snel te helpen.

In lijn met de maatschappelijke ontwikkeling dat communicatie tussen burgers onderling en tussen burger en overheid (instanties) steeds meer digitaal plaatsvindt, ging de IND het afgelopen jaar verder met het ontwikkelen van online dienstverlening. Meer klanten konden een verblijfsaanvraag via de vernieuwde website [www.ind.nl](http://www.ind.nl) indienen, en er vond een toenemende digitale uitwisseling van informatie met keten- en netwerkpartners plaats. Het werkproces waarbij de IND zittingen in beroep bij de rechtbank nog voorbereidde en bijwoonde met papieren dossiers, is in de loop van 2016 omgevormd naar digitaal en papierloos werken.

Om onze dienstverlening goed aan te laten sluiten bij de behoefte van de klant organiseerde de IND ook in 2016 diverse sessies met klanten, waarover u hier verder kunt lezen.

## Kennisdag met kennismigranten

Elk jaar komen meer dan tienduizend kennismigranten en wetenschappelijk onderzoekers onze economie met hun expertise versterken. Om maximaal te profiteren van hun unieke talenten, kunnen kennismigranten gebruikmaken van de kennismigrantenregeling.

Deze regeling biedt een eenvoudige en snelle verblijfsprocedure doordat de IND nauw samenwerkt met bedrijven die hen willen inhuren. Maar omdat het natuurlijk altijd beter kan, organiseerde de IND in september voor deze doelgroep een kennisdag 'Leren van de klant'. Centrale vraag: hoe kunnen we onze dienstverlening nog beter laten aansluiten bij de wensen van onze klanten?

### Continu verbeteren

'Wie weet er nou beter wat de klant wil dan de klant zelf?', zegt Tatjana Vucenovic, medewerker van de klantgroep Kennismigratie. 'Omdat wij onze dienstverlening continu willen verbeteren, besloten we de klant uit te nodigen hun wensen en ervaringen met ons te delen. Maar liefst zeventien bedrijven met wie wij samenwerken in de kennismigrantenregeling bezochten deze dag.'





### Uniforme klantwens

Hoe verschillend de organisaties onderling ook waren, sommige wensen werden breed gedeeld. Vucenovic: 'Zo gaven meerdere organisaties aan dat ze het prettig zouden vinden om onze correspondentie in het Engels te ontvangen in plaats van in het Nederlands. Maar er werden ook suggesties gedaan met betrekking tot de hoeveelheid correspondentie en de mogelijkheid om beslissingen van de IND voortaan via de mail te ontvangen.'

Wij zijn heel blij met alle input en met sommige punten zijn we gelijk aan de slag gegaan. Zo sturen we nu bij alle inwillingen een korte samenvatting in het Engels en



verzenden we nog maar één kennisgevingsbrief per gezin, in plaats van per persoon. Andere punten, zoals de ontwikkeling van online diensten, worden IND-breed opgepakt en komen daardoor wat later beschikbaar.'

### Hoog rapportcijfer

Ze vervolgt: 'Tijdens deze kennisdag hebben we in korte tijd heel veel informatie opgehaald. Daarbij hebben we goed geluisterd naar de klant en dat is niet onopgemerkt gebleven: klanten gaven deze dag maar liefst een 8,5 als rapportcijfer. Dat motiveert ons om ook het komende jaar door te gaan met het organiseren van dit soort kennisdagen.'

## The voice of the customer

De klant centraal: dat was een van de uitgangspunten van een omvangrijke reorganisatie die de IND in 2015 afrondde. Voor onze organisatie betekende dit dat we actief op zoek gingen naar hoe wij onze dienstverlening konden laten aansluiten bij de wensen van onze klanten.

Maar wat zijn die wensen dan precies? Om die vraag te beantwoorden, organiseerde de directie Dienstverleners in samenwerking met de directie Regulier Verblijf en Nederlanderschap in 2016 twee uitgebreide sessies met klanten van de doelgroep 'au pair'.

### Drie soorten klanten

'Als het om au pairs gaat, heeft de IND eigenlijk te maken met drie verschillende klanten, zegt Bibi van Epen, operationeel manager Directie Dienstverleners. Ten eerste de au pair-bureaus die au pairs koppelen aan gastgezinnen en al het geregeld voor hun rekening nemen, dan de au pairs zelf en als laatste de gastgezinnen.'

Omdat al die partijen andere wensen kunnen hebben, besloten we om voor elke partij een eigen dag te organiseren. In 2016 hebben we de dagen voor de au pair-bureaus en de au pairs zelf afgerond. Daarin is heel veel nuttige informatie opgehaald, waarmee we gelijk aan de slag konden.

Zo gaven au pair-bureaus aan dat de manier waarop ze wijzigingen aan ons doorgeven erg omslachtig is: zij geven de wijziging schriftelijk aan ons door, waarna ze wachten op



onze ontvangstbevestiging. Maar als het bij ons erg druk is, kan die ontvangstbevestiging soms een poosje duren en al die tijd vragen de bureaus zich af of wij de wijziging wel tijdig ontvangen hebben.

### Online aanvragen

We hebben na die bijeenkomst gelijk geregeld dat wijzigingen voortaan via de mail konden worden doorgegeven, waarna een automatische bevestiging wordt verstuurd. Inmiddels zijn we voor deze klanten helemaal over op online aanvragen, maar deze tijdelijke oplossing gaf al heel veel lucht voor onze klanten.'

## Dienstverlening Haags Expatcenter hoog gewaardeerd

Expatcenters zijn servicecentra die ontwikkeld zijn voor kennismigranten, wetenschappelijk onderzoekers en hun werkgevers. Zij kunnen daar terecht met vragen, maar vooral regelen zij er hun zaken met de overheid.

Een van de expatcenters in Nederland zit in Den Haag. Het zogenoemde The Hague International Centre ontvangt expats uit alle windstreken, die langere tijd in Nederland willen wonen en werken.

### Samenwerkende partners

In het Haagse expatcenter werken de gemeenten Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Wassenaar, Rijswijk en Delft, de Immigratie- en Naturalisatiedienst (en de non-profit vrijwilligersorganisatie ACCESS samen. De gemeente registreert de expat in de administratie van zijn woonplaats en verstrekt een Burgerservicenummer (BSN), de IND geeft het verblijfsdocument af, ACCESS geeft aanvullende informatie over het leven in Nederland.

### Hoge klantwaardering

Omdat het expatcenter het belangrijk vindt te weten hoe de klant de dienstverlening waardeert, zijn in de ontvangstruimte twee iPads aanwezig. De expat kan daarop zijn feedback geven. Uit onderzoek in het voorjaar van 2016 bleek dat de waardering voor de dienstverlening erg hoog is – de klanten gaven gemiddeld een rapportcijfer van 9,5!

### ICT-experts

Alexandra Blank, werkzaam als relocation en immigration consultant voor het bedrijf Altair Global, komt wekelijks met haar klanten op het expatcenter in Den Haag. Zij werkt voornamelijk voor een aantal ICT-bedrijven, die Indiase



ICT-experts aantrekken. Meestal zijn het mannen tussen de 30 en 40 jaar, die al dan niet hun gezin meenemen.

Alexandra, die ook ervaringen met andere expatcenters heeft, bevestigt het positieve beeld van Den Haag. 'Ik kom er heel graag, de expatcentermedewerkers zijn vriendelijk, ze werken snel en doelgericht, en ze helpen de klant waar zij maar kunnen.'

Carine van Melsen, die voor het wereldwijd opererende Team Relocations werkt, is eveneens zeer te spreken over de Haagse dienstverlening. 'Er is sprake van een enorme efficiency. Alle buitenlanders die ik spreek zijn dan ook erg onder de indruk.'

### Vragen over Nederland

Het echtpaar Ahmet en Maryna Bolat - hij is Turks, zij Oekraïens - is met hun dochtertje vanuit Turkije naar Nederland gekomen. Ahmet reisde eind september in, Maryna ongeveer een maand later. Na bij de gemeente en de IND te zijn geweest belandden ze bij ACCESS.

Vooral Maryna had de nodige vragen over Nederland. 'Ik ben milieubewust en wil graag weten hoe men in Nederland met afvalscheiding omgaat. Noodnummers, de dokter, de kleuterschool, dat soort zaken wil ik graag weten. En geregeld komen er collectanten aan de deur – wie kan je wel en wie niet geld geven?

In het jaar 2016 zijn in totaal 64.890 bezoeken (al dan niet op afspraak) gebracht aan de (informatie) loketten van de IND. Door de loketten zijn in 2016 in totaal 162.050 verblijfsdocumenten uitgereikt.

## Stappen richting een uitgebreide digitale dienstverlening

Snel, goed en prettig. Dat is de dienstverlening die de IND voor ogen staat. Belangrijk onderdeel daarvan is het aanbieden van digitale diensten aan de klant, of dit nu een persoon, bedrijf of partner in de vreemdelingenketen is. In 2016 werden daartoe nieuwe stappen gezet. De IND *goes digital!*

In de wereld van vandaag is online dienstverlening eerder regel dan uitzondering. Of het nu gaat om het afsluiten van een verzekering, het kopen van een product of het boeken van een reis, het is allemaal mogelijk om dit vanachter de computer te doen.

De IND kan en wil daarbij niet achterblijven. In het afgelopen jaar zijn door het programma e-Dienstverlening belangrijke stappen gezet op het gebied van het digitaal indienen van verblijfsaanvragen en digitaal uitwisselen van gegevens met andere organisaties.

### Resultaten van 2016

We zetten de belangrijkste resultaten even op een rijtje:

- **Vernieuwing/verlenging verblijfsdocumenten**

Aanvragen voor vernieuwing en verlengingen van verblijfsdocumenten kunnen online worden ingediend. De gegevens van de klant worden automatisch voorgevuld, de klant hoeft deze gegevens alleen te controleren en daar waar nodig aan te vullen.



- **Kennismigranten, wetenschappelijk onderzoekers, au pairs & uitwisseling**

Zo'n vierduizend zakelijke klanten kunnen voor verschillende online diensten terecht op een speciaal portaal voor erkend referenten. Daar kunnen zij online aanvragen indienen, de status inzien van hun lopende zaken en afmeldingen of wijzigingsverzoeken doorgeven.

- **Studie**

Onderwijsinstellingen kunnen voor hun aanvragen terecht bij Studielink, partner van de IND. Daar kunnen zij online aanvragen indienen voor studenten en studenten afmelden. Door een slimme koppeling van systemen stromen gegevens van de onderwijsinstellingen met behulp van Studielink automatisch in bij de IND.

- **Automatisering interne processen**

Een aantal interne processen is deels geautomatiseerd, denk daarbij aan het bevragen van administraties van andere overheidspartners en het opvoeren en behandelen van digitaal binnengekomen verblijfsaanvragen.

### Geplande ontwikkelingen in 2017

Ook in 2017 zet het programma e-Dienstverlening in op het verder ontwikkelen van online diensten en automatisering van interne processen. Zo zullen onder andere ook voor zogenaamde 'klantgroepen' als Familie & Gezin, onderdanen van de Europese Unie lidstaten en personen die Nederlander willen worden online diensten worden gerealiseerd en zullen ook de achterliggende interne processen waar mogelijk worden geautomatiseerd. Dit met als doel de klant optimaal van dienst te kunnen zijn.



# Instroom nam af, hoge werkdruk bleef

De totale asielinstroom in 2016 was bijna de helft lager dan in het piekjaar 2015. De IND medewerkers bleven echter druk met het behandelen van aanvragen van mensen die op de vlucht waren vanwege oorlog, geweld, honger, armoede en uitzichtloosheid. Ze werden buiten hun eigenlijke werk van het horen en beslissen op asielaanvragen ingezet op het begeleiden en coachen van nieuwe krachten, en werkten een deel van het jaar ook in het weekend. Met het teruglopen van de asielinstroom kon meer aandacht worden gegeven aan de afdoening van zogenaamde Dublin-zaken en aanvragen van asielzoekers uit veilige landen.

## ‘Voor iedereen in het asielproces was het heel hard werken’

In het afgelopen jaar kwamen er minder asielzoekers naar Nederland dan in 2015. Dat betekende voor de IND niet dat zijn medewerkers op hun lauweren konden rusten. Directeur Asiel & Bescherming Renger Visser: ‘Voor mijn directie is 2016 het meest enerverende jaar geweest.’

Visser: ‘We hebben geconstateerd dat de asielinstroom in 2016 substantieel is gedaald ten opzichte van 2015. Dat komt onder meer door de afspraken die in Europees verband zijn gemaakt en maatregelen die andere landen hebben genomen. Desondanks was het voor iedereen in het asielproces ook in 2016 heel hard werken, soms te hard. Er lagen veel aanvragen waarop moest worden beslist, en we zagen bijvoorbeeld vanaf september een flinke stijging in het aantal nareizigers.’

De hectiek van de komst van grote aantallen asielzoekers bracht voor de verschillende organisaties in de vreemdelingenketen de noodzaak met zich mee om de samenwerking te verdiepen. Iedereen is immers voor een goede uitvoering van zijn werkzaamheden afhankelijk van de ander. Visser: ‘Voor mijn medewerkers is de druk groot geweest.’





Zij hebben onder meer ook een tijd in het weekend gewerkt. Ook werden zij buiten hun eigenlijke werk van het horen en beslissen op asielaanvragen ingezet op het begeleiden en coachen van nieuwe krachten. En nu we van een deel van de externe medewerkers afscheid hebben moeten nemen, verliezen ze collega's met wie ze prettig hebben samengewerkt.

Die hectiek heeft ook van mij persoonlijk veel aandacht en tijd geëist. Vooral de inspanningen om voldoende medewerkers in te kunnen zetten op het asielp proces hebben mij de nodige hoofdbrekens gekost.

Ik ben blij dat het met het afnemen van de asielinstream wat minder hectisch is geworden, al blijft er nog veel werk te doen.'

Renger Visser



ASIEL	2016	2015
Eerste aanvragen asiel*	18.170	43.090
Tweede en volgende aanvraag asiel	1.660	1.940
Nareizigers**	11.810	13.850
Inwilligingen eerste, tweede en volgende aanvragen asiel	54%	70%

Top 3 nationaliteiten eerste asielaanvragen: 1) Syrische 2) Albanese 3) Eritrese

\*Uit analyse van het geautomatiseerde rapportagesysteem is gebleken dat, door de manier van registreren en verwerken in geautomatiseerde rapportages, een zaak in sommige gevallen niet meer zichtbaar is in de cijfers in deze rapportage. De IND werkt aan een systeemaanpassing waardoor deze discrepantie zich niet meer zal voordoen. Gezien de beperkte omvang van de afwijking en om consistentie tussen rapportages te waarborgen, is in deze rapportage uitgegaan van de gegevens zoals die in het geautomatiseerde rapportagesysteem zijn opgenomen. Uit de analyse is gebleken dat in afwijking van deze cijfers de totale instroom eerste aanvraag asiel over 2016 18.250 was.

\*\*dit betreft familieleden van vergunninghouders die Nederland zijn ingereisd.

## Vooral filet Americain en worstenbroodjes vind ik erg lekker

In het afgelopen jaar kwamen veel gezinsleden van asielzoekers die hier al een asielvergunning hadden gekregen naar Nederland. Deze zogenaamde 'narezigers' willen met hun gezinslid worden herenigd. De familie van de Eritreeër Hiyab Berhane Kidane en van de Syrische Bissan Tiba arriveerden kortgeleden in ons land.



Vanuit zijn woonplaats Khartoem (Sudan), waar Hiyab's ouders al jaren woonden, legde Hiyab (19) twee jaar geleden een lange en gevaarlijke weg af. Zijn reis ging via de Libische woestijn en de Middellandse Zee richting West-Europa. Hoewel Denemarken zijn einddoel was, eindigde zijn tocht in Nederland.

### Familierechtelijke relatie aantonen

Kort nadat hij hier een status als alleenstaande minderjarige vreemdeling (AMV) kreeg, vroeg Hiyab om overkomst van zijn ouders, twee zusjes en broertje. Omdat er geen documenten zoals geboorteakten werden overgelegd, werd DNA-onderzoek gestart om de gezinsband vast te stellen. Het onderzoek toonde de verwantschap tussen alle gezinsleden aan.

### Emotioneel weerzien

Toen kwam het moment dat de familie naar Nederland kwam. Hiyab: 'Toen ik juist in Nederland was miste ik mijn familie heel

erg. Maar op een gegeven moment ben ik eraan gewend geraakt. Ik vond het vooraf enorm spannend om hen na meer dan twee jaar weer te zien. Het was een ongelooflijk moment, ik kon het eigenlijk niet geloven. Toen we elkaar zagen zijn we op elkaar afgerend, het was heel emotioneel.'

### Nieuwe ervaringen

Hij is al aardig ingeburgerd en spreekt vrijwel foutloos Nederlands. Mist hij Sudan weleens? 'Ik mis eigenlijk niets, misschien het warme weer een beetje. Wat nieuw voor mij was is het eten. Vooral filet Americain en worstenbroodjes, die vind ik erg lekker. Verder valt mij hier op dat je overal toestemming voor moet vragen. Of je bij iemand op bezoek kan komen, en hoelang je mag blijven, dat gaat niet vanzelf. In Sudan zijn dat soort zaken geen probleem.'

Hiyab werkt hard aan zijn toekomst. 'Ik vind scheepsbouw ontzettend interessant. Mijn droom is om botenbouwer te worden. Ik doe nu een Mbo-opleiding en wil daarna in deze sector gaan werken.'

## We hebben elkaar bijna twee jaar niet gezien

Bijna twee jaar hebben Hassan (48), Kinan (17) en Laura (12) Badre hun echtgenote en moeder niet gezien, wanneer zij in Nederland aankomen. Ook hier is het weerzien emotioneel.

Als de oorlog in Syrië twee jaar aan de gang is besluiten Hassan Badre en zijn vrouw Tiba Bissan (40) om hun woonplaats Damascus te verlaten. Ze gaan naar Turkije en vinden daar moeizaam woonruimte. Tiba besluit vervolgens om door te reizen naar Nederland, waar het veilig is en de procedure voor gezinshereniging snel gaat.





### Weerzien

Begin november is het dan zover – Hassan en de kinderen worden met Tiba herenigd. Laura: 'Vooral voor mij was het moeilijk om zonder haar te zijn, ik heb mijn moeder hard nodig. Op Schiphol zagen we elkaar terug, we hebben veel gehuild'. Haar broer Kinan vult aan: 'Het was een droom om haar weer te zien. Het was fantastisch, ik kan bijna niet vertellen hoe blij ik was.'

Terwijl hun moeder in Rotterdam verblijft, wonen de gezinsleden in het juist geopende AZC Harderwijk. Ze vinden het moeilijk om haar vanwege de afstand nauwelijks te kunnen zien, maar bellen iedere dag met haar.

### Toekomstplannen

De kinderen zijn echter vol optimisme over de toekomst. Kinan: 'Ik weet dat ik ga studeren, waarschijnlijk Grafisch Ontwerp. Laura: 'En ik zou graag films willen maken en regisseren. En ik wil schrijven.'

Vader Hassan, die duidelijk aangeslagen is doordat hij zijn echtgenote erg mist, krijgt een lach op zijn gezicht als hij over zijn plannen voor de toekomst praat. 'Ik wil in Rotterdam een bar openen. Daar ga ik alleen maar muziek van de sixties, seventies en eighties draaien.'



## Eenvoudig en snel voor buitenlands talent

Het kabinet stimuleert hoogopgeleide kenniswerkers en ondernemers uit het buitenland om in Nederland aan de slag te gaan. Ambitieuze ondernemers zijn een bron van vernieuwing en nieuwe banen en ze kunnen een belangrijke bijdrage aan economische groei leveren.

Vaak gaat het om nieuwe bedrijven in hun beginfase (start-ups). De Zuid-Afrikaanse Justin en Annemie Fourie zijn een mooi voorbeeld van ambitieuze startende ondernemers van buiten de Europese Unie, die zich met hun bedrijf in het najaar van 2016 in Nederland vestigden.

Ook kan het gaan om hoogopgeleiden die na het afronden van een studie in Nederland of het buitenland een geschikte baan in Nederland hopen te vinden. Om deze groep de mogelijkheid daartoe te bieden is sinds 1 maart 2016 het beleid voor hoogopgeleiden gewijzigd.

## Zuid-Afrikaanse startup Handle Hands vestigt hoofdkantoor in Rotterdam

De Zuid-Afrikaanse Annemie en Justin Fourie vestigden zich in het najaar in Nederland. Als startende ondernemers (start ups) kozen zij Rotterdam uit als hoofdvestiging van hun bedrijf Handle Hands. Het bedrijf richt zich op handen, en wil zowel voor de commerciële- als voor de gezondheids en medische sector producten ontwikkelen.

### Universele handgreep

Het eerste product is een afneembare universele handgreep die stevig kan worden vastgeklemd aan verschillende voorwerpen. Op die manier worden de handen beschermd tegen kou, hitte en elektriciteit, maar ook geeft de handgreep meer grip en maakt deze het gebruik van handschoenen overbodig.

Annemie is de bedenker van dit product. Zij heeft het samen met twee Nederlandse industrieel ontwerpers ontworpen. Annemie: 'Het is opmerkelijk dat de handgreep voornamelijk werd ontwikkeld op Nederlandse bodem, en nu het klaar is ook op Nederlandse bodem wordt gelanceerd.'



De handgreep is inderdaad een bijzondere uitvinding. Het helpt mensen met een beperkte handfunctie om pennen, kopjes, bestek en allerlei andere dingen vast te houden.

### Keuze voor Nederland

*Waarom heeft u voor Nederland gekozen?*

Annemie: 'Innovatie kan niet bestaan zonder ambitie en samenwerking. Dat is allemaal aanwezig in Nederland, het is het Nederlandse DNA. Kijk maar eens hoe de Nederlanders door de eeuwen heen de weg van innovatie en partnerschap hebben bewandeld. Je kunt geen water in beweging brengen zonder innovatie, of internationale handel drijven zonder partnerschap.'

### Uitbreiding assortiment

*Uw ambitie is om uw assortiment uit te breiden. Aan wat voor soort producten denkt u?*

Annemie: 'De hand wordt met veel uitdagingen geconfronteerd. Artrose, reumatoïde artritis, ongevoeligheid,

## Soepeler regels voor internationaal talent

Het zoekjaar afgestudeerden en de regeling hoogopgeleiden zijn op 1 maart 2016 samengevoegd tot één verbeterde regeling. Het vernieuwde 'zoekjaar hoogopgeleiden' biedt het beste van twee werelden voor internationale studenten, onderzoekers en bedrijven.

Internationaal talent krijgt meer mogelijkheden om hier een baan te vinden, terwijl Nederland gemakkelijker internationale studenten en onderzoekers aan zich kan binden. Behalve voor internationaal talent zelf, is het zoekjaar ook interessant voor werkgevers. Zij kunnen zich gedurende dit jaar oriënteren op het aannemen van internationaal talent en bovendien gebruik maken van een verlaagd salariscriterium.



verwonding als gevolg van een ongeluk, verlies van de handfunctie na een beroerte, om er maar een paar te noemen.

Hoewel er opmerkelijke ontwikkelingen zijn in handtherapieën en operaties, zijn er niet veel technologieën die de hand ondersteunen in het dagelijks functioneren. Wij geloven dat we door samenwerking en innovatie producten kunnen uitvinden en maken die problemen met de hand voorkomen, de hand grip geven, of enkel een helpende hand bieden.

Handen verbinden ons niet slechts met de wereld om ons heen, ze stellen ons in staat te creëren, te maken, te repareren, om lief te hebben, zij zijn onze instrumenten, ze kunnen mysteries oplossen, ze bieden mogelijkheden, ze laten ons naar de sterren reiken, zij scheppen de toekomst. De producten die wij zullen bedenken zijn erop gericht om handen met de wereld verbonden te houden. Op die manier creëren ze een betere wereld voor iedereen die erin leeft.'

'Ik heb weg- en waterbouwkunde gestudeerd', vertelt de Australische Spencer Milburn. 'Nederland loopt voorop in dit gebied en dat spreekt me enorm aan. Zo is de positie van fietsers in steden nergens ter wereld zo goed georganiseerd als hier. Maar ook de Nederlandse managementstijl van polderen en het feit dat bedrijven steeds op zoek zijn naar manieren om te innoveren, maakt dit land voor mij zo aantrekkelijk.

Hoewel ik nog geen werk gevonden heb, ben ik erg blij met de mogelijkheden die mijn verblijfsvergunning op basis van het zoekjaar mij biedt. Ik heb de afgelopen maanden de Nederlandse taal geleerd, een grondig marktonderzoek gedaan en een netwerk opgebouwd. Deze zomer ben ik geslaagd voor mijn NT2-examen, voor mij een belangrijke mijlpaal. Want hoewel bijna alle Nederlanders Engels spreken, is het niet alleen voor het persoonlijke contact met mensen, maar ook voor het vinden van een baan wel makkelijker als je goed Nederlands spreekt. Deze week heb ik een sollicitatiegesprek in het Nederlands; dat ik dat niveau bereikt heb, is echt een doorbraak.

Veel Nederlanders die ik spreek zijn verbaasd dat ik als Australiër graag in Nederland wil wonen, omdat zij graag naar Australië zouden vertrekken. Maar ik heb het geweldig naar mijn zin in Nederland en hoewel mijn verblijfsvergunning maar een jaar geldig is, heb ik goede hoop dat ik op tijd een passende baan heb gevonden.'

*Enkele weken na het interview meldt Spencer dat hij een baan heeft gevonden. Hij werkt sinds januari 2017 als projectmanager bij TNO.*



De IND  
en zijn  
partners

# Samenwerking in de keten



De organisaties IND, COA en DT&V, die samen de zogenaamde 'Kleine Keten' vormen, werken de laatste jaren steeds nauwer samen bij de uitvoering van het vreemdelingenbeleid. Dat doen ze in een wereld waarin veel mensen op de vlucht zijn. Mensen die vanuit een veelheid aan landen, verschillende situaties, en om uiteenlopende redenen hiernaartoe komen. Een mooi voorbeeld van samenwerking in de Kleine Keten is de groepsvoorlichting aan asielzoekers door medewerkers van IND en COA.

Of het nu gaat om verblijf, opvang of - wanneer de asielzoeker te horen heeft gekregen dat hij hier niet kan blijven - terugkeer en vertrek, medewerkers van de drie organisaties werken ook met andere instanties zoals Politie, Koninklijke Marechaussee, lokale overheden en maatschappelijke partners intensief en zo goed mogelijk samen (zie artikel over samenwerking tussen de IND en de Inspectie SZW).

## 'We ontdekten dat we elkaar nodig hebben'

De aankomst in Nederland van grote groepen asielzoekers bracht voor hen nieuwe onzekerheid met zich mee. Een nieuwe omgeving, geregelde verplaatsing, onzekerheid over hoelang de procedure zou gaan duren. Toen de crisisnoodopvang werd ingericht, besloten collega's van IND en COA de handen ineen te slaan om samen de asielzoekers zo goed mogelijk te informeren over wat hen te wachten stond.

'We kwamen elkaar tegen toen onze bazen vroegen meer voorlichting te gaan geven op de crisisnoodopvanglocaties bij gemeenten', zegt Willy van der Mark (COA). 'Ik kreeg de vraag om half vijf 's middags en er stond om half acht een voorlichter voor een groep asielzoekers in een noodopvang.'

'Ook wij moesten voorlichting gaan geven', merkt Désirée Wouters (IND) op. Via-via kwamen de dames vervolgens met elkaar in contact en ontstond er een hechte samenwerking. 'We hebben samen de coördinatie op ons genomen van alle verzoeken om voorlichting in het land.'

### Enorme druk

Crisisnoodopvang bij gemeenten kwam neer op maximaal 72 uur opvang in zalen en sporthallen. Zodra asielzoekers





Willy van der Mark (links)  
en Désirée Wouters

naar een meer permanente plek konden, vertrokken zij uit de crisisnoodopvang. Een onzekere tijd voor mensen die aankomen in een vreemd land. Willy en Désirée zorgden ervoor dat er voorlichters aanwezig waren om asielzoekers te vertellen wat ze te wachten stond. 'Het ging over van alles van zakgeld en eten tot de asielpcedure en de wachttijden.'

'We werkten onder enorme druk en moesten iets doen wat niet eerder gedaan was: de asielzoekers vertellen waarom ze op deze manier opgevangen werden en wat er hierna met hen ging gebeuren', vertelt Désirée. 'Tegelijkertijd liepen de wachttijden voor het starten van een asielaanvraag op', stelt Willy. 'Dat leidde tot extra onzekerheid en spanningen. Mensen wisten niet wat er ging gebeuren en wij moesten onze informatie aanpassen op de actuele situatie. Wij zorgden er steeds voor, ook als er maar heel weinig tijd was, dat onze voorlichters bij de crisisnoodopvang waren.'

Ze zijn er overduidelijk nog steeds trots op dat er op zoveel plekken voorlichting gegeven is.

### Persoonlijker informatie

Inmiddels is de crisisnoodopvang in gemeenten opgedoekt en worden asielzoekers enkel opgevangen op locaties onder verantwoordelijkheid van het COA.

Toch zijn er zaken die blijvend zijn veranderd. 'We hebben geleerd dat we de asielzoeker vanaf het eerste moment van binnenkomst persoonlijker moeten informeren', vertelt Désirée. 'En we ontwikkelen nu samen met de partners in de vluchtelingenopvang middelen om asielzoekers beter te informeren.'

Willy licht het belang van een persoonlijke benadering toe: 'Geef mensen het gevoel dat ze bestaan. Spreek ze aan en bevraag hen. Wij moeten niet voor de asielzoeker verzinnen wat hij nodig heeft. Het klinkt suf, maar dat deden we dus wel: wij bedachten het. Nu vragen we ernaar.'

Met dank aan Venj in beeld 01/oktober 2016



## Intensivering samenwerking IND en Inspectie SZW

Sinds 1 juni 2016 zijn twee IND medewerkers gedetacheerd bij de Inspectie SZW. Binnen het programma schijnconstructies en cao-naleving doen zij samen met collega's van de Inspectie SZW onderzoek naar mogelijke gefingeerde dienstverbanden.

Bij een gefingeerd dienstverband gaat het erom dat een werknemer op papier in dienst is van een bedrijf en een bepaald loon uitbetaald krijgt, maar dat dit in werkelijkheid niet zo is. Werkgever en werknemer hopen hier voordeel uit te halen. Dat kan gaan om het omzeilen van een geldende cao (werkgever) of het voldoen aan het middelenvereiste dat nodig is om een partner uit het buitenland naar Nederland te laten komen (werknemer).

### Toezichthouder

De Inspectie SZW heeft met de IND afgesproken om per jaar een aantal onderzoeken uit te voeren, wanneer de IND meldt dat het vermoeden van een gefingeerd dienstverband bestaat. Op basis van de vreemdelingrechtelijke regelgeving is de

Inspectie SZW toezichthouder op de sociaal en erkend referent (dat is de persoon of het bedrijf die/dat garant staat voor het verblijf van een vreemdeling in Nederland).

### Eigen caseload

Programmaleider Minjon van Heijningen is enthousiast over de samenwerking tot nu toe: 'Na hun komst hebben we de IND-medewerkers opgeleid via zogenaamde "learning on the job". Dat hield in dat zij meegingen met controles, zodat zij zelf konden zien hoe in de praktijk een onderzoek plaatsvindt. Ook zijn

ze door onze inspecteurs wegwijz gemaakt in de registratiesystemen van de Inspectie SZW. Nadat zij ingewerkt zijn hebben zij de verantwoordelijkheid voor een eigen caseload gekregen. Ze maken een planning en benaderen zelf een inspecteur om met hen mee te gaan. Bovendien maken ze na afloop van elk onderzoek een rapport op en krijgen daar wanneer ze dit nodig vinden hulp bij van onze inspecteurs.'

### Begrip werk IND

IND medewerker Mathie Löhe is ook blij met de samenwerking. Mathie: 'Ik heb gemerkt dat niet iedereen bij de Inspectie SZW op de hoogte is van het werk van de IND. Dat wij kunnen bijdragen aan een beter beeld van wat wij precies doen vind ik zinvol. De lijnen zijn op deze manier kort, ook richting onze eigen beslismedewerkers die met de onderliggende verblijfsaanvraag bezig zijn. Ik heb het hier erg naar mijn zin.'



Over de  
grenzen

# Internationale samenwerking

De IND bevordert internationale samenwerking via projecten en conferenties. We werken samen met andere Europese toelatings- en naturalisatiediensten van Europa. Ook via internationale projecten zetten we onze ervaring in voor opbouw van capaciteit en kennisoverdracht in andere landen. Een mooi voorbeeld hiervan is de uitzending van IND medewerkers Sara Abraha en Lara Woest. Zij werkten enkele maanden in Griekenland om de Grieken te helpen met het uitvoeren van de asielprocedure.

Sinds het jaar 2000 heeft de IND Immigration Liaison Officers (ILO's) geplaatst op Nederlandse diplomatieke vertegenwoordigingen in het buitenland. Op deze locaties en in de bijbehorende regio's zijn deze ILO's actief ten aanzien van het voorkomen van illegale migratie naar Nederland en Europa. Een van hen, Ivo Kersten, ontving in november vanwege zijn deelname aan een EU missie in Oekraïne de Herinneringsmedaille Vredesoperaties.

## IND medewerkers helpen Grieken bij uitvoering asielbeleid

Om Griekenland te helpen met de toestroom van asielzoekers, leverden het afgelopen jaar diverse Nederlandse organisaties, waaronder de IND, mensen en expertise aan het European Asylum Support Office (EASO). Sara Abraha en Lara Woest, beiden werkzaam bij de IND, werden enkele maanden naar respectievelijk Kos en Chios uitgezonden.

En dan zit je ineens onder de Griekse zon temidden van duizenden vluchtelingen die - al dan niet gedwongen - hun land hebben moeten verlaten. Dat overkwam Sara Abraha en Lara Woest. Beiden vertrokken vanuit het verlangen nieuwe ervaringen op te doen in het buitenland.

### Kwetsbaarheid

Sara: 'Ik kwam terecht in een klein dorp in het binnenland van Kos, waar we met een team van buitenlandse collega's het asielproces uitvoerden. Mijn werk bestond uit het beoordelen of de persoon die ik voor me had kwetsbaar was. Daarbij kun je denken aan factoren als minderjarigheid, het hebben van een handicap, zwangerschap of alleenstaand ouderschap. Ook als een vluchteling familieleden in Europa heeft maakt dat verschil.

De toetsing van kwetsbaarheid is een onderdeel van de Griekse asielpprocedure. Als je kwetsbaarheid vaststelt, leidt dat tot toelating tot de inhoudelijke Griekse asielpprocedure. Wanneer iemand niet kwetsbaar is, heeft dat als consequentie dat wordt beoordeeld of de betreffende persoon terug naar Turkije kan worden gestuurd. Daar kan die persoon dan worden opgevangen.'

### Omsingeld

Lara kwam op Chios terecht. Daar ging ook zij als 'Vulnerability officer' aan de slag. Ze werd direct de eerste week na aankomst al persoonlijk geconfronteerd met grote spanningen onder de asielzoekers op het eiland.

### EASO

EASO is een onafhankelijk en gespecialiseerd agentschap van de Europese Unie. Een van de doelstellingen is het ondersteunen van EU lidstaten die onder grote druk staan ("under particular pressure"), in het bijzonder door het coördineren van expertteams om te adviseren bij het verwerken van asielaanvragen en het opzetten van opvangcentra. Zie <https://www.easo.europa.eu/>



Lara: 'Wij deden ons werk in een oude fabriekshal op het kampterrein. Het kamp werd op een gegeven moment omsingeld door ontevreden immigranten. Omdat het even duurde voordat we ontzet werden, ben ik toch maar doorgedaan met mijn werk. Sowieso ben ikzelf niet zo snel bang.'

### Indruk

Buiten het interviewen en opstellen van adviezen voor de Griekse autoriteiten, hebben Sara en Lara ook asielaanvragen van andere nationaliteiten, zoals Pakistani, Algerijnen en Georgiërs behandeld.

#### Wat maakte indruk op hen tijdens hun verblijf?

Sara: 'De enorme omvang van de groep asielzoekers heeft mij geraakt. Zoveel mensen die maandenlang in kampen moesten verblijven.' Lara deelt dit: 'De confrontatie met zoveel mensen die in tenten wonen, de wanhoop die onder hen leeft, dat is iets wat je bij blijft.'



## Herinneringsmedaille voor Ivo Kersten

Donderdag 3 november 2016 ontving Immigration Liaison Officer (ILO) Ivo Kersten in de Nieuwe Kerk in Den Haag, samen met 48 andere collega's van onder meer de Koninklijke Marechaussee en de Nationale Politie, de Herinneringsmedaille Vredesoperaties. Deze medaille kregen zij omdat zij hebben deelgenomen aan een EU missie om de zogenoemde 'civiele veiligheidssector' in Oekraïne te hervormen.

### *Ivo, wat was het doel van deze EU missie?*

'Na Maidan\* en na de Russische invasie in de Krim besloot de Europese Unie om de Ukraine zoveel mogelijk bij te staan. De EU wilde de bevolking helpen het doel te bereiken waarom Maidan begonnen was, namelijk een rechtvaardiger en eerlijker samenleving.

Een EU adviescommissie heeft vervolgens geïnventariseerd welke knelpunten er op het civiele vlak lagen. Conclusie was dat de manier waarop organisaties zoals de rechterlijke macht, Openbaar Ministerie, Politie, Grensbewaking, zeg maar de civiele veiligheidssector, opereren, anders moest. We wilden deze organisaties helpen met hervormen.'

### *Wat heb je precies gedaan?*

'Inzet van de EU-missie is om de mensen die in deze organisaties werken zover te krijgen dat ze niet louter werken om regels uit te voeren, maar juist om er voor de Oekraïense burger te zijn. Ikzelf heb mij beziggehouden met de grensbewaking.'

### *Wat moest daar veranderen?*

'Aan de ene kant ging het om het verbeteren van de werkprocessen - hoe kun je efficiënter werken en hoe richt je je organisatie daarop in? En aan de andere kant het veranderen van de houding van de mensen, zeg maar het waardenaspect.



Van belang is dat de bevolking afkomstig is uit een Sovjetsysteem met starre hiërarchische verhoudingen. Eigen initiatief werd bestraft. De mentaliteit was dat als zich een probleem voordeed en er stond nergens beschreven wat je in dat geval moest doen, een nieuwe oplossing sowieso niet mogelijk was.'

### *Hoe was het voor jou om met deze mensen om te gaan?*

'Ik had het geluk dat ik vanwege mijn langere verblijf in Oekraïne al mensen kende die bij de douane en grensbewaking werken. Het voordeel daarvan is dat je dan niet gezien wordt als de wijsneus die ze weleens even komt vertellen hoe het allemaal moet.

### *Heb je iets bereikt?*

'Jazeker, al is het maar dat bij de mensen met wie je werkt het bewustzijn is ontstaan dat het ook anders kan. Bovendien zijn de strategie en een aantal werkprocessen van de grensbewaking aangepast. Deze missie klinkt misschien niet sexy, maar hij maakt wel het verschil.'

Sinds 15 jaar heeft de IND Immigration Liaison Officers (ILO) geplaatst op Nederlandse diplomatieke posten in het buitenland.

De ILO's zijn actief om illegale migratie naar Nederland en Europa te voorkomen. Met dit doel adviseren en trainen zij luchtvaartmaatschappijen, immigratiediensten en consulaire afdelingen van ambassades op het gebied van reisdocumenten, visumregelgeving en reizigersprofielen. Bovendien faciliteren zij het terugkeerproces en onderzoeken zij mogelijkheden rond terugkeer. Tenslotte hebben ILO's taken op het gebied van handhaving van toelatingsprocedures en verzamelen en delen zij actief informatie over migratie in de breedste zin.

\*Naam van het centrale Onafhankelijkheidsplein in Kiev, synoniem met de protestbeweging die eind 2013 ontstond tegen de regering van president Viktor Janoekovitsj naar aanleiding van diens niet-ondertekening van het associatieverdrag tussen de Europese Unie en Oekraïne.



# De cijfers

ASIEL	2016	2015
Eerste aanvragen asiel*	18.170	43.090
Tweede en volgende aanvraag asiel	1.660	1.940
Nareizigers**	11.810	13.850
Inwilligingen eerste, tweede en volgende aanvragen asiel	54%	70%
<p>*Uit analyse van het geautomatiseerde rapportagesysteem is gebleken dat, door de manier van registreren en verwerken in geautomatiseerde rapportages, een zaak in sommige gevallen niet meer zichtbaar is in de cijfers in deze rapportage. De IND werkt aan een systeemaanpassing waardoor deze discrepantie zich niet meer zal voordoen. Gezien de beperkte omvang van de afwijking en om consistentie tussen rapportages te waarborgen, is in deze rapportage uitgegaan van de gegevens zoals die in het geautomatiseerde rapportagesysteem zijn opgenomen. Uit de analyse is gebleken dat in afwijking van deze cijfers de totale instroom eerste aanvraag asiel over 2016 18.250 was.</p> <p>**dit betreft familieleden van vergunninghouders die Nederland zijn ingereisd.</p>		
KENNIS & TALENT	2016	2015
Aanvragen (9.690 TEV + 4.220 VVR)	13.900	12.320
Beslissingen (9.680 TEV + 4.220 VVR)	13.900	12.140
Inwilligingen (98% TEV + 81% VVR)	93%	92%
ARBEIDSMIGRANTEN	2016	2015
Aanvragen (1.190 TEV + 840 VVR)	2.030	1.960
Beslissingen (1.130 TEV + 820 VVR)	1.950	2.040
Inwilligingen (77% TEV + 81% VVR)	79%	80%
STUDENTEN	2016	2015
Aanvragen (11.770 TEV + 4.390 VVR)	16.170	15.220
Beslissingen (11.900 TEV + 4.580 VVR)	16.480	15.170
Inwilligingen (97% TEV + 99% VVR)	98%	100%
FAMILIE & GEZIN	2016	2015
Aanvragen (25.900 TEV + 10.940 VVR)	36.840	27.960
Beslissingen (21.120 TEV + 10.680 VVR)	31.800	25.910
Inwilligingen (76% TEV + 84% VVR)	78%	81%
NATURALISATIE	2016	2015
Aanvragen	23.190	25.450
Beslissingen	22.800	23.330
Inwilligingen	97%	96%
LOKETBEZOEK	2016	2015
Aantal bezoeken (informatie)loketten	64.890	92.530
Aantal uitgereikte verblijfsdocumenten	162.050	161.770
TELEFONIE	2016	2015
Het totaal aantal binnengekomen calls frontoffice	510.090	511.100
Gemiddelde aantal e-mails per maand	2.250	1.920
Gemiddelde telefonische bereikbaarheid	75%	80%

## Top 3 nationaliteiten eerste aanvragen

- 1 Syrische
- 2 Albanese
- 3 Eritrese

## Top 3 nationaliteiten Kennis & Talent

- 1 Indiase
- 2 Amerikaanse
- 3 Chinese

## Top 3 nationaliteiten arbeidsmigranten

- 1 Chinese
- 2 Amerikaanse
- 3 Japanse

## Top 3 nationaliteiten studenten

- 1 Chinese
- 2 Amerikaanse
- 3 Indonesische

## Top 3 nationaliteiten familie & gezin

- 1 Syrische
- 2 Eritrese
- 3 Indiase

DOCUMENTEN	2016	2015
Verblijfsvergunning regulier bepaalde tijd	102.075	94.440
Verblijfsvergunning regulier onbepaalde tijd	35.850	8.550
Verblijfsvergunning asiel bepaalde tijd	47.230	40.990
Verblijfsvergunning asiel onbepaalde tijd	8.520	8.110
W-document	27.320	42.670
W2-document	930	1.090
Verblijfsdocument Onderdaan EU/EER	6.300	5.830
Verblijfsdocument Familielid Onderdaan EU/EER	2.770	2.380
Verblijfsdocument Langdurig ingezetene	5.330	5.210

IND CARIBISCH NEDERLAND	2016	2015
Aantal aanvragen en verzoeken	4.510	4.670
Aantal afgehandeld	4.410	4.420

KLACHTEN 2016	2015	
Aantal ontvangen	1.540	1.340
Tijdig afgehandeld	80%	80%

INGEBREKESTELLINGEN	2016	2015
Aantal ontvangen	4.420	1.850
Tijdig afgehandeld	63%	74%

De ingebrekestellingen die niet op tijd zijn afgehandeld, hebben geleid tot een bedrag van €188.000 aan toegezegde automatische dwangsommen

BATEN EN LASTEN	2016
Baten	€450,2 mln
Lasten	€444 mln

PERSONEEL 2016	
Ambtelijke bezetting	2.946 fte

### Colofon

De IND in 2016 – Jaarverslag  
April 2017

#### Tekst:

afdeling Communicatie

#### Ontwerp en realisatie:

Katja Visser

#### Fotografie:

Inge van Mill, ANP, Hollandse Hoogte (Joel van Houdt, Jan de Groen, Thanassis Stavrakis, Murat Tueremis, Dolph Cantrijn, Frank van Beek), Josje Deekens, Rijksoverheid (mediatheek), Defensie (Eva Klijn, Valerie Kuypers), UNHCR, Inspectie SZW, VenJ (Arenda Oomen), Innovation Quarter, Lawrence Mooij

#### Contact:

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