

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**Directoraat-Generaal
Vreemdelingenzaken**
Directie Migratiebeleid

Schedeldoekshaven 100
2511 EX Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl/bzk

Ons kenmerk
2012-0000262729

*Bij beantwoording de datum en ons
kenmerk vermelden. Wilt u slechts één
zaak in uw brief behandelen.*

7 mei 2012

Onderwerp Klanttevredenheidsonderzoek IND 2011

In het uitvoeringsprogramma Compacte Rijksoverheid is verwoord dat er gestreefd wordt naar een overheid die een goede dienstverlening aan burgers en bedrijven verenigt met lagere uitgaven. Hoewel er rijksbreed sprake is van bezuinigingen, verwacht de burger wel persoonlijk contact, begrijpelijke communicatie en een correcte en vlotte behandeling van vragen en problemen.

De Nationale Ombudsman heeft in de aanbevelingen van zijn Jaarverslag 2011 aan de Rijksoverheid aandacht gevraagd voor een goede relatie tussen burger en overheid. Hij stelt: "zorg voor een zo persoonlijk mogelijk contact tussen burger en overheid, waarbij de burger respectvol wordt behandeld en waar mogelijk participatie van de burger wordt opgezocht."

In dit licht ambieer ik ook op het werkterrein van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) een dienstverlening waarbij een goed contact tussen burger en overheid zich laat verenigen met kostenbeheersing.

Sedert 2005 heeft de IND - destijds naar aanleiding van de kritische rapporten van zowel de Algemene Rekenkamer als de Nationale Ombudsman - een ingrijpend verandertraject ingezet. De IND heeft zich ontwikkeld van een dossiergerichte organisatie naar een goede dienstverlener, met een geprofessionaliseerde telefonie-afdeling en met loketten waartoe de burger zich rechtstreeks kan wenden. Eenvoudige aanvragen kunnen persoonlijk ter plekke worden afgehandeld. Dat komt de dienstverlening ten goede komt en levert een tijd- en kostenbesparing op.

Om het niveau van zijn dienstverlening te blijven toetsen, voert de IND sinds 2005 elke twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Daarbij worden alle klantgroepen benaderd: vreemdelingen, referenten, bedrijven, onderwijsinstellingen, advocaten en ketenpartners. De IND gebruikt de uitkomsten om de dienstverlening verder te verbeteren. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door TNS NIPO in opdracht van de IND.

In het klanttevredenheidsonderzoek van 2011 krijgt de IND opnieuw een algemeen rapportcijfer van 7,3 voor zijn dienstverlening. Dit cijfer is gelijk aan de uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek van 2009. Hieruit kan worden opgemaakt dat het niveau van dienstverlening van de IND in deze periode ondanks de dynamiek van de wet- en regelgeving en de implementatie van het nieuwe automatiseringssysteem INDIGO, niet achteruit is gegaan.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat het zeer gewaardeerd wordt als de IND in zijn contact met de burger zijn 'menselijke kant' laat zien, bijvoorbeeld door persoonlijke aandacht te geven en door actief mee te denken. De communicatie door de IND wordt over het algemeen als begrijpelijk ervaren. Ook is het helder langs welke kanalen de burger contact kan opnemen met de IND.

Het IND-klanttevredenheidsonderzoek 2011 levert ook aanbevelingen op die de dienstverlening bij de IND verder kunnen verbeteren. Zo is de consistentie van de informatievoorziening van de IND via de verschillende kanalen (telefoon, balie, internet, etc.) voor verbetering vatbaar. De complexiteit en dynamiek van de vreemdelingenregelgeving vormt hierbij een uitdaging. Met het oog hierop heeft de IND onlangs 'Atlas Plus' geïmplementeerd. Dit is één centrale kennisbank voor actuele informatie over alle IND-thema's, zodat een consistente informatieverstrekking door IND-medewerkers kan worden gewaarborgd. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat het goed is dat de IND aandacht houdt voor de doorlooptijden en de mate waarin de IND de aanvrager uit zichzelf informeert.

De overwegend positieve resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek 2011 sluiten aan bij de bevindingen van de Nationale ombudsman over de IND over 2011, als verwoord in zijn Jaarbrief gericht aan de IND (No 2012/266 U). Hij stelt dat "de klachtbehandeling door de IND in 2011 in het algemeen voorspoedig verliep". Voorts constateert hij dat klachten voortvarend door de IND worden opgepakt en in de meeste gevallen binnen de gestelde termijn worden afgehandeld. Ook overigens constateert hij dat zijn aanbevelingen door de IND worden nageleefd en dat in algemene zin de werkcontacten met de IND goed zijn.

De IND wil zijn niveau van dienstverlening vasthouden en verder optimaliseren. De IND participeert daartoe in het Rijksbrede programma 'Prettig contact met de overheid', dat eerder bij 26 andere overheidsinstanties met goed gevolg is ingezet. Op dit moment wordt deze nieuwe werkwijze stapsgewijs binnen de IND uitgerold. Hierbij staat een goed persoonlijk contact met de klant centraal, bijvoorbeeld door (waar mogelijk) de klant gewoon even te bellen in plaats van een brief in formele taal te sturen.

Ik verwacht dat deze aanpak ook bij de IND leidt tot een beter contact met de aanvrager en tegelijkertijd de motivatie bij medewerkers verhoogt. Verder leidt deze aanpak bij participerende instanties tot kortere doorlooptijden en vermindering van (vervolg-)procedures. De hieruit voortvloeiende combinatie van goede dienstverlening en kostenbeheersing is geheel in lijn met de uitgangspunten van het uitvoeringsprogramma Compacte Rijksoverheid, alsook met de aanbevelingen van de Nationale ombudsman.

De minister voor Immigratie, Integratie en Asiel,

G.B.M. Leers