

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EH DEN HAAG

**Directoraat-Generaal
Vreemdelingenzaken**
Directie Migratiebeleid
Toezicht, Reguliere migratie
en Nationaliteit

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/venj

Ons kenmerk
451051

Datum 14 november 2013
Onderwerp Reactie rapport Algemene Rekenkamer

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

Op 14 november 2013 heeft de Algemene Rekenkamer haar rapport *Voortgang verbeteringen Immigratie- en Naturalisatiedienst* gepresenteerd. Zoals ik ook de Algemene Rekenkamer heb laten weten, kan ik mij vinden in het merendeel van de bevindingen en neem de aanbevelingen grotendeels over. In het rapport is een samenvatting opgenomen van mijn reactie. Ik hecht er echter aan uw Kamer met betrekking tot de kosten van INDiGO nader te informeren. Daarnaast maak ik van de gelegenheid gebruik om kort de meest recente stand van zaken bij de IND op het gebied van behandelzeiten en klachten te schetsen.

Kosten INDiGO

In haar rapport stelt de Algemene Rekenkamer dat de Tweede Kamer geen volledig inzicht heeft in de totale kosten die met INDiGO zijn gemoeid tot het moment van feitelijke ingebruikname omdat niet alle aanvullende investeringen en onderhoudskosten in 2011 en 2012 als kosten van INDiGO zijn geboekt. Naar aanleiding van mijn bestuurlijke reactie geeft de Algemene Rekenkamer in haar nawoord aan dat met de *Vijfde voortgangsrapportage INDiGO*¹ ook ingegaan wordt op aanvullende investeringen en onderhoudskosten. Daarmee is naar haar opvatting sprake van een verbetering.

De financiële rapportage over INDiGO is geschied in lijn met de richtlijnen van de Rapportage grote en risicovolle ICT-projecten. Voor zover de Algemene Rekenkamer nog verbeterpunten ziet in deze algemene systematiek zal ik deze onder de aandacht brengen van de Chief Information Officer Rijk.

Behandelzeiten en klachten

De Algemene Rekenkamer gaat in haar rapport uitgebreid in op behandelzeiten van de IND bij het proces Regulier. Daarbij komen ook de klachten aan bod. De Algemene Rekenkamer schetst in haar rapport het beeld tot en met 2012. De toename van de behandelzeiten bij het proces Regulier in de periode 2010 tot eind 2012 heeft, zoals de Algemene Rekenkamer terecht concludeert, te maken met de invoering van INDiGO en de daarbij ingezette personeelsreductie. Weliswaar heeft de IND ingezet op het zoveel mogelijk bekorten van behandeltermijnen, het ontwikkelen van en het leren werken met het nieuwe informatiesysteem en daarnaast de invoering van nieuwe wet- en regelgeving en

¹ Kamerstukken II 2012-2013 30573, nr. 118

beleidsintensivering, hebben veel capaciteit gevraagd. De blijvend gegeven aandacht aan de dienstverlening aan de klant heeft zich desondanks vertaald in relatief hoge klanttevredenheidsscores.

Inmiddels kan ik u berichten dat bij het proces Regulier de tijdige afhandeling van aanvragen en bezwaar is verbeterd. Zo is het gemiddelde percentage tijdige afhandeling voor het proces Regulier vanaf juni 2013 weer gestegen naar 87%. Het verbeteren van de tijdigheid heeft ook een positieve invloed op het aantal klachten over de behandeltijden. Het huidige beeld dat de IND laat zien toont dat de IND – na de invoering van INDiGO – op weg is om haar resultaten weer in lijn met de afgesproken normen te brengen. Het is van groot belang dat deze trend zich voortzet. Dit heeft uiteraard mijn onverminderde aandacht.

De Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,

F. Teeven