

## Ministerie van Veiligheid en Justitie

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

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

**Directoraat-Generaal  
Vreemdelingenzaken**  
Directie Migratiebeleid

Turfmarkt 147  
2511 DP Den Haag  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl/venj](http://www.rijksoverheid.nl/venj)

**Ons kenmerk**  
506772

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

Datum 14 april 2014  
Onderwerp Klanttevredenheidsonderzoek IND 2013

Om het niveau van zijn dienstverlening te blijven toetsen, voert de Immigratie- en Nationalisatiedienst 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.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2013 valt op te maken dat het totaaloordeel van de klant voor de dienstverlening van de IND opnieuw een stijgende lijn laat zien. Voor de klantgroep vreemdelingen en referenten steeg het totaaloordeel van een 7,3 in 2009 via een 7,4 in 2011 naar een 7,7 in 2013. Voor de klantgroep bedrijven, organisaties, advocaten en ketenpartners (BOAK) stijgt het totaaloordeel ook, al is dat vanwege de afronding niet zichtbaar: van een 7,0 in 2009 naar 7,2 in 2011 en nu wederom een 7,2 in 2013. De waardering voor de IND is bovengemiddeld in vergelijking met de score voor overheidsdienstverleners die in 2013 in het landelijk onderzoek 'kwaliteit van de overheidsdienstverlening', dat TNS NIPO uitvoerde voor de Nationale ombudsman, een 6,8 bedroeg. De IND zit daar ruim boven, zeker ten opzichte van de score van 7,7 voor de aanvragers.

Het overall niveau van dienstverlening van de IND in 2013 is vooruitgegaan. Met name de mensgerichte dienstverlening van de IND wordt goed gewaardeerd en erg belangrijk gevonden. De klant vindt dat de medewerkers vriendelijk zijn, behulpzaam en deskundig. Er wordt geluisterd, ingeleefd, meegedacht en de gemaakte afspraken worden doorgaans nagekomen. De klant waardeert het zeer als de IND in zijn contact met de klant haar 'menselijke kant' laat zien, bijvoorbeeld door persoonlijke aandacht te geven en door actief mee te denken met de klant.

Er is de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in dienstverlening. Dit lijkt zijn vruchten af te werpen. Onder andere dankzij programma's als 'Goed gesprek' en 'Prettig contact met de overheid' heeft de IND hierin een flinke verbetering geleverd. Deze programma's bevorderen mediationvaardigheden in het contact tussen bestuursorganen en burgers.

Dit is ook de toenmalige Nationale ombudsman opgevallen. Hij merkte eind 2013 het volgende op over de IND: "De IND werkt veel persoonlijker en informeler."

Om optimaal te kunnen profiteren van de resultaten van het onderzoek heeft de IND, als lerende organisatie, in het rapport extra aandacht gevraagd voor de verbeterpunten die uit het rapport naar voren komen. Zo ontvangt de klant nog niet altijd een consistente boodschap en worden klanten nog onvoldoende proactief geïnformeerd. Ook worden de beslistermijnen niet altijd gehaald en vormen de reactietermijn en de doorlooptijd van een aanvraag een punt van aandacht. Daarentegen worden de communicatieve aspecten goed (steeds beter) beoordeeld door de klanten.

**Directoraat-Generaal  
Vreemdelingenzaken**  
Directie Migratiebeleid

**Datum**  
14 april 2014

**Ons kenmerk**  
506772

Een dilemma waar de IND zich in haar werkzaamheden voor gesteld ziet, is in hoeverre het in de praktijk mogelijk is om als uitvoeringsorganisatie de klant daadwerkelijk centraal te stellen. Uit de reacties in het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat respondenten namelijk vinden dat de aanvrager niet centraal staat, omdat – in hun beleving – juist de procedures, de wet- en regelgeving en het beleid van de IND centraal staan. Uit het hoge cijfer dat zij de IND toekennen voor de dienstverlening, blijkt echter eveneens dat zij dit de organisatie in de praktijk niet kwalijk nemen en hier wel begrip voor kunnen opbrengen.

Met aandacht voor de verbeterpunten die uit het onderzoek gebleken zijn, streeft de IND er naar de aanvrager meer het vertrouwen te kunnen geven dat hij bij de uitvoering van de regels centraal staat.

De Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,

F. Teeven