



Immigratie- en Naturalisatiedienst
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Ons verhaal

Een vluchteling die niet veilig is in zijn eigen land. Een ingenieur die zijn kennis in Nederland in de praktijk komt brengen. En een gezin dat elkaar na jaren weer in de armen kan sluiten. Wat ze met elkaar gemeen hebben? Allemaal zijn ze klant bij ons; de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).



De IND voert het vreemdelingenbeleid in Nederland uit. Dat betekent dat we alle verblijfsaanvragen beoordelen van mensen die in Nederland willen wonen of die graag Nederlander willen worden. Het kan daarbij gaan om vluchtelingen die niet veilig zijn in eigen land en daarom hier asiel aanvragen. Of om mensen die hier willen werken, studeren, of een gezin vormen met iemand die hier al woont. Maar het kan ook gaan om mensen die hier al zo lang wonen dat zij zich Nederlander voelen en die daarom via een naturalisatieverzoek een Nederlands paspoort aanvragen.

Veel mensen denken dat de IND de regels bepaalt van het vreemdelingenbeleid. Dat is niet zo. Die regels bepalen we met elkaar door in het stemhokje onze keuze te maken: via de Tweede en Eerste Kamer komen ze democratisch tot stand. De impact van het vreemdelingenbeleid en de uitvoering is groot. De verantwoordelijkheid die op ons rust is fors. Iedere aanvraag toetsen we aan de complexe regels van het vreemdelingenbeleid. Dat doen we zorgvuldig en met oog voor de persoonlijke situatie van de mensen die bij ons een aanvraag indienen. Dat betekent dat we goed naar elk verhaal luisteren. Daarna beslissen we tijdig zodat mensen snel weten waar ze aan toe zijn. We realiseren ons namelijk heel goed dat onze beslissingen een grote impact hebben op het persoonlijk leven van mensen.

Door de grote impact van ons werk liggen we als organisatie voortdurend onder het vergrootglas van politiek en maatschappij. Van links tot rechts: iedereen heeft een mening over onze taak en hoe we die uitvoeren. Maar wij geloven in onze aanpak. Een aanpak waarin de aanvrager centraal staat en we dienstbaar zijn aan de maatschappij, de overheid en bedrijven. Maar dat is niet altijd zo geweest...



Onze weg

De IND is opgericht in 1994, toen we in Nederland te maken hadden met een grote instroom van asielzoekers uit verschillende delen van de wereld. We begonnen klein en hadden nog weinig ervaring met asiel. We beschouwden onszelf primair als handhaver en waren ons nauwelijks bewust van dienstverlening. De nog maar net opgerichte IND probeerde met man en macht de asielinstroom bij te houden terwijl - praktisch in onze achtertuin - de oorlog in voormalig Joegoslavië steeds heviger werd. Bovenop de bestaande hoge asielinstroom, kwam er ineens een overweldigende stroom vluchtelingen uit Bosnië en Kosovo naar Nederland. Er kwamen meer aanvragen binnen dan we konden behandelen.

Mensen moesten lang wachten op een beslissing: het roer moest om. De komst van een Vreemdelingenwet in het jaar 2001 leidde tot een daling in de asielinstroom. En een kritisch rapport van de Algemene Rekenkamer in het jaar 2005 leidde daarna bij de IND tot een verbetering van werkwijzen en informatie-voorziening. We stelden de aanvrager centraal: hoe kunnen we hem het beste helpen? Dit nieuwe inzicht leidde tot de komst van een centrale informatielijn voor klanten en de opening van loketten verspreid over het hele land.

Onze medewerkers

Het besef dat klantgerichtheid een belangrijke pijler van onze organisatie moet zijn, is sindsdien nooit meer uit ons hoofd verdwenen. Dat blijkt wel uit het feit dat iedereen altijd bereid is om piketdiensten te draaien, om over te werken en om onvermoeibaar aan buitenstaanders uit te leggen hoe het beleid in elkaar zit. Een lastige opgave, want het complexe beleid is altijd in beweging onder invloed van politieke en maatschappelijke belangen. Dat vraagt om flexibele, gemotiveerde en goedgeschoolde medewerkers. Medewerkers die zorgvuldig te werk gaan en begrijpen dat hun beslissingen een grote impact hebben op het persoonlijk leven van mensen.

We zijn er trots op dat we precies dit type mensen in huis hebben: vraag een willekeurige IND'er naar zijn drijfveer om hier te werken en je hoort dat ons werk ertoe doet. Dat we het verschil kunnen maken voor mensen. Dat we oog hebben voor de mensen achter de aanvraag. Dat we ons steentje willen bijdragen aan een zorgvuldige procedure waarin mensen die onze bescherming nodig hebben, op ons kunnen rekenen. En dat mensen die hier niet kunnen blijven, snel, op een duidelijke manier weten waar ze aan toe zijn zodat ook zij zich weer op hun toekomst kunnen richten.

Onze kennis

Juist omdat ons werk zoveel impact heeft op de levens van anderen en de samenleving, moeten we daar goed voor opgeleid zijn. Dat betekent dat we veel aandacht geven aan scholing en het ontwikkelen van specialistische kennis over diverse onderwerpen. Die werkwijze heeft zijn vruchten ruimschoots afgeworpen: we beschikken over een grondige kennis van de vreemdelingenwet om het werk goed uit te kunnen voeren en daarnaast hebben we ook veel specialistische expertise in huis op het gebied van bijvoorbeeld landenkennis, documentonderzoek en mensenhandel.



Om de samenleving nog beter van dienst te kunnen zijn delen we onze expertise graag met anderen in de vreemdelingenketen en werken we nauw samen met ketenpartners, andere overheden en belangenorganisaties. En dat moet ook, want wij zijn slechts één schakel in de keten. Samen met onze partners kunnen we meer voor anderen betekenen en recht doen aan wat de samenleving van ons vraagt.

Onze toekomst

De voortdurend veranderende wereld vraagt van ons dat wij ook in de toekomst adequaat kunnen inspelen op ontwikkelingen. Omdat wij geloven in onze aanpak van eerlijke, rechtvaardige procedures waarbij we oog blijven houden voor de menselijke maat, pakken we die handschoen graag op. We zetten de aanvrager centraal. Door goed te luisteren naar elk verhaal geven we iedere aanvrager de aandacht die hij verdient. We geven duidelijkheid door tijdig te beslissen. Deze beslissing communiceren we consequent en in begrijpelijke taal.



Zo doen we dat ook in onze dienstverlening: we helpen de aanvrager zo goed mogelijk in zijn contact met ons. Digitaal voor wie dat kan, telefonisch of aan het loket voor wie dat wil. We zijn een organisatie die luistert naar partners, medewerkers en aanvragers. Die open en benaderbaar is en waarin iedereen zich gehoord en gezien weet.

Op deze manier zetten we ons maximaal in voor het zorgvuldig uitvoeren van het vreemdelingenbeleid in Nederland. Dat hebben we gedaan en dat blijven we ook in de toekomst doen.

