

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3235

Vragen van het lid **Podt** (D66) aan de Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid over *lange wachttijden bij de IND* (ingezonden 1 juni 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **Van der Burg** (Justitie en Veiligheid) (ontvangen 22 juni 2022)

Vraag 1

Klopt het dat vreemdelingen, voordat een nieuw verblijfsdocument kan worden aangemaakt, opnieuw biometrie moeten laten afnemen bij een IND-loket bij iedere verlenging of wijziging van hun verblijfsrecht – zelfs als er heel recent biometrie is afgenomen? Zo ja, waarom is dit bij elke verlenging of wijziging noodzakelijk?

Antwoord 1

De verplichting om biometrie af te nemen met betrekking tot verblijfsdocumenten komt voort uit Europese Verordeningen 1030/2002, 380/2008 en 2017/1954 en artikel 106a van de Vreemdelingenwet 2000. De afname bestaat uit vingerafdrukken en een gezichtsopname. Ik volg hierbij Europese regelgeving¹ waarin verwezen wordt naar de richtlijn van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO) wat betreft de technische specificaties voor verblijfstitels (verblijfsdocumenten) voor derdelanders. In de ICAO-normen wordt vermeld dat een gezichtsopname maximaal zes maanden oud mag zijn. De genoemde geldigheidsduur van een gezichtsopname geldt ook voor het Nederlandse paspoort en de Nederlandse identiteitskaart. Vanaf zesjarige leeftijd, vervolgens opnieuw op twaalfjarige en achttienjarige leeftijd worden, conform regelgeving, respectievelijk vingerafdrukken en een gezichtsopname afgenomen. Verder worden vingerafdrukken bijvoorbeeld opnieuw afgenomen als de kwaliteit van de eerdere registratie onvoldoende is.

De afgenomen biometrische gegevens zijn van belang om de betrouwbaarheid van de identiteitsvaststelling in de vreemdelingenketen te verhogen en dienen voor dit doel voldoende actueel te zijn.

¹ Het uitvoeringsbesluit van de Commissie van 30.11.2018 C(2018) 7767 final en de beschikking van de Commissie C(2009) 3770 definitief van 20.05.2009.

Vraag 2

Deelt u de mening dat onnodige handelingen zoveel mogelijk voorkomen moeten worden, zeker gezien de beperkte capaciteit van de IND?

Antwoord 2

Ja. Ik verwijs daarbij naar het antwoord op vraag 1, waarin ik heb aangegeven dat de huidige procedures de betrouwbaarheid van de identiteitsvaststelling waarborgen en dat de IND, voor de afname van biometrische gegevens, uitvoering geeft aan Europese regelgeving.

Vraag 3

Bent u bekend met de huidige wachttijd van ruim twee maanden voor het laten afnemen van biometrie?

Antwoord 3

Voor het afnemen van biometrie moeten klanten bij de loketten op dit moment ongeveer 45 werkdagen wachten op een afspraak bij de IND. Dit wisselt per week en per locatie. De wachttijden bij de loketten zijn sinds november vorig jaar toegenomen. Dit komt onder meer door een sterke toename in het aantal verblijfsaanvragen van kennismigranten en nareizigers asiel, en doordat over de gehele linie meer aanvragen worden ingediend nu de corona- reisbeperkingen weggevallen zijn. De IND neemt diverse maatregelen om de hogere instroom bij de loketten zorgvuldig en tijdig te verwerken en blijft continu zoeken naar mogelijkheden om de druk op de loketten verder te verlagen. Zo spant de IND zich sinds het najaar van 2021 in om extra personeel te werven, waarbij de IND de gevolgen ondervindt van de krapte op de arbeidsmarkt. Daarnaast zijn sinds december 2021 de openingstijden van de loketten op werkdagen verruimd en zijn de loketten sinds januari 2022 ook regelmatig op zaterdag geopend. Hiermee probeert de IND de wachttijden zo spoedig mogelijk terug te brengen. De IND wijst klanten er bovendien op om de online afspraakmogelijkheden goed in de gaten te houden, omdat er dagelijks afspraken kunnen openvallen vanwege afzeggingen. Tot slot wordt het IND-personeel dat werkzaam is op de expatcentra zo veel mogelijk ingezet voor de afname van biometrie, naast de doelgroepen die normaliter door de expatcentra worden bediend. De wachttijden lijken dankzij de getroffen maatregelen niet verder op te lopen. De IND stuurt maximaal op een daling van de wachttijden. Door extra werving (ook door middel van moderne middelen zoals een Meet & Greet) en de inzet van de Interdepartementale Post- en Koeriersdienst (IPKD) om verblijfsdocumenten te laten bezorgen, wordt ingezet op daling van de wachttijden. De IND verwacht dat dit helaas nog enige tijd duurt. Vanwege de grote tekorten op de arbeidsmarkt en de onzekerheden ten aanzien van de werving van personeel die dit met zich meebrengt, alsmede de onzekerheden over de te verwachten instroom, kan op dit moment nog geen uitspraak worden gedaan over het moment wanneer de dienstverlening bij de loketten weer op het gebruikelijke serviceniveau zal zijn.

Vraag 4

Bent u ermee bekend dat vreemdelingen ook bij een verblijfsaantekening of terugkeervisum te maken krijgen met lange wachttijden? En dat deze wachttijden dusdanig kunnen oplopen dat vreemdelingen niet meer kunnen reizen en/of geldig te werk kunnen worden gesteld wegens het verstrijken van de geldigheidsduur hiervan?

Antwoord 4

Het is bekend dat voor deze doelgroepen de wachttijden langer zijn. Daar waar de IND deze en vergelijkbare signalen ontvangt, wordt bij spoedgevallen tijdig gezorgd voor een passende oplossing. Zo is bij de loketten ruimte ingecalculiseerd om in voorkomende gevallen een spoedafpraak te kunnen inplannen.

Vraag 5

Klopt het dat deze vreemdelingen vervolgens ruim een maand moeten wachten totdat zij hun pasje kunnen ophalen? Waarom kunnen deze pasjes niet worden bezorgd zodat deze extra wachttijd kan worden voorkomen?

Antwoord 5

De wachttijd voor het ophalen van een verblijfsdocument verschilt per loketlocatie. Deze wachttijd bedraagt, afhankelijk van de locatie, op dit moment tussen 5–45 werkdagen en is gemiddeld 25 werkdagen over alle loketten. Zoals hierboven is geschetst zet de IND door middel van extra openstellingen van de loketten in op het zo spoedig mogelijk terugbrengen van deze wachttijd.

De IND gaat in dit kader op korte termijn tevens opnieuw gebruik maken van de diensten van de Interdepartementale Post- en Koeriersdienst (IPKD), de Rijksorganisatie voor logistieke diensten. De IND zal per begin juli een deel van de verblijfsdocumenten laten bezorgen door de IKPD. Klanten ontvangen hierover vooraf bericht.

Vraag 6 en 7

Waarom is ervoor gekozen het IND-loket in Rotterdam per 25 mei 2022 te sluiten terwijl de capaciteit al vanaf 2020 ernstig onder druk staat? Op welke manier wordt de sluiting van dit loket opgevangen zodat de wachttijden niet nog verder oplopen?

Erkent u dat met het sluiten van het IND-loket in een grote stad als Rotterdam ook een belangrijke adviesmogelijkheid komt te vervallen, met name voor mensen die niet vaardig zijn in het gebruik van de telefoon en daarom afhankelijk zijn van een fysiek loket? Hoe wordt dit gat opgevuld?

Antwoord 6 en 7

De dienstverlening van het loket in Rotterdam is per 25 mei jl. verplaatst naar het loket in Den Haag. Voorafgaand aan deze verhuisbeweging is het loket in Den Haag uitgebreid. Deze samenvoeging maakt onderdeel uit van de bredere herinrichting van de loketten van de IND, dat een combinatie is van concentratie van locaties met investeringen in lokale dienstverlening vanuit die (grotere) locaties, waar tevens meer ruimte wordt geboden voor de minder zelfredzame klant. Vanuit het loket in Den Haag wordt geïnvesteerd in maatwerk in de regio (waaronder Rotterdam), daar waar de omstandigheden van de vreemdeling dit vereisen. Ook op de overige loketlocaties zijn maatwerklokets gecreëerd. De IND biedt daarnaast klantcontact dichtbij de klant door middel van dienstverlening vanuit de expatcentra, universiteiten, hogescholen en een aantal gemeenten. Voor klanten die het lastig vinden om digitaal of telefonisch contact te hebben, zijn de mogelijkheden vergroot voor persoonlijk contact bij de IND of bij een gemeente.

Met de inrichting van vier grote loketlocaties voor uitgifte van verblijfsdocumenten en biometrie en algemene informatieverstrekking, is beoogd om meer ruimte te creëren voor passende dienstverlening voor de verschillende doelgroepen, zoals mensen die minder zelfredzaam zijn, voor studenten en voor kennismigranten. De dienstverlening wordt daarmee meer in aansluiting op de doelgroep en in een netwerk dichtbij de doelgroep uitgevoerd of via het digitale kanaal aangeboden. Uitgangspunt hier is een kwalitatief hoogstaande en passende dienstverlening te realiseren. Voor dergelijke dienstverlening is de aanwezigheid van voldoende personeel een belangrijke randvoorwaarde. Permanente werving van loketmedewerkers en Meet & Greets worden ingezet om voldoende capaciteit in te kunnen zetten bij de loketten. Om het hogere werkaanbod desalniettemin af te handelen met wachttijden die van de IND verwacht mogen worden, zijn een aantal maatregelen getroffen zoals benoemd onder het antwoord op vraag 3.

Vraag 8

Bent u ermee bekend dat ook het opvragen van telefonisch advies, voor degenen die hier vaardig genoeg voor zijn, om veel geduld vraagt omdat ook de wachttijden bij de informatielijn enorm hoog zijn?

Antwoord 8

De IND is zich bewust van opgelopen wachttijden bij de informatielijn. Het toegenomen gebruik van de informatielijn is gerelateerd aan de toegenomen wachttijden bij de loketten. Vanaf oktober 2021 wordt door de IND extra personeel geworven en ingewerkt. Dit personeel is na een korte opleiding gestart. Door de extra werving van personeel voor de informatielijn en de maatregelen die worden genomen om de wachttijden bij de loketten terug te dringen, is het de verwachting dat de wachttijden bij de informatielijn zullen

dalen. Onzeker is de snelheid van de daling, omdat deze mede afhankelijk is van de onzekerheden omtrent de te verwachten instroom en het succes van de wervingsinspanningen bij de loketten.

Vraag 9 en 10

Is bij u bekend of er al vreemdelingen in de problemen zijn gekomen doordat zij, wegens de lange wachttijden, niet op tijd hun biometrie hebben kunnen laten afnemen? Bijvoorbeeld omdat zij worden weggestuurd van het werk omdat ze geen geldig pasje hebben, of problemen ervaren met reizen? Kunt u deze informatie met de Kamer delen?

Welke plannen maakt u om de problemen zoals beschreven in de vorige vraag op te lossen?

Antwoord 9 en 10

Zoals eerder aangegeven, zorgt de IND, wanneer zij deze en vergelijkbare signalen ontvangt, bij spoedgevallen tijdig voor een passende oplossing. Zoals boven al vermeld, is bij de loketten ruimte ingecalculiseerd om in voorkomende gevallen een spoedafpraak te kunnen inplannen. Tevens wordt juist ter voorkoming van dergelijke problemen bijvoorbeeld afgestemd met het COA om er voor te zorgen dat ook de statushouders in de opvang en de nareizigers op tijd kunnen worden geholpen voor wat betreft de afgifte van biometrie en/of verblijfsdocumenten indien zij in aanmerking komen voor een woning. Alle inspanningen zijn erop gericht om de wachttijden bij de IND zo snel mogelijk op een acceptabel serviceniveau te brengen.

Vraag 11

Deelt u de mening dat dit slechts enkele problemen zijn die voortkomen uit capaciteitsgebrek bij de IND en dat ook veel anderen, zoals kennismigranten of asielzoekers die wachten op de start van hun procedure, vastzitten door de lange wachttijden, zie bijvoorbeeld de oproep van de asielzoekers in Assen? Hoe groot is het capaciteitstekort momenteel en heeft u al een verwachting over wanneer verbetering zichtbaar zal zijn?

Antwoord 11

Laat ik vooropstellen dat de wachttijden bij de loketten niet zijn gerelateerd aan wachttijden bij asielprocedures. De wachttijden bij asielprocedures en bij de loketten komen beiden wel onder andere voort uit de huidige krapte op de arbeidsmarkt en de uitdagingen die dit meebrengt op het gebied van werving. Bij de IND staat, naast de eerdergenoemde werving van loketmedewerkers, een permanente werving open voor hoor- en beslismedewerkers, waarbij rekening moet worden gehouden met het absorptievermogen van de IND om te voorkomen dat de werving contraproductief is. Nog voor het zomerreces zal ik uw Kamer informeren over de laatste stand van zaken binnen de asielketen.

Vraag 12

Kunt u deze vragen beantwoorden voor het commissiedebat over vreemdelingen- en asielbeleid op 22 juni?

Antwoord 12

Ja.