

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Telefoon
(070) 3 563 563
Telefax
(070) 3 607 572
E-mail
bureau@nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer
Datum
24 december 2004
Ons nummer
No 2004/1246 U
Uw brief

De minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG

Uw kenmerk

Bijlagen
1
Behandelend medewerker
mw. mr. A. Tio
Onderwerp
telefonische bereikbaarheid
IND

In mijn brief aan u van 13 augustus 2004 (No 2004.0765 U), waarin ik mijn zorgen uitleg over het functioneren van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), heb ik melding gemaakt van door mij ontvangen klachten over de telefonische bereikbaarheid van de IND-informatielijn. Ik heb u er in deze brief over geïnformeerd dat ik naar aanleiding hiervan steekproefsgewijs in de periode van 7 juli 2004 tot en met 16 juli 2004 de bereikbaarheid heb getest, waarbij is nagegaan in hoeveel procent van de gevallen binnen drie minuten contact kon worden verkregen over een bepaald onderwerp. Uit deze test bleek dat de IND in de onderzochte periode met vragen over bepaalde onderwerpen matig tot slecht bereikbaar was. Het ging onder meer om vragen over de behandeling van verlengingsaanvragen en vragen over toelating en naturalisatie (zie bijlage).

Conform mijn toezegging aan de vaste commissie voor Justitie uit de Tweede Kamer der Staten-Generaal tijdens het rondetafelgesprek op 13 september 2004 inzake het functioneren van de IND en naar aanleiding van ons gesprek van 14 oktober 2004, waarin onder meer de bereikbaarheid van de IND aan de orde is geweest, heb ik in de periode van 1 december 2004 tot en met 13 december 2004 wederom de telefonische bereikbaarheid van de IND-informatielijn getest op dezelfde wijze als in juli 2004. Uit de laatste test kwam naar voren dat de bereikbaarheid van de IND in de onderzochte periode, in vergelijking tot de onderzochte periode in juli 2004, sterk was verbeterd. Slechts de bereikbaarheid voor vragen over toelating en naturalisatie was matig tot slecht (zie bijlage).

Op basis van deze resultaten zie ik nu geen aanleiding om verdergaand onderzoek in te stellen naar de telefonische bereikbaarheid van de IND-infolijn.

Gelet op mijn toezegging van 13 september 2004 stuur ik een afschrift van deze brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal en aan de voorzitter van de vaste commissie voor Justitie uit de Tweede Kamer.

DE NATIONALE OMBUDSMAN,

mr. R. Fernhout

0900 opties

Het 0900-nummer kent vijf opties, waarvan er drie weer onderverdeeld zijn:

- 1 - vragen over lopende aanvragen
 - 1 - mvv/verblijfsvergunning
 - 2 - verlenging verblijfsdocument
 - 3 - visum kort verblijf
 - 4 - naturalisatie
 - 5 - asiel
- 2 - vragen over toelating en naturalisatie
- 3 - vragen over terugkeervisa, toeristenvisa en verlengingen daarvan
- 4 - aanvraagformulieren en brochures
 - 1 - aanvraagformulieren mvv/verblijfsvergunning/verlengingen daarvan
 - 2 - brochures
- 5 - arbeidsmigratie en studie
 - 1 - buitenlandse studenten
 - 2 - buitenlandse werknemers

Beltest 7 -16 juli 2004

Gedurende acht werkdagen is naar alle opties vier keer per dag gebeld, met als meetpunt het verkrijgen van persoonlijk contact binnen drie minuten.

De volgende resultaten kwamen hieruit:

- Optie 1 sub 1: 62,5% contact binnen 3 minuten, 37,5% geen contact
- Optie 1 sub 2: 5,6% contact binnen 3 minuten, 94,4% geen contact
- Optie 1 sub 3: 13,7% contact binnen 3 minuten, 86,7% geen contact
- Optie 1 sub 4: 88,3% contact binnen 3 minuten, 11,7% geen contact
- Optie 1 sub 5: 38,9% wel contact binnen 3 minuten, 61,1% geen contact

Optie 2: 43,7% contact binnen 3 minuten, 56,3% geen contact

Optie 3: 100% contact binnen 3 minuten

Optie 4 sub 1: 95,9% contact binnen 3 minuten, 4,1% geen contact

Optie 4 sub 2: 100% contact binnen 3 minuten

Optie 5 sub 1: 100% contact binnen 3 minuten

Optie 5 sub 2: 94,5% contact binnen 3 minuten, 5,5% geen contact

Beltest 1 - 13 december 2004

Gedurende tien werkdagen is naar alle opties vier keer per dag gebeld, met als meetpunt het verkrijgen van persoonlijk contact binnen drie minuten.

De volgende resultaten kwamen hieruit:

- Optie 1 sub 1: 90% contact binnen 3 minuten, 10% geen contact
- Optie 1 sub 2: 85% contact binnen 3 minuten, 15% geen contact
- Optie 1 sub 3: 70,7% contact binnen 3 minuten, 29,3% geen contact
- Optie 1 sub 4: 80% contact binnen 3 minuten, 20% geen contact
- Optie 1 sub 5: 90,2% wel contact binnen 3 minuten, 9,8% geen contact

Optie 2: 43,6% contact binnen 3 minuten, 56,4% geen contact

Optie 3: 95% contact binnen 3 minuten, 5% geen contact

Optie 4 sub 1: 94,8% contact binnen 3 minuten, 5,2% geen contact

Optie 4 sub 2: 100% contact binnen 3 minuten

Optie 5 sub 1: 98% contact binnen 3 minuten, 2% geen contact

Optie 5 sub 2: 87,5% contact binnen 3 minuten, 12,5% geen contact