



Case Study:

Immigratie- en Naturalisatiedienst

Procesoptimalisatie in
de asielketen: overzicht,
betrouwbaarheid
en effectiviteit



Immigratie- en Naturalisatiedienst
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Inleiding

Significant heeft onderzoek gedaan naar wat er kan worden verbeterd in de asielprocedure van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en welke taken er kunnen worden ondergebracht bij het bedrijfsbureau van de directie Asiel en Bescherming (A&B). Het project had als voornaamste doel om doorlooptijden te verbeteren en zo de efficiëntie van de asielprocedure te verhogen.

Over IND

De Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) is verantwoordelijk voor de uitvoering van het vreemdelingenbeleid in Nederland. De IND behandelt aanvragen voor verblijfsvergunningen, asielaanvragen en naturalisatieverzoeken. Binnen de directie Asiel en Bescherming (A&B) worden asielaanvragen beoordeeld en verwerkt. Het bedrijfsbureau is opgericht om de administratieve en ondersteunende taken binnen deze directie te stroomlijnen en te verbeteren.

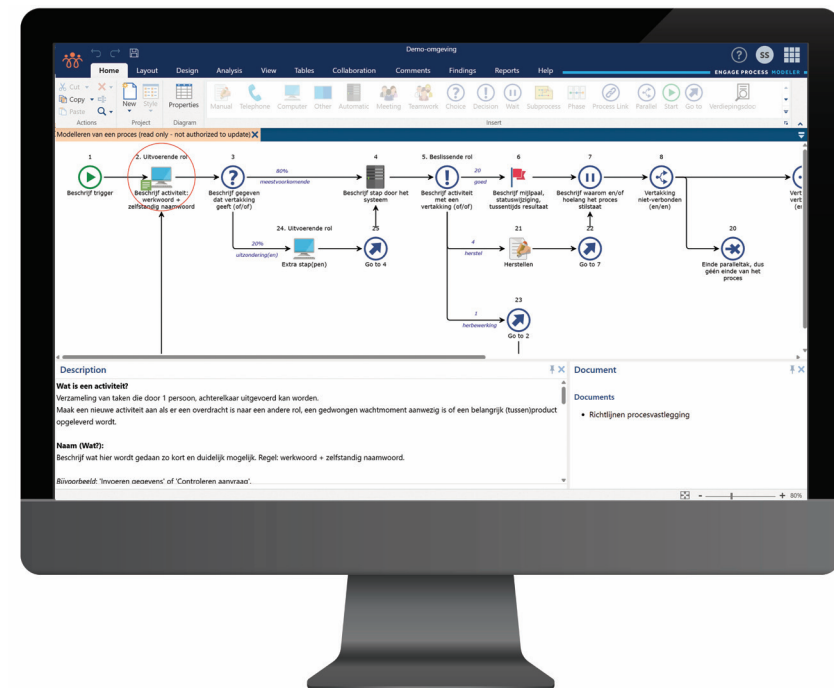
Aanleiding

De Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) kampt met lange doorlooptijden in de asielprocedure en een grote voorraad van wachtende aanvragers. Dit geeft grote druk om de kritische behandelcapaciteit van hoor- en beslismedewerkers zo goed mogelijk te benutten, het beheer van dossiers adequaat in te richten, inzicht in de voorraad te krijgen en een efficiënt planningsproces in te richten. Om hierin de benodigde verbeteringen te realiseren, heeft de IND besloten het bedrijfsbureau op te zetten.

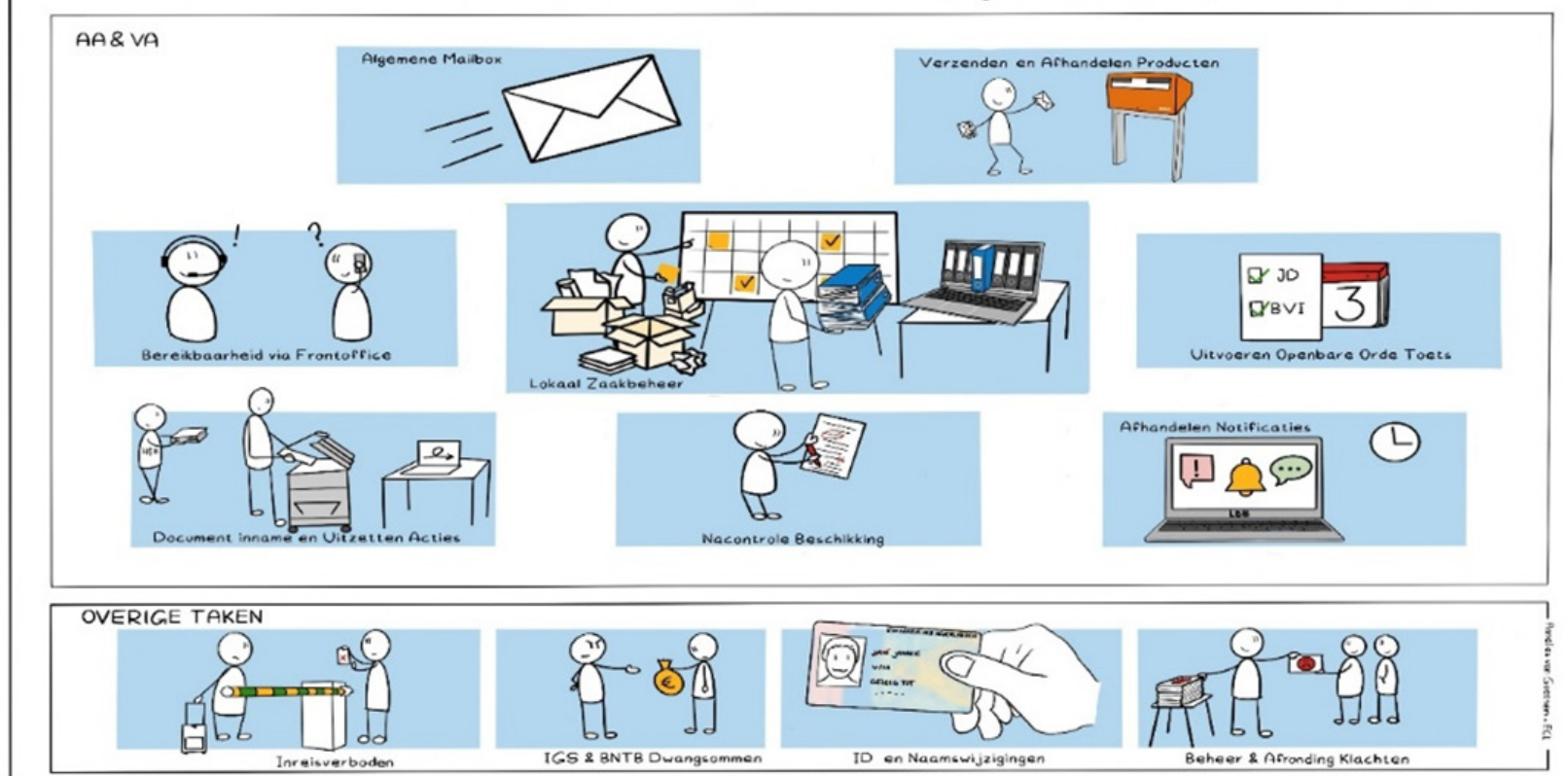
Aanpak en inzet van Engage Process bij de IND

Om de administratieve ondersteuning binnen de IND te verbeteren hebben we de bestaande processen zorgvuldig in kaart gebracht. Samen met hoor- en beslismedewerkers hebben we bepaald welke administratieve taken konden worden overgeheveld naar het nieuw op te richten bedrijfsbureau. Vervolgens zijn er nieuwe, gestroomlijnde processen ontworpen waarin de rol van het bedrijfsbureau volledig is geïntegreerd. Alle processen zijn gedocumenteerd in de Engage Process Modeler.

Tijdens procesworkshops zijn de huidige werkwijzen geanalyseerd en is gezamenlijk vastgesteld welke taken konden worden overgedragen. Dit leidde tot een helder beeld van het gewenste toekomstige proces. Via de Engage Process Viewer zijn deze processen gedeeld met betrokkenen, waarbij actief om feedback is gevraagd via de feedback module.



TAKEN LOKAAL BEDRIJFSBUREAU



Daarnaast zijn er concrete actiepunten vastgelegd, waaronder systeemaanpassingen die kunnen worden opgepakt. In het opmerkingenveld zijn omschrijvingen en suggesties verzameld die als input dienen voor de verdere uitwerking door Enterprise Voice (EV). Tijdens een aparte sessie met EV zijn de behoeften per proces doorgenomen, zodat duidelijk werd wat er nodig is om de gewenste ondersteuning te realiseren.

Bedrijfsbureau als administratieve beheer- en ondersteuningsorganisatie (wat)

Bedrijfsbureau als administratieve beheer- en ondersteuningsorganisatie (wat)

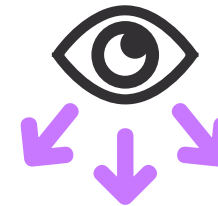
Het bedrijfsbureau, onderdeel van de directie A&B, ondersteunt het hoor- en beslisproces door het beheren van voorraden, het compleet en planbaar maken van dossiers en het uitvoeren van administratieve taken. De ambitie is om uiteindelijk alle processen binnen A&B te ondersteunen. In de eerste fase ligt de focus op spoor 4-zaken, met drie onderdelen:



CBB Aanmeldfase

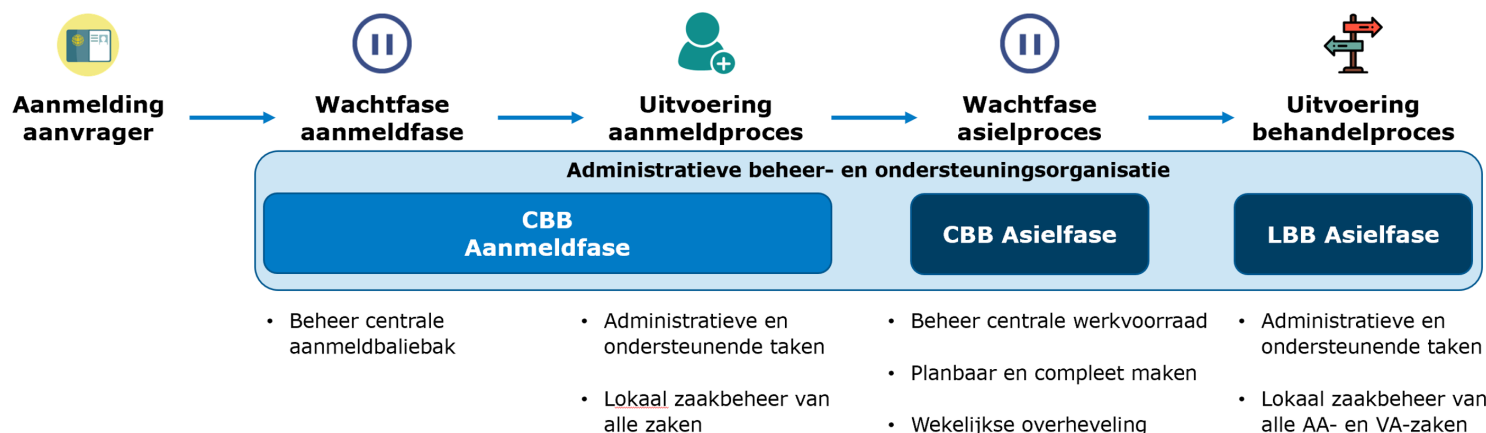


CBB Asielfase



LBB Asielfase

- Het **CBB Aanmeldfase** richt zich verder op het ondersteunen van het aanmeldproces door het uitvoeren van ondersteunende taken op de aanmeldlocatie gedurende het aanmeldproces zodat hoornedewerkers aanmeldbalie zich kunnen richten op hun primaire taak van horen
- Het **CBB Asielfase** richt zich op het beheer op de centrale werkvoorraad (450-bak), het compleet en planbaar maken van zaken (zodat de verkeerstoren deze kan toebedelen aan locaties) en het overhevelen van de zaken aan de locaties.
- Het **LBB Asielfase** richt zich op het ondersteunen van het hoor- en beslisproces zodat de hoor- en beslismedewerkers die inhoudelijk verantwoordelijk zijn voor de asielzaak zich op hun primaire taken van horen en beslissen kunnen richten.



Resultaten

De resultaten van de implementatie van het bedrijfsbureau zijn positief. Vanuit een uitgebreide evaluatie met vragenlijsten van circa 200 medewerkers blijkt dat de bereikbaarheid is verbeterd, er meer flow is in het proces, en hoor- en beslismedewerkers ervaren meer ruimte voor hun primaire werkzaamheden. Dankzij de administratieve ondersteuning is ook de datakwaliteit toegenomen.



Bereikbaarheid



Verbeterde flow



Meer ruimte

Conclusie

De implementatie van het bedrijfsbureau binnen de directie A&B van de IND heeft geleid tot aantoonbare verbeteringen in het asielproces. Er zijn duidelijke voordelen voor alle betrokkenen:



Medewerkers horen en beslissen hebben meer ruimte voor hun kerntaak met meer rust en stabiliteit en ondersteuners hebben meer afwisseling en leer- en ontplooiingsmogelijkheden in hun werk;

Aanvragers profiteren van meer duidelijkheid over de behandeltermijn, minder herplanningen en betere communicatie.



De organisatie boekt winst in de vorm van hogere kwaliteit van asielbesluiten, beter inzicht in de voorraad, meer flow en efficiëntie in het proces, kortere doorlooptijden, betere benutting van de kritische behandelcapaciteit en hogere datakwaliteit.

Stakeholders merken verbeteringen in bereikbaarheid, snellere afhandeling van verzoeken en klachten en een betrouwbaardere dienstverlening.



De inzet van Engage Process heeft een belangrijke rol gespeeld in het opzetten van het bedrijfsbureau. Niet alleen in het in kaart brengen en verbeteren van processen samen met de medewerkers, maar ook als basis voor het verbeteren van het gebruik van ondersteunende systemen. De resultaten tonen aan dat deze aanpak werkt.



Over Significant

Significant Groep is een advies- en onderzoeksbureau dat impact wil maken bij maatschappelijke vraagstukken. Significant Groep is georganiseerd in de vier ventures APE, Public, Insights en Synergy. Deze ventures zijn de thuisbasis voor verschillende competenties waaronder procesmanagement. Deze competentie zet Significant in de publieke sector onder meer bij uitvoeringsorganisaties.

Significant ondersteunt uitvoeringsorganisaties bij hun uitdaging van 'meer doen met minder' en zet zich actief in om te helpen bij dit uitdagende en complexe maatschappelijke vraagstuk. Uitvoerbaarheid is daarin een belangrijk thema en uitvoeringstoetsen vormen daarin een krachtig instrument. Significant heeft ruime ervaring in uitvoeringstoetsen voor verschillende uitvoeringsorganisaties en ministeries.

SIGNIFICANT GROEP

Tel:	088-0023400
Email:	info@significant.nl
Website:	significant.nl
Kantoor:	Parijsboulevard 209d 3541 CS Utrecht



Over Engage Process

Engage Process biedt een eenvoudige en zeer effectieve manier voor het in kaart brengen en analyseren van je bedrijfsprocessen. Het platform is 100% SaaS en stelt je team in staat om processen samen te bespreken, te evalueren en te verbeteren. Door de medewerker op de eerste plaats te zetten, is Engage Process een echte human-centric oplossing. Dit betekent proactief processen verkennen en opnieuw vormgeven in real-time.

Processen vormen de basis voor managementprogramma's zoals compliance, rechtmatigheid, risicomanagement, continu verbeteren en digitale transformatie. Meer dan 300 organisaties in Nederland en wereldwijd zetten Engage Process dagelijks in, waaronder Gemeente Ede, Flanderijn, Provincie Noord-Holland, Woonmeij, Centrada, City of Edinburgh Council, H2O groep, CIZ en SCS Railways.

HOOFDKANTOOR

Tel: +31 20 530 72 80
Email: sales@engageprocess.com
Website: engageprocess.com
Kantoor: Boeingavenue 8
1119 PB, Schiphol-Rijk