



Jaarverslag 2018

Colofon

Jaarverslag van het Nederlands Migratie Instituut (NMI)
Catharijnesingel 50, Utrecht
Postbus 19215
3501 DE Utrecht
(030) 234 29 36
nmi@nmigratie.nl
www.nmigratie.nl

© mei 2019 – Nederlands Migratie Instituut
Alle rechten zijn voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden gebruikt zonder
voorafgaande toestemming van het NMI.

Inhoud

Inhoud	3
Inleiding	5
1. De dienstverlening van het NMI.....	6
De taak van het NMI.....	6
Laagdrempelige dienstverlening	6
Werkwijze NMI.....	6
Omvang van de dienstverlening.....	7
Samenstelling doelgroep NMI.....	8
Trajecten.....	9
Cliëntcontacten	10
Groepsvoorlichting.....	10
Promotieactiviteiten.....	11
Reeds geremigreerden.....	11
Vluchtelingen en asielgerechtigden	12
2. Beleid en organisatie van de dienstverlening	13
Externe samenwerking; NOOM.....	13
Externe samenwerking; andere organisaties	13
Externe communicatie	13
Privacybeleid NMI	14
Flexibele en vaste spreekuurlocaties	14
Doelgroepen Remigratiewet	15
Personeel en organisatie.....	16
Bijlage 1 Dienstverlening NMI in cijfers	17
Algemeen.....	17
Cliënten	17
Trajecten.....	19
Cliëntcontacten	20
Groepsvoorlichting.....	21
Netwerkcontacten en -activiteiten	22
Reeds geremigreerden.....	22
Vluchtelingen en asielgerechtigden	24
Cijfers van de Sociale Verzekeringsbank	25

Bijlage 2	Bestuurssamenstelling 2018	27
Bijlage 3	Spreekuurlocaties.....	28

Inleiding

Veel oudere migranten hebben een sterk verlangen om ooit terug te keren naar het land van herkomst. Tegelijkertijd heeft deze groep het moeilijk. Er zijn gezondheidsproblemen, er is in de regel een taalachterstand en ze hebben uiteenlopende financiële problemen. Voor een deel van de oudere migranten is een unieke dienstverlening zichtbaar: bij het Nederlands Migratie Instituut (NMI) kunnen ze terecht met vragen over terugkeer. Vooralsnog heeft het NMI daarbij een bijzonder instrument om over te adviseren en dat is de remigratie-uitkering. Mits de remigrant voldoet aan de voorwaarden van de Remigratiewet, voorziet deze uitkering in maandelijks levensonderhoud in het land van herkomst voor migranten van 55 jaar en ouder.

Het Nederlands Migratie Instituut (NMI) is op 1 april 1991 opgericht om informatie te verstrekken, voorlichting en begeleiding aan te bieden over remigratie en in het bijzonder de remigratie-uitkering. De dienstverleningsovereenkomst tussen het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en het NMI vormt het kader voor de beschreven dienstverlening.

1. De dienstverlening van het NMI

De taak van het NMI

Het NMI geeft informatie, advies en begeleiding aan migranten en erkende vluchtelingen die in het kader van de Remigratiewet willen terugkeren naar het land van herkomst. Het NMI geeft informatie over de in de wet beschreven remigratie-uitkering, aanverwante regelingen en onderwerpen. Sinds 2010 is voorlichting aan reeds geremigreerden onderdeel van de kerntaak van de organisatie. Uit de praktijk blijkt dat de vraag van cliënten zich niet bij voorbaat beperkt tot de Remigratiewet, maar ook andere voorzieningen betreft die relevant zijn voor mogelijke terugkeer; zo zijn er na de wetswijziging veel vragen over het meenemen (exporteren) van sociale uitkeringen. De consultants hebben een breed overzicht van de sociale wetgeving, zodat een klantgerichte dienstverlening kan worden geboden.

Het volledige overzicht van diensten van het NMI:

- individuele informatie over remigratie en remigratie gerelateerde onderwerpen
- begeleiding bij remigratie
- algemene publieksvoorlichting
- voorlichting aan groepen migranten
- voorlichting aan groepen intermediairs en partners in de gemeentelijke en maatschappelijke dienstverlening

De onafhankelijkheid van de organisatie onderstreept de objectiviteit van de te geven voorlichting. De dienstverlening is kosteloos. Uiteraard draagt dit sterk bij aan de toegankelijkheid van de dienstverlening voor de doorgaans weinig draagkrachtige potentiële cliënten.

Laagdrempelige dienstverlening

Cliënten uit de grootste doelgroepen worden geholpen door consultants die op de hoogte zijn van bijvoorbeeld de sociale wetgeving, pensioenen en de gezondheidszorg in het remigratieland. De consultants spreken vaak de taal van de cliënt en hebben kennis van de sociaal-culturele achtergrond en dat maakt voor velen het verschil in de toegankelijkheid van de dienstverlening. De toegankelijkheid wordt verder versterkt doordat het NMI eind 2018 aanwezig was op 8 vaste locaties en 8 outreachende locaties (zie bijlage III). In het laatste geval wordt gebruik gemaakt van de faciliteiten van de locatie van samenwerkingspartners, zoals migrantenorganisaties, lokale overheden of welzijnsorganisaties.

Werkwijze NMI

De dienstverlening van het NMI start met het type gesprek 'Informatie kort', dit behelst een korte vraag of het maken van een afspraak. Een vervolgspraak is de intake, waarin NMI-consulenten expliciet aandacht besteden aan de aard van de hulpvraag. Tijdens dit gesprek adviseert de consultant over de mogelijkheden van vertrek, het vervolgtraject en hierin bepaalt de consultant in hoeverre de cliënt door het NMI dient te worden geholpen dan wel doorverwijzen dan wel samenwerken met

andere hulpverleners noodzakelijk is. Vaak is er sprake van een combinatie.

Als gevolg van de wetwijziging van 2014, heeft het NMI vaker te maken met een veranderende vraag. In de samenhangende informatievoorziening is de nadruk komen te liggen op de gevolgen van de wetwijziging van 2014 en welke mogelijkheden er verder zijn, zoals het exporteren van een uitkering, inclusief de bijbehorende dilemma's. Ook in 2018 kwam de sociaal-culturele, economische en maatschappelijke problematiek (zoals gebrek aan zelfredzaamheid, isolement, schulden, familieproblemen, psychische problematiek) naar voren bij veel oudere migranten die het NMI benaderen.

Omvang van de dienstverlening

Het aantal cliënten dat in 2018 is geholpen door het NMI is uitgekomen op 5.151 (tabel A), dit is inclusief informatie kort. De prognose van informatie kort is ruimschoots gehaald, er zijn meer cliënten kort behandeld dan verwacht. Hier zijn verschillende redenen voor. Cliënten voldoen niet aan de voorwaarden van de Remigratiewet, behoren toe aan een andere nationaliteit dan genoemd in de wet of hebben gewoon een korte vraag die ze snel en makkelijk bij het NMI kunnen indienen. Die dienstverlening is immers laagdrempelig en kosteloos.

Het behaalde aantal cliëntcontacten, exclusief informatie kort, is iets achter op de prognose gebleven. In de meeste maanden was de productie hoger dan verwacht, maar lager tijdens de ramadan, de zomerperiode en door uitval en ziekte ook aan het eind van het jaar.

Het aantal voorlichtingen is bijna conform de prognose en zelfs iets hoger uitgekomen.

A. Dienstverlening	Realisatie 2017	Prognose 2018	Realisatie 2018
Informatie kort	1.279	1.100	1.446
Begeleide cliënten (excl.informatie kort)	4.049	n.v.t.	3.711
Clientcontacten (excl.informatie kort)	9.695	10.500	9.528
Clientcontacten (incl.informatie kort)	11.529	n.v.t.	10.974
Groepsvoorlichting	117	100	102

Het aantal aanvragen voor de remigratie-uitkering is gedaald ten opzichte van vorig jaar (tabel B). In 2018 heeft het NMI 88 procent van de aanvragen begeleid. Bij het daadwerkelijk vertrek is dit in meer dan driekwart van de vertrekgerechtigden het geval. Er zijn 146 vertrekgerechtigden in 2018 en het totaal aantal vertrokken personen met de remigratie-uitkering was 193. Ouderen vertrekken met partner of alleen.

Het aantal van 248 aanvragers van de remigratie-uitkering bestaat uit migranten met maar liefst 22 nationaliteiten. Dit zijn migranten uit landen die gekoppeld zijn aan de Remigratiewet of het zijn vluchtelingen. De meeste aanvragers hebben de Turkse nationaliteit (aantal in 2018: 98).

B. Aanvragen remigratieregeling en vertrekgerechtigden						
	Aanvragen			Vertrekgerechtigden Remigratie (incl. nihil)		
	Totaal	Begeleid door NMI		Totaal	Begeleid door NMI	
		Aantal	%		Aantal	%
2017	303*	225	74%	170*	132*	78%
2018	248*	218	88%	146*	111*	76%

* Deze cijfers zijn afkomstig van de Sociale Verzekeringsbank.

Ruim 30 procent van de vertrekgerechtigden ontvangt geen uitkering, maar heeft een nihil-beschikking. Het NMI kan adviseren aan een cliënt om een uitkering te exporteren en tegelijkertijd een nihil-beschikking op basis van de Remigratiewet aan te vragen. Dit kan om verschillende redenen gunstig zijn voor de cliënt en zijn of haar partner. In tegenstelling tot de andere sociale uitkeringen, wordt bij overlijden de remigratie-uitkering uitgekeerd aan de partner.

De consulenten van het NMI adviseren cliënten enerzijds over wel of niet remigreren en anderzijds over de remigratie-uitkering of het meenemen van een andere uitkering. Voorafgaand aan remigratie worden partner en andere gezinsleden expliciet geïnformeerd over de gevolgen van de te nemen stappen, te meer omdat uit enkele praktijkervaringen is gebleken dat de vrouw van de remigrant niet wilde vertrekken.

Samenstelling doelgroep NMI

Het totaal aantal cliënten van 5.151 bestaat uit 3.626 mannen, 1.407 vrouwen en van 124 personen is dit onbekend (tabel 2). De categorie onbekend is bij het eerste contact, informatie kort, niet verplicht om te registreren en dit type contact is toegenomen in 2018. Omwille van efficiency is het niet altijd haalbaar geweest om dit vast te leggen. Het aantal nieuwe cliënten is uitgekomen op 4.065, dit is circa 80 procent van het totaal aantal cliënten. Deze cliënten hebben het NMI voor het eerst benaderd of lange tijd geen contact gezocht.

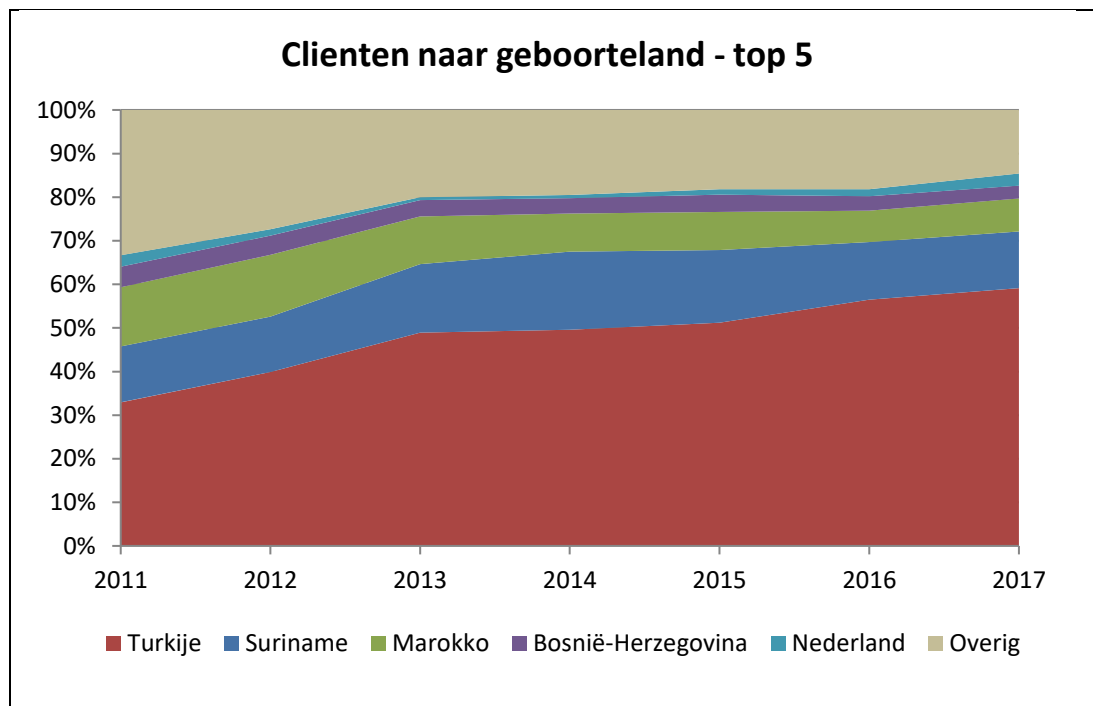
Het aantal cliënten van 55 jaar en ouder is 2.791 (tabel 3), van wie 1.727 in de leeftijdscategorie 55 tot 65, 714 in de categorie 65 tot 75 jaar; 350 cliënten zijn 75 jaar of ouder. Ongeveer 20 procent van de cliënten die het NMI benaderen is jonger dan 55. Dit is minder dan 2017 en 2016 en ligt in mijn met de vergrijzing. Hoewel deze groep niet (meer) onder de voorwaarden van de wet valt, is er nog veel belangstelling voor de remigratie-uitkering en/ of aanverwante regelingen.

Bijna 30 procent van de cliënten is alleenstaand (alleen, gescheiden of weduwe/weduwnaar), in 2017 was dat 32 procent.

Het percentage cliënten dat na de 18^e levensjaar naar Nederland is gekomen, en daarmee voldoet aan een van de voorwaarden van de Remigratiewet, is iets gedaald na een stijging in 2017. In 2017 is dit gestegen naar 52 procent, in 2016 was het 40 procent. In 2018 is dit uitgekomen op 50 procent.

Dit is deels verklaarbaar door vergrijzing van de doelgroep, er zijn relatief meer ouderen van 55 jaar en ouder en deze zijn op latere leeftijd naar Nederland gekomen.

In onderstaande grafiek zijn de verhoudingen geschetst van het aantal cliënten naar geboorteland voor de vijf meest voorkomende nationaliteiten. Het aandeel van cliënten met een Turkse achtergrond is verder gestegen: 51 procent in 2015, 56 procent in 2016, 59 procent in 2017 en 61 procent in 2018. Het aantal Surinaamse cliënten is bijna gelijk gebleven. Bij cliënten afkomstig uit Marokko en Bosnië-Herzegovina is een lichte daling zichtbaar ten opzichte van vorig jaar (zie voor verdere toelichting hoofdstuk 3, Beleid en organisatie van de dienstverlening). De categorie Nederland is ongeveer gelijk gebleven en bestaat uit cliënten die geboren zijn in Nederland of cliënten die de Nederlandse nationaliteit hebben. Het betreft merendeels Surinamers. Het aandeel overig is afgenomen en bestaat uit uiteenlopende nationaliteiten, voornamelijk: landen uit voormalig Joegoslavië, Irak en Iran (merendeels vluchtelingen), Nederlandse Antillen (voor een korte vraag, daarna doorverwijzing) en de andere landen uit Zuid-Europa.



Trajecten

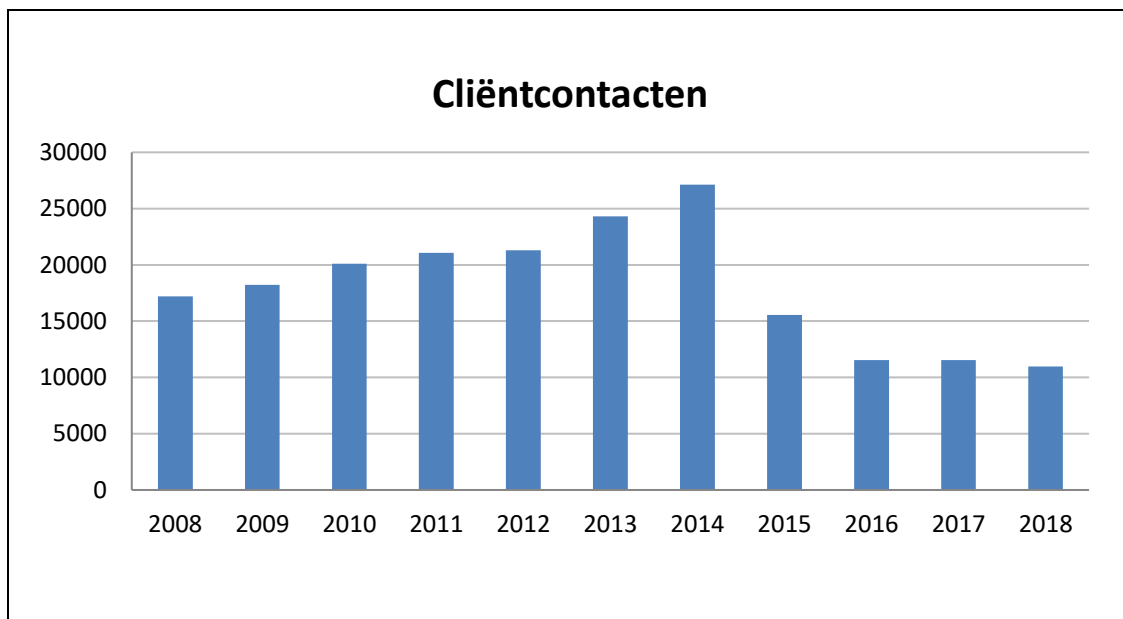
Na het traject Informatie kort – veelal telefonisch en maximaal 10 minuten – volgt een Intake oftewel Oriëntatie. Navenant hieraan is dat deze ook het meest voorkomen in het type dienstverlening, respectievelijk 23 procent en 38 procent van het totaal aan dienstverlening (tabel 7). Het traject Export uitkering, waarin expliciete vragen over het meenemen van uitkeringen worden behandeld, beslaat 15 procent. Advisering over deze uitkeringen vindt veelal plaats in combinatie met uitleg over de Remigratiewet. De trajecten kunnen parallel aan elkaar lopen.

Cliëntcontacten

Het totaal aantal contacten in 2018 was 10.974. In 2017 was dit 11.529. Onderstaande tabel plaatst de daling van het totaal aantal cliëntcontacten in breder perspectief.

De cliëntcontacten verliepen 5.066 maal via de telefoon en 4.851 keer face-to-face. De face-to-face gesprekken zijn op de locaties Utrecht en Rotterdam. Het totaal aan digitale contacten via mail, remigrantendesk of internetspreekuur kwam uit op 297. Daarnaast zijn er nog schriftelijke contacten, externe contacten met een intermediair en er is een categorie overig.

Het gemiddeld aantal contactmomenten met een cliënt – totaal aantal contacten, gedeeld door totaal aantal cliënten – is in 2018 gelijk gebleven aan 2017, met 2.1 contact per cliënt.



De cliëntcontacten zijn in tabel 10 afgezet tegen het type traject versus de uitgezette acties. Bij Informatie kort wordt het meest informatie gegeven over de Remigratiewet (66 procent). Op totaalniveau komen de volgende acties het meest voor: algemeen informatieverzoek, informatie remigratiewet en export uitkeringen.

Groepsvoorlichting

In 2018 zijn er 102 voorlichtingen gegeven en in 2017 waren dit er 117 (tabel 11). Het aantal voorlichtingen aan de Turkse doelgroep is ongeveer gelijk gebleven aan vorig jaar (46 in 2018, 45 in 2017).

De voorlichtingen aan intermediaire organisaties richten zich op uitleg over de positie van het NMI, de complexiteit van de doelgroep en het doorverwijzen van cliënten. Het betreffen belangenorganisaties, maatschappelijke organisaties en overheden.

Voorlichtingen aan overige doelgroepen, betreft onder andere Spaanse en Kaapverdiaanse ouderen. Ook is 3 maal voorlichting gegeven aan vluchtelingen en asielzoeker, deels aan 'nieuwe'

vluchtelingen en zij zijn aanwezig geweest bij voorlichtingen tijdens Iftar-bijeenkomsten van de ramadan. Het betrof voornamelijk Syriërs met vragen over terugkeer of doormigratie.

Tijdens voorlichtingen maken cliënten ruimschoots van de gelegenheid gebruik om vragen te stellen. In 2017 en 2018 zijn meer vragen gesteld over het beperken van de eerste generatie migranten in de Remigratiewet, tot de doelgroep 18 jaar en ouder. Nu de vergrijzing toeneemt zijn er meer ouderen die ook als 16 of 17 jarige als gastarbeider naar Nederland kwamen om te werken. Ook kwamen veel vragen aan de orde over de evaluatie van de wet en zijn wensen geuit om de in 2014 doorgevoerde wetswijzigingen terug te draaien, het betrof bijvoorbeeld de afgeschafte basisvoorziening waardoor veel Surinaamse cliënten de remigratie niet meer kunnen bekostigen.

Promotieactiviteiten

In 2018 zijn 205 netwerkcontacten en –activiteiten voor professionals geregistreerd (tabel 14), in het kader van het promoten van de dienstverlening van het NMI. In 2017 kwam dit uit op 311, in 2018 zijn meer gerichte activiteiten uitgevoerd bij organisaties die veel samenwerken met migranten. Organisaties zijn benaderd om migranten bekend te maken met de dienstverlening van het NMI en bijvoorbeeld ze door te verwijzen naar een van de spreekuurlocaties voor vragen. Ook is aan diverse organisaties gevraagd of er interesse is voor voorlichtingen; dit varieert van Marokkaanse vrouwengroepen tot belangenorganisaties voor Portugees sprekenden.

Voor 2019 zullen nieuwe promotieactiviteiten worden ontwikkeld. In de paragraaf Verkenning van hoofdstuk 3 wordt ook verslag gedaan van de promotieactiviteiten onder de paragraaf Externe samenwerking.

Reeds geremigreerden

Het NMI organiseerde in 2018 geen voorlichtingsbijeenkomsten in het buitenland (reden onveilige of onrustig politieke situatie), alhoewel het aantal contacten, met name uit Turkije, wederom is gestegen.

In 2018 zijn dit 2.207 contacten en in 2017 zijn dit 2.129 contacten (tabel 15), waarvan 1.837 uit Turkije. De meeste contacten met de cliënt verlopen telefonisch (bijna 1.000), gevolgd door face-to-face gesprekken tijdens bezoek aan Nederland. Ook zijn er veel cliënten die via derden, in de regel familieleden, het NMI benaderen.

In het eerste jaar na remigratie hebben cliënten veel taken die geregeld moeten worden en ontvangen ze post van de Nederlandse overheid waar ze zich geen raad mee weten. Het NMI is in dit geval laagdrempelig, snel en kosteloos te benaderen om vragen neer te leggen. Belangrijke functie van NMI-consulenten is dat ze ook als voorportaal fungeren voor Nederlandse overheidsorganisaties door aan te geven waar ze formulieren moeten opvragen of hoe ze vragen van bijvoorbeeld de belastingdienst of het pensioenfonds moeten uitzoeken.

De meeste vragen hebben betrekking op:

- Algemeen informatieverzoek (over lopende procedures met betrekking tot verzekeringen of aanvragen);
- Nazorg (remigranten bellen na een jaar op en vragen wat de status is van een procedure of wat ze moeten doen met een brief van de Nederlandse overheid);
- Sociale uitkeringen/ export uitkeringen (over het ontvangen van de uitkering, vaak in combinatie met vragen over de SVB of het UWV);
- Doorgeven/ verwerken mutaties (remigranten verhuizen van een tijdelijk naar een vast adres en geven mutaties door);
- Schulden, pensioen, belasting (vragen over de status van bijvoorbeeld het aanvragen van vrijstelling loonbelasting bij de belastingdienst).

Vluchtelingen en asielgerechtigden

Het aantal vluchtelingen en asielgerechtigden is licht gedaald, ten opzichte van het voorgaande jaar. Het zijn er 160 geweest in 2018 (tabel 18), onderverdeeld in circa 120 vluchtelingen en 20 asielgerechtigden, in 2017 waren dit er circa 200. Het aantal Bosnische vluchtelingen blijft dalen, Iraniërs en Irakezen benaderen het NMI iets minder dan in 2017. Er zijn 6 asielzoekers geholpen in 2018 (zie pagina 24 voor de gehanteerde definities).

In de praktijk blijkt het NMI laagdrempelige dienstverlening aan te bieden aan vluchtelingen. Veel vluchtelingen benaderen het NMI ter oriëntatie met allerlei remigratiegerelateerde zaken, waarbij het een groot voordeel voor ze is dat ze niet te maken hebben met een overheidsorganisatie maar ze eenvoudigweg een spreekuurlocatie kunnen binnenlopen om vragen te stellen en hun overwegingen uiteen te zetten.

2. Beleid en organisatie van de dienstverlening

Externe samenwerking; NOOM

De netwerkorganisatie voor oudere migranten (NOOM) is een belangrijke partner voor het NMI. Het NOOM geeft voorlichting over onderwerpen als AOW, gezondheid en schulden en deze hangen nauw samen met de informatievoorziening van het NMI.

De netwerken van beide organisaties overlappen voor een groot deel. Het NMI heeft veel contacten met Turkse en Surinaamse organisaties en ook met Marokkaanse organisaties. NOOM bereikt eerder doelgroepen als Spaanse, Kaapverdiaanse en Marokkaanse organisaties, die het NMI daardoor kan bereiken. In het najaar van 2018 is een gezamenlijke reeks aan voorlichtingen gegeven. Beide organisaties hebben daarbij elkaars netwerken kunnen bereiken en uitgebreid informatie verstrekt over de Remigratiewet, het exporteren van de AOW en gerelateerde zaken. Ook is een fotoboek gemaakt met daarin interviews met oudere migranten en enkele vertegenwoordigende organisaties van de migranten.

Externe samenwerking; andere organisaties

In 2018 is intensief samengewerkt met sociaal attachés, consulaten en andere uitvoerende overheidsorganisaties die een centrale rol spelen in het remigratietraject, zoals UWV, de belastingdienst, het CAK en de IND. Samenwerking met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) is vanzelfsprekend onderdeel van de dagelijkse praktijk, als het gaat om praktische zaken voor cliënten.

De samenwerking met de SVB is uitstekend. Naast een jaarlijks overleg vindt afstemming plaats over de dienstverlening aan cliënten. Het NMI heeft op verzoek van de SVB een bijdrage geleverd aan het ontwikkelen van een app van de SVB voor cliënten. Doel van de app was om, bij beslaglegging op de (remigratie-)uitkering, het contact tussen cliënt en belastingdienst te faciliteren. De app is in ontwikkeling.

Het NMI is in 2018 aangesloten bij het project Ouderen in de Wijk (OidW). Dit is een samenwerkingsproject van de bibliotheken in Utrecht, Amsterdam, Den Haag en Rotterdam, uitgevoerd in samenwerking met Mira Media. De spreekuurlocatie van het NMI in Den Haag is verplaatst naar de bibliotheek van Den Haag, onderdeel van voornoemd project. Zodoende kunnen consulenten de doelgroep beter bereiken en op termijn met voorlichting aansluiten bij activiteiten van het project OidW.

Externe communicatie

Een belangrijke activiteit voor een goede actuele informatievoorziening is het onderhouden van de website. Op onderdelen is informatie vertaald in het Engels en Turks en Arabisch. De machtigingsformulieren, voor het verlenen van toestemming om vertrouwelijke cliëntgegevens toe te passen, zijn in vier talen beschikbaar gesteld op de site.

In 2018 zijn gerichte advertenties geplaatst voor de Turkse en Marokkaanse doelgroep. Marokkaanse

ouderen weten nog onvoldoende de weg te vinden naar het NMI en daarom wordt volop ingezet op het promoten van de dienstverlening bij deze doelgroep. Ook is een Surinaamse nieuwsbrief uitgebracht voor de remigranten in Suriname.

Privacybeleid NMI

De invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) op 25 mei 2018 heeft grote consequenties gehad voor het NMI. Voor een kleine organisatie als het NMI heeft het flinke beslag gelegd op tijd en menskracht in de voorbereidingsfase. Er zijn verwerkingsovereenkomsten gesloten met partijen waar het NMI structureel mee samenwerkt en vanzelfsprekend met de opdrachtgever.

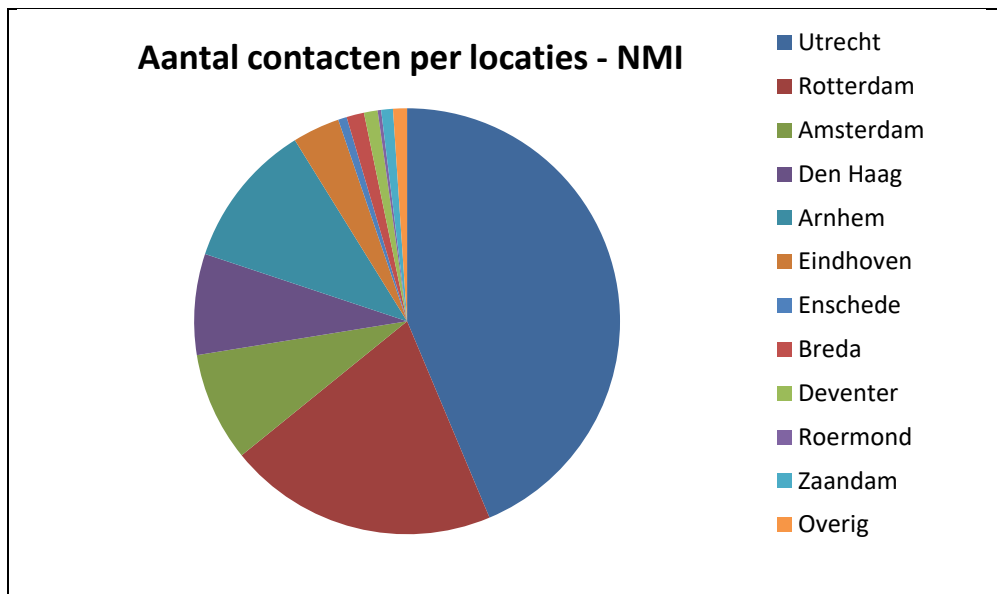
In intensief overleg met consultants is het privacybeleid besproken en vastgelegd. Zo zijn er afspraken gemaakt over datalekken en is vastgelegd wie toegang heeft tot welke data. Er zijn bestanden opgeschoond met daarin verouderde data.

Aangezien het NMI geen overheidsorganisatie is, maar wel werkt met vertrouwelijke cliëntgegevens vervult het een bijzondere positie. In overleg met de advocaat is uitgebreid onderzocht in hoeverre consultants deze gegevens mogen opvragen en verwerken. Een machtigingsformulier, voor het opvragen en verwerken van gegevens als BSN en bankrekeningnummers, blijkt als gevolg van de AVG voor het NMI noodzakelijk te zijn. Vervolgens is dit formulier ontwikkeld en een bijpassende werkwijze. Het formulier is vertaald in vier talen (Bosnisch, Arabisch, Turks en Engels) en ook digitaal ter beschikking gesteld op de website. Tijdens werkoverleggen wordt het privacybeleid besproken en is vastgesteld wanneer wel of niet gewerkt moet worden met het machtigingsformulier.

Flexibele en vaste spreekuurlocaties

Spreekuurlocaties zijn in de regel gevestigd in gebieden met veel migranten. Waar nodig worden locaties aangepast om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen of vanwege veranderingen in het aantal vragen van cliënten. In 2018 is in Rotterdam een nieuwe locatie geopend in Delfshaven, het NMI heeft een loket gekregen bij de zogenoemde vraagwijzer. Deze locatie is in 2018 verhuisd en de consultant van het NMI is mee verhuisd. De tweede locatie in Eindhoven is gesloten, zodat efficiëntere inzet mogelijk is. In Maastricht en Roermond is alleen een consultant aanwezig als er afspraken zijn gepland. Een locatie in Amsterdam is gesloten om redenen van efficiency.

In onderstaande grafiek zijn de steden genoemd waar het NMI in een of meer locaties zijn dienstverlening heeft aangeboden:



Doelgroepen Remigratiewet

Door de directe en vaak intensieve contacten met cliënten – tijdens spreekuren, netwerkcontacten en voorlichtingsbijeenkomsten – zijn consulenten op de hoogte wat er onder de doelgroepen van de Remigratiewet leeft en welke motieven ten grondslag liggen aan remigratie. Ook tijdens verkennende gesprekken met overheden en maatschappelijke organisaties zijn aandachtspunten geïnventariseerd.

Als gevolg van de in de Remigratiewet opgenomen voorwaarden op of na 18^e levensjaar naar Nederland gekomen en vestiging in Nederland voor 1 juli 2014, wordt de doelgroep die nog in aanmerking komt voor de remigratie-uitkering steeds ouder. De komende jaren zijn cruciaal om ook de overige nationaliteiten in de Remigratiewet (naast Marokkaanse, Turkse, Bosnische en Surinaamse ouderen) te informeren over de remigratie-uitkering. De omvang van deze ‘overige doelgroepen’ is onderzocht en ook of er nog organisaties zijn die deze doelgroepen vertegenwoordigen. Vervolgens is een aantal van deze organisaties benaderd.

Eerder contact met het Spaanse consulaat heeft geleid tot een overzicht van Spaanse organisaties in Nederland. Daarna zijn deze organisaties benaderd en is gevraagd of zij interesse hebben in voorlichting. Het bleek overigens dat de meeste organisaties in Nederland voor ouderen uit Spanje, niet meer actief zijn.

In het najaar van 2018 is een mailing verstuurd naar remigranten in voormalig Joegoslavië, Tunesië, Marokko, Spanje, Portugal en Kaapverdië, die het NMI eerder hebben benaderd. De opdracht van het NMI is onder de aandacht gebracht tezamen met wijzigingen in de regels voor het beheer van kleine pensioenen. Deze mailing komt voort uit de stijgende behoefte van remigranten om het NMI te benaderen. Na de mailing volgden vele positieve reacties en uiteenlopende vragen van remigranten.

Naar remigranten in Suriname is een nieuwsbrief verstuurd, met daarin adviezen voor vertrek naar

en verblijf in dit land. In de nieuwsbrief zijn aandachtspunten en wijzigingen op het terrein van de sociale zekerheid (in Suriname en in Nederland) beschreven en interviews opgenomen met vertegenwoordigers van stichting COS (Collectief Overzee Suriname) en het Surinaams consulaat.

Tijdens de netwerkactiviteiten, die tot doel hebben de dienstverlening van het NMI onder de aandacht te brengen, wordt expliciet aandacht besteed aan de Marokkaanse doelgroep. CBS-cijfers laten zien dat het vertrek naar Marokko stijgt, onder andere met de AOW, maar bij het NMI is het een relatief kleine doelgroep. Diverse Marokkaanse organisaties zijn benaderd en dit heeft geleid tot voorlichtingen. Ook heeft een student onderzocht waarom Marokkaanse ouderen niet altijd het NMI benaderen. Zo is onder andere gebleken dat de wijzigingen in het Sociale Zekerheidsverdrag tot wantrouwen hebben geleid naar de Nederlandse en Marokkaanse overheid en ze daardoor eerder zelf zaken uitzoeken. Risico daarvan is dat misvattingen over voornoemd verdrag en een informatieachterstand in het algemeen niet verholpen worden.

De voormalig Joegoslaven behoren qua grootte tot de vierde doelgroep van het NMI. Ze zijn vooral benieuwd naar de financiële mogelijkheden voor remigratie. Het NMI wordt bereikt door middel van mond-tot-mondreclame, er zijn weinig tot geen vertegenwoordigende instanties in Nederland. Het totaal aantal cliënten uit voormalig Joegoslavië is licht gedaald in 2018 en uitgekomen op ruim 220. Het betreft merendeels personen die hier voor de oorlog al kwamen en nu op leeftijd zijn en willen remigreren.

Personeel en organisatie

Het aantal medewerkers (inclusief tijdelijke krachten) is gemiddeld 18 in 2018. Er werden 2 stagiaires ingezet. In het kader van rapporteren over en registreren van de dienstverlening, volgden de consultants taaltrainingen en trainingen rapporteren. Ook zijn er regelmatig trainingen ten behoeve van het nieuwe cliëntregistratiesysteem. In het kader van de organisatie-ontwikkeling heeft een aantal medewerkers een training of cursus gevolgd.

Bijlage 1 Dienstverlening NMI in cijfers

Algemeen

1. Prognose en realisatie van de dienstverlening

A. Dienstverlening	Realisatie 2017	Prognose 2018	Realisatie 2018
Informatie kort	1.279	1.100	1.446
Begeleide cliënten (excl.informatie kort)	4.049	n.v.t.	3.711
Clientcontacten (excl.informatie kort)	9.695	10.500	9.528
Clientcontacten (incl.informatie kort)	11.529	n.v.t.	10.974
Groepsvoorlichting	117	100	102

Cliënten

2. Cliënten naar geslacht

M/V	2017	2018
Man	3.767	3.626
Vrouw	1.505	1.407
Onbekend	56	124
Totaal	5.328	5.157

3. Cliënten naar leeftijd*

Leeftijdscategorie	2017	2018
Jonger dan 21 jaar	18	11
21 tot 35 jaar	105	66
35 tot 45 jaar	321	228
45 tot 55 jaar	929	764
55 tot 65 jaar	1.636	1.727
65 tot 75 jaar	750	714
75 jaar en ouder	316	350
onbekend	1.253	1.297
Totaal	5.328	5.157

* De leeftijd van een cliënt is vaak onbekend, omdat de cliënt deze niet altijd wil verstrekken. Vaak wordt pas in een later stadium van het traject, bijvoorbeeld bij het invullen van een aanvraagformulier voor de SVB of voor een andere instantie, de geboortedatum genoteerd.

4. Cliënten naar doelgroep

Doelgroep	2017	2018
Land of groep genoemd in wet	4.744	4.701
Vluchtelingen/ asielgerechtigden	203	161
Overig	381	295
Totaal	5.328	5.157

5. Cliënten naar geboorteland

Geboorteland	2017	2018
Turkije	3.150	3.169
Suriname	693	698
Marokko	404	385
Bosnië-Herzegovina	157	134
Nederland	148	143
Servie	67	55
Irak	55	33
Iran	50	35
Curaçao	49	38
Spanje	45	38
Portugal	33	35
Indonesië	32	31
Kroatië	24	20
Griekenland	22	21
Italië	20	13
Tunesië	20	9
Syrië	19	20
Macedonië	18	9
Aruba	16	5
Kosovo	15	5
Onbekend	2	2
Overig	289	259
Totaal	5.328	5.157

6. Cliënten naar aantal aanvragen

NB: In de tabel staat het aantal aanvragen voor de remigratie-uitkering, die het NMI heeft begeleid.

Jaar	Aantal aanvragen via het NMI
2010	1.114
2011	1.060
2012	1.153
2013	1.481
2014	1.776
2015	231
2016	196
2017	225
2018	218

Trajecten

7. Trajecten naar type dienstverlening

Type dienstverlening	2018
Remigratiewet	8%
Remigratie breed	2%
Informatie kort	23%
Orientatie	38%
Buitenland	14%
Export uitkering	15%
Totaal	100%

Cliëntcontacten

8. Cliëntcontacten per spreekuurlocatie

Spreekuurlocatie	2017	2018
Utrecht	5.165	4.793
Rotterdam	2.382	2.248
Amsterdam	1.135	910
Den Haag	728	841
Arnhem	1.007	1.213
Eindhoven	562	394
Enschede	114	72
Breda	127	146
Deventer*	155	114
Roermond*	40	29
Zaandam*	84	98
Overig	30	116
Totaal	11.529	10.974

* In deze plaatsen is de spreekuurlocatie beperkt open.

9. Cliëntcontacten naar type contact

Type contact	2017	2018
Face to face	5.101	4.851
Telefoon	5.479	5.066
Schriftelijk	244	241
Remigratiedesk	147	75
Internetsprekuur	140	182
Extern (via intermediairs)	206	308
Mail	84	82
Overig	57	169
Totaal	11.529	10.974

10. Cliëntcontacten naar acties

Acties in 2018	export uitk.	info.kort	orientatie	rem.breed	rem.wet	totaal
Algemeen informatieverzoek	33%	0%	43%	34%	31%	33%
Sociale verzekeringen/ export uitkeringen	26%	0%	0%	0%	9%	13%
Informatie remigratiewet	3%	66%	40%	17%	17%	21%
Aanvraag remigratiewet	0%	0%	0%	0%	4%	1%
Schulden, belastingen, pensioen, overige spec. info	3%	0%	0%	10%	3%	2%
Nazorg (vaak uit het buitenland)	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Doorgeven mutaties (adreswijziging)	11%	0%	0%	0%	8%	6%
Checklist vertrek of aankomst	6%	0%	0%	7%	5%	4%
Specifieke landeninformatie	5%	0%	0%	9%	6%	3%
Afstand nationaliteit/ IND	6%	0%	0%	10%	10%	5%
Consult partner	2%	0%	0%	1%	1%	1%
Overig (vooral administratieve taken)	6%	34%	17%	11%	7%	11%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Groepsvoorlichting

11. Groepsvoorlichting naar doelgroep

Voorlichtingsbijeenkomst naar doelgroep	2017	2018
Turkije	45	46
Suriname	38	26
Intermediair	13	8
Marokko	13	12
Vluchtelingen en asielzoekers	4	3
Bosnië-Herzegovina	0	2
Overig	4	5
Totaal	117	102

12. Groepsvoorlichting naar aard van de organisatie

Type organisatie	2017	2018
Overheidsorganisaties	5	3
Clientorganisaties	69	68
Maatschappelijke organisaties	24	17
Overig	19	14
Totaal	117	102

13. Groepsvoorlichting naar aantal deelnemers

Aantal deelnemers	2017	2018
Minder dan 10	25	6
10 tot 50	65	62
50 of meer	27	34
Totaal aantal bijeenkomsten	117	102
Totaal aantal deelnemers	4.702	5.350
Gemiddeld aantal deelnemers	42	40

Netwerkcontacten en -activiteiten

14. Netwerkcontacten en -activiteiten naar type organisatie

Type organisatie	2017	2018
Overheidsorganisaties	22	19
Clientorganisaties	94	66
Maatschappelijke organisaties	109	78
Consulaat/ buitenlands orgaan	26	11
Overig	60	31
Totaal	311	205

Reeds geremigreerden

NB: In de tabellen staan de aantallen contacten met geremigreerden.

15. Reeds geremigreerden naar geboorteland

Remigratieland	2017	2018
Turkije	1.691	1.837
Suriname	225	175
Marokko	69	87
Bosnië-Herzegovina	20	26
Iran	12	9
Portugal	1	13
Indonesië	1	8
Spanje	5	7
Servie	10	7
Irak	15	6
Overig en onbekend	80	53
Totaal	2.129	2.228

16. Reeds geremigreerden naar type contact

Type contact	2017	2018
Face to face client	318	351
Face to face derden	118	134
Telefoon client	982	999
Telefoon derden	335	317
Schriftelijk client	52	61
Schriftelijk derden	32	41
Remigratiedesk	147	75
Internetspreekuur	21	17
Externe mail	32	36
Uitzoekwerk/ dossiervorming	26	2
Overig	66	195
Totaal	2.129	2.228

NB: Contact met derden betreft kinderen van de remigrant en gemachtigden.

17. Reeds geremigreerden naar acties

Acties	2018
Algemeen informatieverzoek	33%
Sociale verzekeringen/ export uitkeringen	11%
Aanvraag remigratiewet	0%
Informatie remigratiewet	6%
Schulden, belastingen, pensioen en overige specifieke info	8%
Nazorg (vaak uit het buitenland)	24%
Doorgeven mutaties	11%
Checklist vertrek of aankomst	0%
Specifieke landeninformatie	1%
Afstand nationaliteit/ IND	3%
Doorverwijzen	0%
Consult partner	1%
Overig (vooral administratieve taken)	3%
Totaal	100%

Vluchtelingen en asielgerechtigden

Gehanteerde definities van vluchtelingen, asielgerechtigden en asielzoekers:

- *Vluchteling*: Kan remigratie-uitkering aanvragen.

Iemand die in zijn thuisland gegronde vrees heeft voor vervolging. Redenen voor vervolging kunnen zijn: ras, godsdienst, nationaliteit, politieke overtuiging of seksuele voorkeur. De vluchteling kan in zijn eigen land geen bescherming krijgen tegen deze vervolging. De Verdragsvluchtelingen (A-status) met een verblijfsvergunning asiel (op grond van art. 29 lid 1 sub a Vw. 2000) vallen onder de definitie van vluchteling op basis van het Vluchtelingenverdrag. In Nederland krijgt hij een asielvergunning en de garantie dat hij niet wordt teruggestuurd naar zijn eigen land.

- *Asielgerechtigde*: Kan remigratie-uitkering aanvragen.

Vreemdeling die gerechtigd is in Nederland te verblijven zolang de gevaarlijke situatie in zijn land van herkomst voortduurt. Is in principe in het bezit van een document III (asiel bepaalde tijd). Heeft status gekregen en mag in NL blijven en werken.

- *Asielzoeker*: Nog geen status en kan remigratie-uitkering niet aanvragen.

Vreemdeling die een verblijfsvergunning asiel heeft aangevraagd omdat voor hem/ haar in het land van herkomst een gevaarlijke situatie is ontstaan. Kan in het bezit zijn van een elektronisch W-document (registratiekaart). Het land waar asiel wordt gevraagd, moet nagaan of de asielzoeker valt onder het Vluchtelingenverdrag.

18. Vluchtelingen en asielgerechtigden naar geboorteland

Geboorteland	2017	2018
Irak	38	21
Iran	32	27
Bosnië-Herzegovina	27	15
Syrie	13	16
Soedan	0	10
Somalie	9	5
Azerbadsjan	9	4
Rusland	0	5
Armenie	0	5
Eritrea	0	5
Overig en onbekend	75	47
Totaal	203	160

19. Vluchtelingen en asielgerechtigden naar acties

Acties	2018
Algemeen informatieverzoek	31%
Sociale verzekeringen/ export uitkeringen	8%
Aanvraag remigratiewet	2%
Informatie remigratiewet	30%
Schulden, belastingen, pensioen en overige specifieke info	1%
Nazorg (vaak uit het buitenland)	4%
Doorgeven mutaties	6%
Checklist vertrek of aankomst	1%
Specifieke landeninformatie	0%
Afstand nationaliteit/ IND	7%
Doorverwijzen	0%
Consult partner	1%
Overig (vooral administratieve taken)	9%
Totaal	100%

Cijfers van de Sociale Verzekeringsbank

20. Aanvragen remigratievoorziening naar nationaliteit (bron: SVB)

Nationaliteit	2017	2018
Turkije	113	98
Nederland	81	69
Marokko	35	23
Bosnië-Herzegovina	15	17
Kroatië	7	6
Portugal	6	4
Iran	6	1
Servië	5	6
Italië	4	3
Spanje	3	5
Overig	28	16
Totaal	303	248

NB: Niet alle aanvragen worden gehonoreerd.

21. Vertrekgerechtigden met remigratievoorziening naar geboorteland (bron: SVB)

Bestemmingsland	2017	2018
	Remigratie (incl. nihil)	Remigratie (incl. nihil)
Turkije	81	67
Suriname	39	26
Bosnië-Herzegovina	9	12
Marokko	18	17
Iran	3	1
Servie	1	4
Kroatië	2	6
Macedonië	2	2
Spanje	2	1
Tunesië	2	1
Overig	11	8
Totaal	170	145

NB: Het betreft het aantal gerechtigden, dit kunnen dus ook huishoudens zijn met meerdere personen. Niet iedereen die een aanvraag doet krijgt in het zelfde jaar een beschikking of vertrekt in het jaar van de toekenning. Vertrek moet binnen 12 maanden na beschikking plaatsvinden.

NB: Inclusief nihil houdt in dat ook personen worden meegenomen bij wie de remigratievoorziening wordt gecombineerd met een andere uitkering.

22. Aanvragen versus vertrekgerechtigden

B. Aanvragen remigratieregeling en vertrekgerechtigden						
	Aanvragen			Vertrekgerechtigden Remigratie (incl. nihil)		
	Totaal	Begeleid door NMI		Totaal	Begeleid door NMI	
		Aantal	%		Aantal	%
2017	303	225	74%	170	132	78%
2018	248	218	88%	146	111	76%

Bijlage 2 Bestuurssamenstelling 2018

Het bestuur van het NMI wordt, conform artikel 4 van de Statuten van het NMI, gevormd door:

- vertegenwoordigers van relevante maatschappelijke organisaties;
en/of
- leden die de doelgroepen van het remigratie- en integratiebeleid vertegenwoordigen;
en/of
- leden die zijn benoemd op grond van hun bestuurlijke kennis en ervaring.

Naam	Functie bij NMI
Dhr. W. Varkevisser	Voorzitter
Mw. S.V. Wolf	Secretaris
Dhr. A. Yalin	Penningmeester
Mw. A. Asante	Bestuurslid
Mw. P. Muller	Bestuurslid

Bijlage 3 Spreekuurlocaties

Hoofdkantoor

Utrecht

Catharijnesingel 50
3511 GC Utrecht
Postbus 19215
3501 DE Utrecht
T (030) 234 29 36
nmi@nmigratie.nl
www.nmigratie.nl

Vaste locaties

Amsterdam

Gebouw Rue Paré
Chris Lebeaustraat 4
1062 DC Amsterdam

Arnhem

Wijkcentrum Symfonie
Valckeniersstraat 1
6828 RM Arnhem

Den Haag

Bibliotheekgebouw Schilderswijk
Koningstraat 439
2515 JL Den Haag

Enschede

Nijverheidstraat 11
7511 JM Enschede

Outreachinge locaties

Amsterdam

Kramatplantsoen 101 H
1095 LB Amsterdam Oost

Amsterdam

Flierbosdreef 23
1102 BV Amsterdam Zuidoost

Roermond

Achilleslaan 7
6042 JV Roermond

Rotterdam

Looiershof 1
Rotterdam

Breda

Instituut voor Maatschappelijk Welzijn
Willemstraat 20
4811 AL Breda

Eindhoven

Stadskantoor
Stadhuisplein 10
5611 EM Eindhoven

Rotterdam

Humanitas
Bergwegplantsoen 10
3037 SK Rotterdam

Deventer

Bibliotheekgebouw
Stromarkt 18
7411 PK Deventer

Amsterdam

Anton de Komplein 150
1102 CW Amsterdam Zuidoost

Amsterdam

Polderweg 300
1093 KP Amsterdam

Zaandam

Lobeliusstraat 71
1504 EJ Zaandam

Maastricht

Malbergsingel 70
6218 AV Maastricht