



Ministerie van **Arbeid, Energie**  
& **Integratie**

**STATEN VAN ARUBA**

Ingek: 19 JUN 2024

Volgnr: IS/913/23-24

Aan de heer mr. Edgar G. A. Vrolijk  
Voorzitter van de Staten van Aruba  
L.G. Smith Blvd. 72  
Oranjestad  
Alhier

Oranjestad, 19 juni 2024

Kenmerk: BMAEI 4418/24

*Ref.: Antwoorden op vragen Statenlid mw. Raymicheline Raymond*

Geachte Voorzitter,

Namens de minister, die thans uitlandig is, treft u aangehecht de antwoorden op de vragen van het Statenlid, mw. R. Raymond en een kopie van de Handboek Toelating 2023, naar de inhoud waarvan u volledigheidshalve wordt verwezen.

Namens de minister het verzoek om aan alle statenleden een kopie te doen toekomen.

Hoogachtend,

Gisette F. Croes  
Chief of Staff



Minister di **Labor, Energia  
& Integracion**

BMAEI: 4418/24

**VRAGEN van het lid mw. Raymicheline M.J. Raymond, fractieleider RAIZ, aan de Minister van Arbeid, Energie en Integratie ingevolge artikel III.17 van de Staatsregeling en artikel 59 van het Reglement van Orde van de Staten van Aruba.**

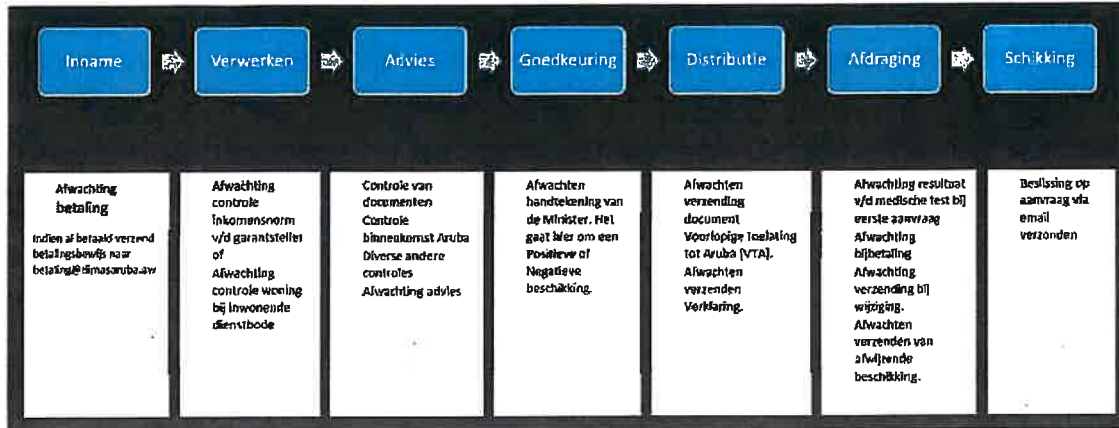
Mede naar aanleiding van het onderzoek Portulaca richt ik mij tot de Minister van Arbeid, Energie en Integratie, met de volgende vragen:

**1. Hoe verloopt het door uw ministerie toegepaste beleid voor de uitgifte van verblijfsvergunningen? Gaarne bij uw beschrijving in ieder geval de toetsings-, beoordelings- en besluitmomenten noemen, waaronder de betrokken instanties en functies/ambten.**

Het gangbaar beleid is sinds 2023, door middel van de publicatie van het Toelatingshandboek 2023 (met enkele uitgebrachte ondersteunende beleidsinstructies) kenbaar gemaakt. Voor het effectief toepassen van het beleid is het van essentieel belang dat de aansturing van de dienst, alsmede het functioneren van de organisatie als geheel en de interne bedrijfsprocessen, optimaal en goed op elkaar afgestemd zijn. Met name ten aanzien van de vreemdelingenzaken, die nog altijd de kernactiviteiten van DIMAS vormen. De toetsing, beoordeling en besluitvorming van de vergunningen zijn intussen gedigitaliseerd, middels het bestaande registratiesysteem SIRSA, hetgeen bijdraagt tot efficiëntie en transparantie.

Een aanvraag wordt beschouwd te zijn ingediend als alle vereiste documenten zijn aangeleverd door de aanvrager, welke dan als indieningsmoment geldt. Dan begint de afhandelingsprocedure, toetsingsprocedure en adviesprocedure, afhankelijk van het soort/type vergunning te lopen. De workflow in het systeem waarborgt eveneens de functiescheiding. Dit geldt tevens voor de digitale voorlegging aan de Minister ter ondertekening. Hierna treft u een overzicht van de processtappen in de vergunningsaanvraagprocedure:

## Processtappen voor het CRV-tracking-systeem:



Wat betreft de achterstanden, is er sinds december 2023 met een inhaalslag gestart om deze weg te werken. Hiervoor zijn uitzendkrachten ingeschakeld ter ondersteuning van de medewerkers van de Back office. Dezelfde aanpak is toegepast bij de Front office, voor het inhalen van de achterstanden in de registratie van aanvragen. Hierna volgt een weergave van het verloop van de vergunningsaanvragen vanaf 2022 tot en met heden:

### 2022

Totaal aanvragen	16.079
Nog niet betaald	0 (0%)
Onbeslist	2 (0%)
Ondertekening Minister	0 (0%)
Beslist	15.905 (99.9%)
Afgehandeld	16.077 (98.9%)

### 2023

Totaal aanvragen	15.849
Nog niet betaald	1 (0%)
Onbeslist	25 (0.2%)
Ondertekening Minister	7 (0%)
Beslist	14.976 (99.8%)
Afgehandeld	15.816 (98.8%)

### 2024 (t/m 13-06-2024)

Totaal aanvragen	7.014
Nog niet betaald	473 (6.7%)
Onbeslist	986 (14.1%)
Ondertekening Min.	72 (1.0%)



Beslist	5.483 (78.2%)
Afgehandeld	4.758 (67.84%)

## **2. Hoe verliep het beleid voor de uitgifte van verblijfsvergunningen voor het thans door u gehanteerde beleid?**

In het begin verliep het proces niet optimaal omdat onder andere het beleid voor eenieder kenbaar gemaakt moest worden en het personeel zich diende aan te passen aan de uitvoering van het nieuwe beleid door middel van aanpassing van de processen aan de hand van nieuwe vereisten.

Echter, sinds december 2023 heeft er een verandering in de directie plaatsgevonden, waarbij de kernstaf samen en nauwer met de directeur is gaan samenwerken. De taken zijn verdeeld onder de directieleden, hetgeen een aanzienlijk verschil heeft gemaakt in de meest positieve zin.

In het Toelatingshandboek 2023 is tevens een herstelbeleid opgenomen, hetgeen betekent dat in geval een aanvrager niet alle vereiste documenten heeft ingeleverd bij de indiening van de vergunningsaanvraag er eerst een herstelmogelijkheid wordt geboden voordat over wordt gegaan tot afwijzing van de vergunningsaanvraag. Indien de aanvrager ontbrekende documenten overlegt of de gebrekkige/onjuiste informatie herstelt (denke aan bijvoorbeeld inschrijving of uitschrijving bij de SVb, of een bewijs van inkomen) dan kan de vergunning alsnog worden toegewezen.

In gevallen waarin herstel niet mogelijk is, staat de bezwaarprocedure open voor de aanvrager die een afwijzende beschikking heeft ontvangen. Dit beleid is positief gevoeld ervaren door de klanten van DIMAS, aangezien het eenduidig en transparant is. De klant/aanvrager voelt zich beschermd tegen misleiding of misinformatie.

## **3. Welke veranderingen heeft u vanaf uw aantreden als Minister, belast met het vreemdelingen- en integratiebeleid, doorgevoerd met betrekking tot de uitgifte van verblijfsvergunningen, en waarom?**

DIMAS is gestart met een zogenaamd webportaal, aanvankelijk voor aanvragen ingevolge de artikelen 1 en 3. Hiervan maken onder andere het Hospitaal van Aruba, SKOA, de Koninklijke Marine en alle grote bedrijven gebruik. Dit jaar heeft DIMAS tevens advocaten, consuls en consultants "onboarded", waardoor zij ook toegang hebben gekregen tot het webportaal. Dit heeft als gevolg dat nu tussen de 45% en 50% van de aanvragen via het webportaal verlopen hetgeen heeft bijgedragen aan de efficiëntie, productiviteit en dienstverlening van de Front Office medewerkers van DIMAS.



Het doel is om de Front Office van DIMAS te transformeren tot een Customer Care-afdeling. DIMAS zal echter een balie blijven houden om oudere klanten die niet digitaal vaardig zijn te begeleiden, evenals voor de aanvragen voor pasgeboren baby's op Aruba. In het najaar zal DIMAS overgaan tot het "onboarden" van particuliere aanvragers, zodat zij niet zelf digitaal hun aanvragen kunnen indienen en niet langer afhankelijk zullen zijn van derden (denke aan consultants). Het is reeds mogelijk om via de website van DIMAS digitaal een aanvraag in te dienen. De afspraken die worden gemaakt zijn niet voor het indienen van een aanvraag, maar meer voor de Helpdesk van DIMAS. Naast de afspraken staat DIMAS dagelijks nog altijd een bepaald aantal klanten te woord.

Door het verder digitaliseren van de vergunningsaanvraagprocedure wordt het afhandelingsproces niet alleen efficiënter maar ook transparanter en minder afhankelijk van het menselijk handelen en is er, bij een optimaal werkend digitaal systeem, minder fouten gemaakt.

#### **4. Zijn er meer veranderingen die u wilt doorvoeren met betrekking tot de uitgifte van verblijfsvergunningen? Indien ja: welke veranderingen en waarom?**

Er is onder andere de mogelijkheid gecreëerd om meerjarenvergunningen aan te vragen bij verlenging tot een maximum van 5 jaar. Ook wordt het tijdelijk ingevoerde "*special projects permits*" nader vormgegeven en geformaliseerd aangezien het aanvankelijk als tijdelijke middel was ingevoerd om tegemoet te komen aan het bestaande arbeidstekort. Echter, uit onderzoek (onder andere van het CBS en KvK) is gebleken dat het arbeidstekort intussen een structureel karakter heeft gekregen, althans dreigt te krijgen, waardoor het noodzakelijk is geworden om deze categorie vergunningen nader te formaliseren en het toetsingskader en vereisten nader uit te werken.

Het doel is om ook de aanvragen voor verlengingen van verblijfs-/werkvergunningen te automatiseren. De reden hiervoor is dat in de afgelopen 15 jaar 60% of meer van de aanvragen betrekking hadden op verlengingen. Een verlenging is immers een formaliteit, waarbij de aanvrager bij de eerste aanvraag reeds de toetsing heeft doorlopen. Bij een verlenging is van belang of er een DPL-verklaring of notificatiebrief overgelegd is, of er sprake is van een adreswijziging, en wordt het reisgedrag van de aanvrager gecontroleerd. Dit zijn aspecten waarbij reeds zogenoemde API's zijn, althans worden, ontwikkeld om de noodzakelijke menselijke interventie te elimineren.

Dit zal ertoe leiden dat DIMAS zich kan concentreren op de eerste aanvragen en wijzigingen, waardoor de kwaliteit van de behandeling wordt gewaarborgd en, waar nodig, verbeterd.



**5. Hoe waarborgt u, als politiek verantwoordelijke voor het vreemdelingen- en integratiebeleid, gelet op het Portulaca-onderzoek en de verdenkingen van het Openbaar Ministerie, de integriteit en betrouwbaarheid van het uitgifteproces van verblijfsvergunningen?**

Het registratiesysteem SIRSA is opgebouwd met een workflow die functiescheiding waarborgt. Een aanvraag wordt ingediend via de website van DIMAS of via het webportaal.

Via de website van DIMAS worden de aanvragen door de Front Office medewerkers geregistreerd, terwijl via het webportaal de aanvragen door de accounthouder worden geregistreerd. Dit is de enige manier van registreren. Na de registratie wordt een betalingsopdracht gegenereerd en via e-mail naar de klant gestuurd.

Nadat de klant de retributies, leges en/of waarborgsom heeft betaald bij de MFA of via de bank, wordt de betaling automatisch naar DIMP verzonden voor controle. Vervolgens wordt de aanvraag vrijgegeven in het systeem en via een beveiligd systeem naar DIMAS verzonden om de volgende stap in het proces te doorlopen. Hierna worden de ketenpartners, zoals DIMP, SVB en huiscontrole (indien van toepassing), gecontacteerd voor validatie en/of controle. Na validatie wordt de aanvraag automatisch in het systeem voor advies voorgelegd aan de medewerkers van de Back Office van DIMAS.

Na toetsing conform de LTU en het beleid, wordt de aanvraag ter ondertekening voorgelegd aan de Minister van Integratie. De minister kan het advies terugsturen voor een nieuw advies, maar kan het oorspronkelijke advies zelf niet wijzigen. De gehele workflow is digitaal en beschikt over een zgn. "audit trail". De beschikking zelf wordt via het SIRSA-systeem per e-mail naar de klant gestuurd. Dit gedeelte van het verzenden van de beschikking is grotendeels geautomatiseerd, maar wordt momenteel verder ontwikkeld en verbeterd.

Hoogachtend,

Glenbert F. Croes

