

Vergaderjaar 2017–2018

25 764

Reisdocumenten

Nr. 110

BRIEF VAN DE MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 31 augustus 2018

Uw Kamer en het Kabinet delen de ambitie om consulaire dienstverlening voor Nederlanders in het buitenland toegankelijker te maken. Nederland wil koploper op consulaire terrein blijven door consulaire diensten verder te verbeteren en te verbreden, door te innoveren, te digitaliseren en sommige diensten (verder) uit te besteden. In december 2017 bent u geïnformeerd over de inrichting en stand van zaken van de pilot reisdocumentenaanvragen bij een externe dienstverlener in Edinburgh, in het Verenigd Koninkrijk¹. Nederlanders kunnen hier sinds september 2016 bij de externe dienstverlener (EDV) VFS een Nederlands paspoort of Nederlandse identiteitskaart aanvragen. Zoals toegezegd informeer ik u bijgaand over de eindevaluatie van deze pilot en zet ik tevens uiteen hoe ik deze dienstverlening in de toekomst vormgeef, waarbij de door uw Kamer naar voren gebrachte wensen eveneens zijn meegenomen.

Resultaten en bevindingen pilot

Allereerst informeer ik u graag over de resultaten van de pilot. In het kader van de pilot zijn bij VFS in Edinburgh ongeveer 3000 aanvragen voor Nederlandse reisdocumenten ingediend. Uit het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) blijkt dat deze dienstverlening «dichter bij huis» hoog gewaardeerd wordt. Tot zover hebben ongeveer 750 klanten meegewerkt aan dit onderzoek. De klantvriendelijkheid en de deskundigheid van de frontofficemedewerkers van VFS worden gewaardeerd met een 4,3 op een schaal van 1 tot 5. De toegevoegde waarde van deze dienstverlening wordt gewaardeerd met een 4,4 op dezelfde schaal.

Over de wijze waarop de pilot is ingericht bent u reeds uitgebreid geïnformeerd bij brief van 20 december 2017. Leidende principes zijn daarbij een verantwoorde balans tussen klantvriendelijkheid en kostenbesparing enerzijds, en betrouwbaarheid ten aanzien van identificatie, privacy- en informatiebeveiliging anderzijds. De pilotlocatie is door het

¹ Kamerstuk 25 764 nr. 107

Ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ) meermaals bezocht, waarbij het aanvraagproces aan de hand van de contracten en een monitoringskader werd geobserveerd en geëvalueerd.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is nauw betrokken bij de pilot, zo ook bij de eindevaluatie; in dit kader is eind maart jl. een gemeenschappelijk bezoek afgelegd aan VFS in Edinburgh.

Gebleken is dat het inname- en identificatieproces aan de frontoffice veilig en professioneel verloopt. De kwaliteit van de door VFS ingenomen aanvragen wordt in de centrale backoffice van BZ, waar de aanvragen beoordeeld worden, positief gewaardeerd. Op basis van de positieve bevindingen tot dusver is er -ook bij BZK- draagvlak om de pilot in Edinburgh te bestendigen en bredere ervaring op te doen door verdere uitrol van deze dienstverlening naar aanvullende locaties.

Voorafgaand aan verdere uitbreiding zal een aanvullende *privacy impact assessment* en risicoanalyse worden uitgevoerd. Privacy- en informatiebeveiliging zullen blijvend aandacht behoeven; niet alleen bij de voorbereiding en het opleiden van frontofficepersoneel, maar ook in de dagelijkse operationele aansturing en tussentijdse monitoring. Ook is cyberveiligheid een thema dat de nodige aandacht en inspanningen blijft vergen. In het kader van de aanbesteding van het nieuwe raamcontract met EDV's zijn de selectiecriteria op het gebied van databeveiliging derhalve nog verder aangescherpt. BZ is daarnaast het monitoringskader dat verbonden is aan de nieuwe contracten verder aan het ontwikkelen, daarbij gebruikmakend van de relevante stakeholders binnen de rijksoverheid.

Uitbreiding dienstverlening

In 2018/2019 zal de paspoortdienstverlening door een EDV in lijn met de wensen van uw Kamer worden uitgebreid. Deze wens is ook geuit in reacties van Nederlandse burgers op de internetconsultatie «Consulaire dienstverlening» die is gehouden van 19 juni tot en met 25 juli jl. De inzet van een EDV in het paspoortproces zal worden uitgebreid naar Canada (Edmonton), Australië (Perth), de Verenigde Staten (Chicago) en het Verenigd Koninkrijk (Londen en een aanvullende locatie in het VK in de regio «Midlands»).

De uitbreiding van de paspoortdienstverlening via externe dienstverlening kan in Londen waarschijnlijk nog dit najaar gerealiseerd worden onder de huidige uitvoeringsovereenkomst voor paspoortdienstverlening met VFS in het VK. Voor de overige locaties geldt dat uitrol pas gerealiseerd kan worden na definitieve gunning van het nieuwe raamcontract aan EDV's, waarvoor momenteel een aanbestedingsprocedure loopt. Dan zal ook worden geïnventariseerd of deze dienstverlening kan worden uitgebreid naar Spanje. Voor deze locatie wordt onderzocht of de EDV ook kan worden ingezet voor een breder pallet aan producten en diensten van de Nederlandse overheid in het kader van het 24/7 Loket Buitenland, de beoogde «one stop shop» voor dienstverlening van de overheid aan Nederlanders in het buitenland.

Wat betreft de criteria voor uitbreiding, is in eerste instantie gekeken naar locaties waar deze dienstverlening de grootste toegevoegde waarde heeft voor Nederlanders in het buitenland, gelet op bijvoorbeeld de afstand tot de dichtstbijzijnde ambassade of consulaat-generaal met een consulaire balie, de afstand tot Nederland en/of het aanbieden van een extra service buiten reguliere openingstijden. Ook is gekeken naar de omvang van de Nederlandse gemeenschap en het verwachte volume aan aanvragen. Hierbij is overwogen dat een aanvullende aanvraagmogelijkheid bij een

EDV ook kan dienen om een beroepspost met veel aanvragen en lange wachttijden te ontlasten waarmee de consulaire dienstverlening voor de klant kan worden verbeterd. Verder is bij de keuze voor de locaties voor uitbreiding ook als criterium meegenomen dat het belangrijk is brede ervaring op te doen, ook met relatief complexe aanvragen. Tenslotte zijn de eerdere wensen vanuit de Kamer nadrukkelijk verdisconteerd in de afweging.

Voor het Verenigd Koninkrijk geldt dat mede vanwege Brexit het aantal aanvragen voor Nederlandse reisdocumenten de afgelopen jaren fors is gestegen tot ongeveer 30.000 per jaar. Bij de Nederlandse ambassade in Londen worden veelal complexe, bewerkelijke aanvragen ingediend, onder andere door de grote Somalisch-Nederlandse gemeenschap in de «Midlands». Door het, op termijn onder het nieuwe raamcontract, openen van een locatie in de Midlands kan de gewenste bredere en diepere ervaring worden opgedaan en kan de ambassade in Londen verder worden ontlast. Aangevuld met een premiumservice buiten reguliere kantooruren op donderdagavond en zaterdag bij VFS in Londen, zal de dienstverlening aanzienlijk worden uitgebreid.

In het kader van de modernisering van de dienstverlening is ook aandacht voor verbetering van de informatievoorziening. Uit feedback van klanten is gebleken dat het online afsprakensysteem en de website van VFS verbeterd kunnen worden. Dit wordt meegenomen bij de inrichting van de nieuwe EDV-websites.

Voor afspraakassistentie kunnen klanten contact opnemen met de EDV. Voor de benodigde documenten wordt inmiddels verwezen naar de meertalige website www.nederlandwereldwijd.nl. Via de in mei jl. geïntroduceerde «paspoorttool» op deze website kan nu een persoonlijke checklist worden gegenereerd, toegespitst op de individuele situatie van de klant. Voor verdere inhoudelijke vragen over de procedure en benodigde documenten kan men contact opnemen met het 24/7 BZ Contactcenter.

Op basis van de bredere en diepere ervaring op de geselecteerde aanvullende locaties voor dienstverlening via een EDV, zal ik bezien waar en op welke termijn deze dienstverlening verder wordt uitgebreid.

Ten slotte staat digitalisering van de consulaire dienstverlening, waaronder het aanvragen van Nederlandse reisdocumenten in het buitenland, hoog op de consulaire agenda. In reactie op de motie van het Lid Sjoerdsma² geef ik zoals toegezegd op korte termijn, samen met de Staatssecretaris van BZK, een toelichting op de verschijningsplicht bij de paspoortaanvraag en de mogelijkheden en onmogelijkheden van verdere digitalisering van het aanvraagproces van Nederlandse reisdocumenten.

De Minister van Buitenlandse Zaken,
S.A. Blok

² Kamerstuk 34 950 V, nr. 11