

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

i.v.m. een correctie in de ontvangen datum

### 1370 HERDRUK

Vragen van de leden **Sjoerdsma** (D66) en **Ten Broeke** (VVD) aan de Minister van Buitenlandse Zaken over *het betrekken van Nederlanders in het buitenland bij de verbetering van het postennetwerk en consulaire dienstverlening* (ingezonden 6 februari 2018).

Antwoord van Minister **Kaag** (Buitenlandse Zaken) (ontvangen 7 maart 2018).

Vraag 1 en 2

Op welke wijze bent u van plan het postennetwerk en de consulaire dienstverlening, zoals voorgenomen in het Regeerakkoord, te versterken? Kunt u aangeven welk tijdspad u daarbij voor ogen heeft?

Antwoord 1 en 2

Bij de versterking van het diplomatieke netwerk wordt gekeken naar zowel extra capaciteit op bestaande posten als mogelijk het openen van posten op locaties elders in de wereld, en de organisatie daaromheen. Dit kunnen behalve ambassades ook consulaten-generaal of ambassadekantoren zijn maar ook inhuizende diplomaten bij posten van bevriende landen. De concrete invulling hangt nauw samen met het beleid uit het regeerakkoord dat in ontwikkeling is op het gebied van veiligheid, Europese samenwerking, buitenlandse handel en ontwikkelingssamenwerking, migratie en met de ontwikkelingen op het gebied van consulaire dienstverlening. Uiterlijk voor de zomer wordt uw Kamer nader geïnformeerd over de visie van het kabinet op het postennet en de wijze waarop de in het Regeerakkoord aangekondigde middelen voor de uitbreiding en versterking hiervan zullen worden besteed. Specifiek op consulaire terrein volgt een uitwerking van het Nederlandse «koploperschap». Daarbij hecht het kabinet aan duidelijke keuzes voor de verschillende consulaire producten en diensten voor Nederlanders en klanten wereldwijd. In de uitvoering daarvan zal Nederland excelleren en innoveren: van de verstrekking van reis- en identiteitsdocumenten, visa kort en lang verblijf tot de consulaire-maatschappelijke dienstverlening. In de eerste helft van dit jaar zal het kabinet die aanpak en invulling met uw Kamer delen, in de vorm van een beleidsbrief, de «Consulaire Canon», met een jaarlijkse rapportage over voortgang en dienstverlening. De keuzes en kaders in die brief zijn van belang om voor iedereen helderheid te scheppen over de mogelijkheden en onmogelijkheden van consulaire dienstverlening, en over de rechten en plichten die gelden voor de gebruiker van deze diensten. Daarin zal het kabinet ook aangeven hoe de rijksoverheid

invulling zal geven aan het wereldwijde «koploperschap» in de consulaire dienstverlening.

In de tussentijd ligt het lopende consulaire moderniseringsprogramma op koers. Een moderne en innovatieve front office, inzet van externe partijen om diensten te verlenen, met een nadrukkelijke inzet op digitale dienstverlening. Veiligheid en betrouwbaarheid zijn daarbij een randvoorwaarde, nadrukkelijk ook bij de ICT-gerelateerde zaken.

Er loopt momenteel een pilot in Edinburgh (VK), waar Nederlanders een aanvraag voor een Nederlands reisdocument kunnen indienen bij een externe dienstverlener. De pilot wordt dit voorjaar definitief geëvalueerd. Het kabinet heeft een positieve grondhouding ten aanzien van de uitbreiding van deze dienstverlening, ook in het licht van de specifieke wensen vanuit de Kamer, bijvoorbeeld met betrekking tot Canada en Australië. Hierover informeer ik u in het voorjaar van 2018.

Vraag 3

Bent u bekend met de vele signalen van Nederlanders in het buitenland, die door het sluiten van consulaire afdelingen moeite ondervinden en lange afstanden moeten afleggen om onder andere een paspoort aan te vragen of andere consulaire diensten af te nemen?

Antwoord 3

Ja, deze signalen zijn mij bekend.

Vraag 4

Bent u bereid de een miljoen Nederlanders in het buitenland actief te betrekken bij de verbetering van consulaire dienstverlening en uitbreiding van het postennetwerk, bijvoorbeeld door middel van een enquête of onderzoek onder deze doelgroep? Zo ja, op welke termijn? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Ja, het publiek wereldwijd wordt op verschillende manieren actief betrokken bij het uitwerken van de verdere plannen. Een belangrijk uitgangspunt is namelijk dat de «klant» centraal staat.

In het lopende moderniseringsprogramma gebeurt die consultatie voortdurend. Bij de ontwikkeling en verbetering van de huidige dienstverlening wordt reeds gebruik gemaakt van onderzoek onder de doelgroepen van deze diensten. Zo zijn voorafgaand aan de ontwikkeling en inrichting van de 24/7 BZ Reisapp, de BZ Informatieservice en de websites Nederlandwereldwijd.nl en Netherlandsandyou.nl de behoeften en verwachtingen actief in kaart gebracht. Daarnaast wordt doorlopend klanttevredenheid gemeten, bijvoorbeeld over het 24/7 BZ Contact Centre en aangepast als daartoe wensen zijn bij gebruikers. Datzelfde gebeurt bij de lopende paspoortpilot in Edinburgh en bij klanttevredenheidsonderzoek bij de verstrekking van reisdocumenten in Londen en Parijs.

Voor de nieuwe stappen zal ook actief worden ingezet op consultatie van «klanten».

De beleidsbrief Consulaire Dienstverlening («Consulaire Canon») zal dit voorjaar via publieksconsultaties worden vormgegeven ([www.internetconsultatie.nl](http://www.internetconsultatie.nl)).

Voor het rijksbrede 24/7 Loket Buitenland («one stop shop») zal dit jaar een professionele «survey» worden afgerond zodat wereldwijd wensen, mogelijkheden, en suggesties worden opgehaald. Op die manieren brengt de Nederlandse overheid nog scherper de wensen in beeld.

Vraag 5

Deelt u de mening dat het digitaliseren van consulaire dienstverlening, mits veilig, groot financieel en tijdsvoordeel op kan leveren voor Nederlanders in het buitenland? Zo ja, bent u voornemens deze digitalisering voortvarend aan te pakken? Welk tijdspad heeft u daarbij voor ogen?

Antwoord 5

Digitalisering van dienstverlening staat hoog op de consulaire agenda. Voor visumaanvragen zijn eerste stappen in die richting gezet, en draaien de eerste pilots. Voor de brede dienstverlening geniet digitale vormgeving de voorkeur. Dat geldt ook voor het aanvragen van Nederlandse reisdocumenten vanuit

het buitenland. De inzet is erop gericht om in 2020 te komen tot een zo maximaal mogelijke digitalisering. De uitdaging daarbij is het vinden van de balans tussen zo eenvoudig mogelijke verstrekking enerzijds en (digitale) veiligheid, betrouwbaarheid en wet- en regelgeving anderzijds. Buitenlandse Zaken en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, eerstverantwoordelijke voor de toekomstige vormgeving van het reisdocumentenproces, zetten hier gezamenlijk op in.

#### Vraag 6

Wat is de stand van zaken met betrekking tot het realiseren van het 24/7 Loket Buitenland voor Nederlanders in het buitenland? Kunt u aangeven op welke termijn u verwacht dit te hebben gerealiseerd?

#### Antwoord 6

Voor het 24/7 Loket Buitenland («one stop shop») zijn verkennende gesprekken met diverse departementen en uitvoeringsorganisaties bijna afgerond. De oogst hiervan wordt vertaald in een plan van aanpak voor het beoogde loket. Doel van het loket is betere dienstverlening aan Nederlanders in het buitenland te realiseren. Cruciaal daarbij is een goede samenwerking met en mede-eigenaarschap van andere overheidspartijen, en een geleidelijke aanpak over een periode van 3–4 jaar. Deze «stap-voor-stap»-benadering geldt zowel voor de producten en diensten die in het loket worden ondergebracht als voor de mate waarin de coördinatie daarop wordt verdiept. De focus van het loket zal vooralsnog liggen op het optimaal ontsluiten van informatie over producten en diensten van de Nederlandse overheid voor de doelgroep. In 2018 zullen drie stappen worden gerealiseerd: het afronden van de wereldwijde survey onder Nederlanders in het buitenland; een aanzet voor de inrichting van het digitale en telefonische loket (de balie van de «one-stop-shop»), inclusief de verbinding naar klantportalen en websites van diverse overheidspartijen; en het gaandeweg verbreden van de dienstverlening ten opzichte van de bestaande consulaire dienstverlening (toevoeging eerste nieuwe producten en diensten).

#### Vraag 7

Bent u bekend met het Ierse initiatief «Global Irish»?<sup>1</sup> Ziet u mogelijkheden een dergelijk initiatief, dat onder andere in het buitenland gevestigde Ieren via een selectiesysteem uitnodigd om Ierland te bezoeken en de banden met het moederland te behouden en verstevigen, ook in Nederland in te voeren?

#### Antwoord 7

Bij de verdere uitwerking en vormgeving van het 24/7 Loket Buitenland zullen ervaringen en initiatieven elders, waaronder Global Irish, worden meegenomen. Daarbij staat voorop dat we met het loket de Nederlander in het buitenland zoveel mogelijk willen faciliteren bij dienstverlening door de Nederlandse overheid.

---

<sup>1</sup> <https://www.dfa.ie/global-irish/staying-in-touch/>