

Aan de Voorzitter van de
Tweede Kamer der Staten-Generaal
Binnenhof 4
Den Haag

Directie Consulaire Zaken en
Visumbeleid
Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20061
Nederland
www.rijksoverheid.nl

Onze Referentie

BZDOC-2089746700-92

Bijlage(n)

2

Datum 31 januari 2019
Betreft 24/7 Loket Buitenland

Geachte voorzitter,

Het kabinet heeft zich tot doel gesteld om de dienstverlening van de Nederlandse overheid aan de circa één miljoen Nederlanders in het buitenland te verbeteren. Het Regeerakkoord meldt in dit kader de komst van een "24/7 Loket Buitenland". Afgelopen jaar lag de nadruk op de noodzakelijke voorbereidende activiteiten om deze ontwikkeling mogelijk te maken. Een belangrijke stap was het laten uitvoeren van een wereldwijd onderzoek onder Nederlanders in het buitenland naar hun ervaringen met en wensen voor dienstverlening door de Nederlandse overheid. Graag bied ik u hierbij het eindrapport van dit onderzoek alsmede de managementsamenvatting daarvan aan. In deze brief ga ik in op de belangrijkste resultaten en inzichten uit dit onderzoek voor het project Loket Buitenland en informeer ik u over de voortgang en de plannen voor dit jaar. Een noot vooraf is dat de term "Loket Buitenland" wordt gehanteerd als werktitel en niet als definitieve naam voor hetgeen in het kader van dit project wordt ontwikkeld.

Aanleiding en doel

Aanleiding voor het project zijn signalen van Nederlanders in het buitenland met betrekking tot knelpunten die zij ervaren in de dienstverlening van de Nederlandse overheid. Om deze dienstverlening te verbeteren, ligt de focus van het project op het realiseren en implementeren van een effectieve, efficiënte en gebruiksvriendelijke *front office* voor de doelgroep¹. Een front office waar alle relevante dienstverlening van de Nederlandse overheid wordt ontsloten en dat 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar is via verschillende kanalen: online én met de optie van persoonlijk contact.

Klantonderzoek

Om een beeld te krijgen van de wensen en ervaringen van de klant is in 2018 het hierboven genoemde wereldwijde onderzoek onder Nederlanders in het buitenland uitgevoerd. Nog niet eerder werd onder deze groep over de gehele linie van overheidsdienstverlening een dergelijk onderzoek verricht. In dat opzicht kunnen de uitkomsten ook als een nulmeting worden beschouwd. Het onderzoek – in de

¹ Naast Nederlanders in het buitenland, gaat het hierbij ook om niet-Nederlanders in het buitenland die door eerder verblijf in ons land of om andere redenen rechten en plichten in relatie tot de Nederlandse overheid hebben. Het wereldwijde klantonderzoek was specifiek op Nederlanders in het buitenland gericht.

vorm van een online enquête - is in opdracht van het ministerie van Buitenlandse Zaken uitgevoerd door bureau Kantar Public, in nauwe samenwerking met de betrokken (uitvoerings)organisaties binnen het project Loket Buitenland. Een actieve promotie van het onderzoek, met name via de ambassades en consulaten en hun connecties met Nederlandse verenigingen, via samenwerkingsverbanden van Nederlanders wereldwijd, waaronder de online community Nederlanders in het Buitenland (NIHB) en via diverse sociale media, heeft ertoe geleid dat bijna 5000 respondenten de enquête hebben ingevuld.

Directie Consulaire Zaken
en Visumbeleid

Onze Referentie
BZDOC-2089746700-92

Belangrijkste uitkomsten onderzoek

Profiel van de Nederlander in het buitenland²

- Meer dan driekwart van de respondenten woont langer dan 5 jaar in het buitenland. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 53,4 jaar en twee derde van de groep is hoger opgeleid (WO of HBO).
- Qua werksituatie is de verdeling in grote lijnen als volgt: in loondienst (41%), gepensioneerd (25%) en ondernemer (18%).
- Twee derde deel van de respondenten geeft aan minimaal één keer per jaar (28%) of meerdere keren per jaar (38%) Nederland te bezoeken.
- Ruim drie kwart van de deelnemers (77%) voelt zich redelijk tot sterk verbonden met Nederland. Slechts 10% voelt zich niet zo of helemaal niet verbonden met Nederland.
- Vijf op de zes respondenten heeft alleen de Nederlandse nationaliteit (83%). 14% heeft ook een andere nationaliteit, en 2% heeft de Nederlandse nationaliteit verloren.
- De helft van de respondenten beschikt over een DigiD. Van hen maakt driekwart in meer of mindere mate gebruik van Mijnoverheid.

Waardering huidige dienstverlening

- Het geheel van overheidsinformatievoorziening en -dienstverlening aan Nederlanders in het buitenland krijgt als gemiddeld rapportcijfer een 5,6.
- Gemiddeld hebben de respondenten in het afgelopen jaar 4x contact gehad met of informatie opgezocht via een instantie van de Nederlandse (rijks)overheid. Nederlanders in Europa hebben gemiddeld vaker contact gezocht met een overheidsinstantie dan Nederlanders die buiten Europa woonachtig zijn.
- De top-5 van onderwerpen waarover men in de afgelopen jaren contact heeft gehad, is als volgt: 1) Paspoorten/identiteitskaart; 2) Stemmen in het buitenland; 3) DigiD; 4) Nederlanderschap/Nederlandse nationaliteit en 5) Verklaringen (van woonplaats, van gedrag, van in leven zijn etc.)
- Het contact tussen Nederlanders in het buitenland en de (rijks)overheid verloopt voornamelijk via digitale kanalen, zoals websites (70%) en e-mail (44%). Telefonisch contact staat op plaats 3 met 31%.
- Binnen het onderzoek zijn er vijf aspecten van dienstverlening benoemd en bevraagd, namelijk:
 - het opzoeken en verkrijgen van informatie vanuit het buitenland
 - het regelen of aanvragen van producten en diensten vanuit het buitenland

² Een belangrijke kanttekening is dat het onderzoek is afgenomen door middel van een online vragenlijst. Dit betekent dat alleen respondenten met toegang tot internet zijn meegenomen. Nederlanders in het buitenland zonder internettoegang zijn in dit onderzoek dus niet vertegenwoordigd.

- de hulp die men hierbij in het buitenland krijgt van de overheid
- de informatie die men krijgt over de afhandeling van een aanvraag
- de mate waarin de ontvangen informatie aansluit bij iemands specifieke situatie in het buitenland

**Directie Consulaire Zaken
en Visumbeleid**

Onze Referentie
BZDOC-2089746700-92

Het regelen of aanvragen van een product of dienst vanuit het buitenland krijgt de magerste beoordelingen. Voor vrijwel alle diensten geldt dat respondenten het regelen of aanvragen van zaken vaker (heel) moeilijk vinden dan (heel) makkelijk. Andere aspecten van dienstverlening krijgen vaker een positievere beoordeling, maar over de hele linie gezien zijn de respondenten kritisch.

- Reisadviezen/veiligheidsadvisering, stemmen in het buitenland en verklaringen scoren gemiddeld op alle aspecten van de dienstverlening voldoende.
- Paspoort/identiteitskaart, het AOW-pensioen en hulp in nood scoren onvoldoende op het aspect van regelen/aanvragen, maar voldoende op de andere vier aspecten.
- DigiD, belastingaangifte, toeslagen, studiefinanciering, diplomaerkenning, uitkeringen en zaken rondom overlijden scoren op alle aspecten onvoldoende.

Wensen voor de toekomst

- Vier op de vijf respondenten (81%) vinden het (heel) belangrijk dat er één plek is waar zij zaken met de Nederlandse (rijks)overheid kunnen regelen en inzien.
- Als er een centraal loket komt, zou daarin dienstverlening met betrekking tot met name Paspoort/ID-kaart prioriteit moeten krijgen, gevolgd door Nederlanderschap/nationaliteitsvraagstukken, DigiD, Stemmen in het buitenland en AOW-pensioen.
- Men zou met een centraal loket in de toekomst het liefst via e-mail contact hebben (84%), gevolgd door website (68%) en telefoon (49%).
- Als respondenten een relatieve rangorde aan dienstverlening via een centraal loket mogen geven, blijkt dat zij het meeste belang hechten aan de snelheid van de afhandeling. Daarna volgen de veiligheid van persoonsgegevens (privacy), persoonlijk contact en 24/7 bereikbaarheid. De kosten van de dienstverlening vindt men relatief het minst belangrijk.
- 78% van de respondenten is bereid zich te registreren, zodat de (rijks)overheid hen proactief informatie kan verstrekken over voor hen relevante diensten.

Betekenis uitkomsten voor project Loket Buitenland

Het feit dat bijna 5000 respondenten de enquête hebben ingevuld, toont aan dat dit een onderwerp is dat Nederlanders in het buitenland belangrijk vinden. Het onderzoek bevatte ook een aantal open vragen. Hierop is zeer vaak en zeer uitgebreid geantwoord. De antwoorden op de open vragen bieden een waardevolle inkleuring van de kwantitatieve resultaten.

Lage waardering huidige dienstverlening

Het onderzoek toont aan dat het voor Nederlanders in het buitenland vaak ingewikkeld, en soms zelfs onmogelijk, is om gebruik te maken van dienstverlening door de overheid. De digitalisering van diensten aan Nederlanders in het buitenland blijft achter. De meeste processen zijn ingericht op klanten in

Nederland en werken vaak niet (goed) in het buitenland. De gemiddelde waardering met een magere 5,6 is lager dan wenselijk, lager ook dan in andere onderzoeken naar overheidsdienstverlening³ en bevestigt eerdere geluiden dat er werk aan de winkel is. Dit wordt nog onderstreept door het feit dat een groot deel van de respondentgroep hoog opgeleid en digitaal vaardig is.

**Directie Consulaire Zaken
en Visumbeleid**

Onze Referentie

BZDOC-2089746700-92

Steun voor bundeling van dienstverlening

Het onderzoek laat zien dat er belang wordt gehecht aan één plek waar men toegang heeft tot dienstverlening van de overheid. Dat maar liefst 81% van de respondenten aangeeft dit (zeer) belangrijk te vinden, zie ik als een ondersteuning voor de ambitie van dit kabinet.

Potentieel op zowel informatie-, communicatie- als transactiedienstverlening

Dienstverlening kan worden onderverdeeld in informatievoorziening, communicatie (interactie met de klant) en transactie (het daadwerkelijk afnemen van diensten en producten door de klant). Uit het onderzoek blijkt dat op al deze fronten ruimte is voor verbetering. Dit is een omvangrijke opgave die vraagt om een realistische en stapsgewijze aanpak, gericht op het waarmaken van datgene wat wordt beloofd, namelijk dat de klant beter wordt geholpen.

Identiteitsvaststelling en registratie vormen overkoepelende bottlenecks

Het regelen en aanvragen van producten en diensten – de transactionele kant van dienstverlening – blijkt in de praktijk het lastigste aspect te zijn. Hierbij speelt overkoepelend vaak problematiek rondom de vaststelling van iemands identiteit. Bijvoorbeeld bij aanvragen voor paspoorten leidt dat – zoals al eerder met uw Kamer besproken – voor een deel van de doelgroep tot lange reizen en daarmee gepaard gaande hoge kosten. Het onderzoek laat tevens zien dat het voor Nederlanders in het buitenland lastig is om een DigiD aan te vragen en/of die DigiD daadwerkelijk te gebruiken. Voorts spelen er problemen rondom registratie en wijziging van (adres)gegevens vanuit het buitenland. Het is van belang dat de voortschrijdende ontwikkelingen op het gebied van identiteitsvaststelling en registratie ook voor Nederlanders in het buitenland werkbaar blijven. Hierover is overleg gaande met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Veelvuldig bezoek aan Nederland, met name vanuit Europa

Uit het onderzoek blijkt dat 66% van de Nederlanders in het buitenland minimaal één keer per jaar naar Nederland afreist (en ruim de helft daarvan zelfs meerdere keren per jaar). Binnen Europa is die frequentie nog hoger, namelijk 79%, waarvan twee derde meerdere keren per jaar terug in Nederland is. Dit is een belangrijk gegeven voor het verder inrichten van met name dienstverlening waarbij sprake is van verschijningsplicht. Juist in die gevallen is het relevant naar de klant beter en duidelijker te communiceren over de mogelijkheden tijdens hun bezoek aan Nederland.

³ Zie bijvoorbeeld het onderzoek (*Digitale Contacten met de Overheid*) van I&O Research (2016), uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Burgers beoordelen de dienstverlening van de overheid als geheel gemiddeld met een 6,7 en die van individuele overheidsorganisaties gemiddeld met een 7,1. <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/254288/digitale-contacten-met-de-overheid.pdf>. Dit cijfer van "rond de 7" komt vaak terug in onderzoeken naar de waardering van overheidsdienstverlening aan Nederlanders in Nederland.

Voortgang project Loket Buitenland en plannen voor 2019

Om dienstverlening daadwerkelijk te verbeteren is goede samenwerking vereist tussen de diverse overheidsorganisaties die producten en diensten aan klanten in het buitenland leveren. Afgelopen jaar is daarom naast het klantonderzoek geïnvesteerd in een inventarisatie van de relevante spelers en ieders specifieke dienstverlening, het leggen van contacten en het formaliseren van de samenwerking. Er is een stuurgroep ingesteld, waar inmiddels 12 organisaties in zijn vertegenwoordigd: de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het Uitkeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), het CAK, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de Dienst Wegverkeer (RDW), de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RVIG, mede namens Logius), de gemeente Den Haag (Landelijke Taken), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de Dienst Publiek en Communicatie (DPC) van het ministerie van Algemene Zaken en het 24/7 Contact Centre van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Alle betrokken organisaties onderschrijven de meerwaarde van een centraal loket voor de doelgroep. Concrete afspraken over de wijze van samenwerking en besluitvorming – de governance – worden binnen de stuurgroep nader ingevuld.

Inmiddels is op de website Nederlandwereldwijd.nl over een aantal producten en diensten al beperkte informatie te vinden. Ook ontvangt het 24/7 Contact Centre van het ministerie van Buitenlandse Zaken vragen over niet-consulaire onderwerpen, zoals Nederlanderschap, rijbewijzen en DigiD. Mensen worden dan geholpen door het contact te faciliteren met de daarvoor verantwoordelijke organisatie. Deze infrastructuur van website (www.nederlandwereldwijd.nl) en 24/7 call centre (+31247247247) van het ministerie biedt voor de doelgroep op zichzelf een goede eerste basis om op voort te bouwen. Tegelijkertijd hebben alle partnerorganisaties ieder hun eigen websites, call centres en processen ingericht. Daarnaast is onder andere via rijksoverheid.nl, overheid.nl en mijnoverheid.nl ook informatie te vinden. Om voor de klant in het buitenland meerwaarde te bieden, is het van belang dit scherp in beeld te hebben bij de verdere ontwikkeling en positionering van Loket Buitenland, zodat informatie goed vindbaar is op de meest logische plek en te allen tijde actueel en volledig is. De keuze voor het vooralsnog verder uitbouwen van de website Nederlandwereldwijd.nl en het 24/7 call centre is afgestemd met alle in de stuurgroep vertegenwoordigde organisaties, waaronder ook de Dienst Publiek en Communicatie van het Ministerie van Algemene Zaken.

Bij het prioriteren van producten en diensten die worden ontsloten via het Loket Buitenland wordt zowel gekeken naar wat de klant wil als waar zich kansen voordoen om op korte termijn dienstverlening te verbeteren (*quicks wins* waarop kan worden voortgebouwd). Met de RDW zijn eerste verbeteringen op de informatievoorziening en communicatie rondom rijbewijzverlenging in het buitenland inmiddels gerealiseerd. Met DUO (diploma's) en de Belastingdienst (eventuele aansluiting Belastingtelefoon) worden eerste opties voor samenwerking verkend. Zoals eerder met uw Kamer besproken⁴ zijn in 2018 eveneens stappen gezet ter verbetering van de paspoortdienstverlening in het buitenland. Daarnaast zijn Nederlanderschap/nationaliteitsvraagstukken en DigID geïdentificeerd als onderwerpen voor de eerste deeltrajecten. Deze laatste drie onderwerpen komen uit het klantonderzoek naar voren als prioritair voor Loket Buitenland. Tot slot is er ook aandacht voor de actualiteit: klantcontact en vraagbeantwoording inzake de gevolgen van Brexit is ook een onderwerp waarover de betrokken

**Directie Consulaire Zaken
en Visumbeleid**

Onze Referentie
BZDOC-2089746700-92

⁴ Zie Kamerstukken II, Vergaderjaar 2018-2019, 25764, nr 112

overheidsorganisaties met elkaar afspraken zullen maken, vanuit de gedachte dat ook op dit onderwerp de klant in het buitenland, in dit geval in het Verenigd Koninkrijk, goed geholpen moet worden.

**Directie Consulaire Zaken
en Visumbeleid**

Loket Buitenland wordt geen nieuwe organisatie die een extra laag creëert boven wat diverse organisaties zelf aanbieden. Het gaat erom de bestaande kanalen en processen via één plek goed te ontsluiten, door aan te sluiten op bestaande infrastructuur. En door vanuit klantperspectief te komen tot een logische bundeling van informatie en adequate ondersteuning waar nodig. Dit voorkomt dat de klant het gevoel heeft van het ene naar het andere loket en zo van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

Onze Referentie
BZDOC-2089746700-92

Gegeven de grote variëteit aan producten, diensten en bijbehorende organisaties is het onmogelijk om de dienstverlening in één keer voor alles op één plek operationeel te hebben. Daarom wordt stap voor stap en *case-by-case* het aantal producten en diensten en de mate van dienstverlening via het Loket Buitenland uitgebreid. Daarvoor zijn in 2018 voorbereidende acties ondernomen, die in 2019 worden uitgebouwd. De focus ligt in de eerste fase op informeren en communiceren (interactie) met Nederlanders wereldwijd. Daarbij is geen sprake van een *one size fits all*-benadering. Er is iedere keer maatwerk nodig en praktische maar fundamentele punten komen dan al snel aan de orde: er moeten goede afspraken gemaakt worden over de inzet van communicatiekanalen, de benodigde redactiecapaciteit om informatie op orde te brengen en vervolgens te houden, de organisatie en bezetting van het eerstelijns- versus tweedelijnscontact én uiteraard ook investeringen in (aanpassing van) ICT-systemen. Eigenaarschap en inzet van capaciteit door de verantwoordelijke organisaties zijn hierbij onmisbaar.

Via de hierboven genoemde eerste deelprojecten zal hiermee ervaring worden opgedaan. Deze ervaring kan vervolgens in de loop van dit jaar en de komende jaren worden ingezet voor de aansluiting van andere producten en diensten. Doel is om via deze weg enkele dienstverleningsmodaliteiten te ontwikkelen die het Loket Buitenland voor alle volgende producten en diensten kan hanteren. Bij relatief eenvoudige onderwerpen kan een groter deel van de informatievoorziening en advisering via het Loket Buitenland verlopen dan bij complexe materie waarvoor al snel inhoudelijke (tweedelijns) specialisten nodig zijn. Bij dit laatste kan bijvoorbeeld gedacht worden aan nationaliteitsvraagstukken of ingewikkelde belastingzaken. Het leidende principe is en blijft de focus op de klant: de wijze waarop hij of zij het beste en het snelste geholpen kan worden op een voor hem of haar logische plaats en passend tijdstip. Waar nodig en mogelijk wordt naast informeren en communiceren (interactie) ook aandacht besteed aan verbetering van processen voor het aanvragen en regelen van een product of dienst vanuit het buitenland.

De Minister van Buitenlandse Zaken,

Stef Blok