

Betere dienstverlening overheid aan Nederlanders in het buitenland

Het ministerie van Buitenlandse Zaken start een project "Loket Buitenland" (werktitel), ter verbetering van de dienstverlening aan Nederlanders in het buitenland. Het project komt voort uit het regeerakkoord kabinet Rutte III. De VBNGB is uitgenodigd aan dit project deel te nemen en was vertegenwoordigd bij de aftrap, een klankbordbijeenkomst bij het ministerie van BuZa op 12 juni jl. Het belang dat aan dit project wordt gegeven blijkt uit het feit dat de bijeenkomst werd geopend en voor een groot deel werd bijgewoond door de Secretaris-generaal, de hoogste ambtenaar van het ministerie.

Aanleiding voor het project

- Informatie over producten/diensten is moeilijk vindbaar, onduidelijk of sluit niet aan bij de situatie van emigranten.
- Communicatie met de overheid vanuit het buitenland is moeilijk of zelfs onmogelijk.
- Hoge kosten door verplicht bezoek aan een balie in Nederland of ver weg in het woonland.
- Problemen bij de identiteitsvaststelling.

Doel van het project

- 24/7 centrale toegang vanuit het buitenland tot dienstverlening door de gehele overheid.
- Verbetering van informatie van en communicatie met de overheid.
- Verbetering van transacties met de overheid.

Werkwijze

- De doelgroep is betrokken. De klant is koning.
- Overheid breed: diverse ministeries en veel overheidsdiensten werken mee.
- Er wordt voortgebouwd op de bestaande structuur: <https://www.nederlandwereldwijd.nl/> ; producten en diensten worden stapsgewijs toegevoegd.

Enkele betrokken organisaties, die voor ons van belang zijn

- Belastingdienst (aanslag, toeslagen)
- BuZa (reisdocumenten, reisadviezen, hulp in nood)
- CAK (uitvoering verdragsrecht)
- Gemeente Den Haag (stemmen vanuit buitenland)
- Logius (DigiD)
- Rijksdienst identiteitsgegevens (BSN)
- SVB (AOW)
- RDW (rijbewijzen)
- Organisaties die zich bezighouden met bedrijfspensioenen (tweede pijler) worden er niet bij betrokken aangezien dat geen overheidsorganisaties zijn. Het CAK wordt vooral verondersteld goed contact te onderhouden met pensioenfondsen voor Nederlanders in het buitenland.

Tijdplan

Eind 2021 alle relevante producten en diensten via één plek toegankelijk voor de burger met begrijpelijke informatie, met mogelijkheid tot persoonlijk contact en de juiste doorverwijzing.

Verloop bijeenkomst

Naast een aantal rijksdiensten waren aanwezig vertegenwoordigers van belangengroeperingen:

- NWS, Nederlandse Wereldwijde Studenten
- Stichting Grenzeloos Onder Een Dak, GOED
- Stichting Nederlanders buiten Nederland, SNBN
- VBNGB

Enkele overheidsdiensten presenteerden hun product en de ontwikkeling ervan. We noemen drie voorbeelden: paspoorten, rijbewijzen en DigiD.

-Ontwikkelingen bij paspoorten-

- De grootste ondersteuning op dit moment is [my checklist](#)
- De tevredenheid is gemeten, deelname 45%, met als resultaat goed (8,7 op een schaal van 10)
- Als pilot gaat op een aantal locaties externe dienstverlening plaatsvinden. Ook "vliegende brigades", mobiele aanvraagstations van ambassades, worden ingezet.
- Er wordt een begin gemaakt van digitalisering via een pilot in Bern. De digitale aanvraag moet wel geprint worden. In fase 2 volgt ook digitale verwerking. Een bezoek aan een balie blijft nodig voor identificatie/vingerafdruk.
- Op lange termijn wil men voor dit laatste aspect flexibiliteit bereiken. Niet alleen bij de pasaanvraag, maar ook als iemand toevallig in de buurt van een grensgemeente of ambassade is, kan dit plaatsvinden. Deze dienst zou dan ook voor andere producten kunnen gelden, zoals voor aanvraag rijbewijs.
- Er zullen nog consultaties worden gehouden om de problemen te inventariseren.

-Ontwikkeling bij rijbewijzen-

- In beginsel geldt dat men binnen de EU wonend het Nederlandse rijbewijs moet omwisselen voor een van het woonland. De nationale procedures zijn meer of minder bureaucratisch. BuZa overlegt vooral met Frankrijk over de trage procedures in dat land.
- Buiten de EU moeten Nederlandse rijbewijzen worden verlengd/aangevraagd bij de Nederlandse instantie RDW. Er zijn plannen om dat proces te verbeteren. Ook hier spelen vooral identificatieproblemen.

-Ontwikkelingen bij DigiD-

- De veiligheidseisen worden in stappen aangescherpt. Uiteindelijk zal bij elke aanmelding de ID of rijbewijs m.b.v. de app moeten worden uitgelezen.
- Op dit moment gaan meer en meer organisaties (zoals recent UWV) op het niveau "Midden" over, waarbij verificatie met sms nodig is. Niveau "Hoog" betekent het uitlezen met de DigiD app (NFC lezer noodzakelijk). van een identificatiedocument. In theorie zou dat zelfs kunnen dienen voor digitaal stemmen vanuit het buitenland maar een plan daartoe bestaat nog niet.
- Het aantal balies zal worden vergroot.
- Het verhogen van de veiligheid heeft de hoogste prioriteit. Tweede prioriteit is het vinden van een oplossing voor het probleem dat mensen hebben die slecht kunnen lezen (700.000 semi-analfabeten) en/of onvoldoende digitaal vaardig zijn.

- Het digitaal aanvragen van Digid, in samenhang met verhoging van de veiligheidsniveaus, staat nu nog niet op de prioriteitenlijst. Belangenorganisaties zouden kunnen trachten bij de politiek die prioriteit er wel aan te geven.
- De werkwijze van aanvragen en afgifte DigiD via de SVB is gebaseerd op het vertrouwen dat deze instantie beschikt over goede adressen van geïdentificeerde personen. Bijvoorbeeld AOW-gerechtigden in het buitenland moeten immers (meestal) een bewijs van leven opsturen; daarop staat doorgaans tevens het adres. Gezien de praktijk in bepaalde landen is het maar de vraag of deze methode met het stijgen van de veiligheidseisen zal standhouden.
- Wie niet over DigiD beschikt of kan beschikken (vooral ook niet-Nederlanders in het buitenland) zal veelal kunnen terugvallen op papieren communicatieprocessen met Nederlandse instanties. Die zijn wel erg omslachtig.
- Het verdient aanbeveling bij emigratie vanuit Nederland zich te laten registreren in het RNI register. Overheidsinstanties, zoals gemeenten, doen dit niet altijd automatisch. Bij registratie in RNI is in beginsel na emigratie een DigiD aan te vragen vanuit het buitenland.

Conclusie

Het betreft een ambitieus project met enorm veel diensten en belanghebbenden. Deze eerste vergadering was goed voor een algemene indruk en om kennis te maken met de spelers. Onderwerpen werden niet uitgewerkt.

Het initiatief kan alleen maar worden toegejuicht. De stapsgewijze uitvoering zal tegemoetkomen aan de enorme complexiteit en omvang van dit project. Vanuit het oogpunt van de VBNGB zal belangrijk zijn de specifieke knelpunten van onze doelgroep vast te stellen. U wordt daarom van harte uitgenodigd op dit stuk te reageren en deel te nemen aan komende consultaties.

Roy Meijnderts