

## **Verslag (online) klankbordbijeenkomst Project Loket Buitenland – 8 maart 2021**

### Deelnemers:

NWS:	Maika van der Sluis
SNBN:	Eelco Keij en Twan Laan
Stichting GOED:	Antonietta Sgherzi en Anne Marie de Beaufort
VBNGB:	Roy Meijnderts en Jan de Voogd
Projectteam Loket Buitenland:	Henk van der Vegt, Sandra Belder, Helen van der Sluys en Tanita Nieuwenhuizen
Projectpartners:	Pieter van Gilst (Belastingdienst), Patricia de Zoete en Alex Haze-weijer (CAK) + deels: Ank Jongman (VNG), Lettie Lemmens (RVIG)

### **1. Welkom & voorstelronde & verslag vorige keer**

Geen opmerkingen n.a.v. het verslag van vorige bijeenkomst, 30 juni 2020

### **2. Terugblik op afgelopen jaar (highlights activiteiten)**

#### *Belangenverenigingen*

#### Stichting GOED:

- Remigratie/Terugkeer naar Nederland is een belangrijk issue momenteel voor St. GOED. De stichting is medebetrokken bij het samenstellen van een Life Event hierover op NWW.
- Zaken rondom Digitale Overheid, DigiD en eIDAS blijven aan de orde
- Brexit: veel effort gestoken in (laten) updaten van informatie op de site van J&V.
- ABP-app voor levensbewijs: veel contact hierover met ABP (helaas heeft ABP geen contact met SVB hierover)
- Mobiele Vingerafdruk Apparaat (MVA): inzet hiervan in Australië onderzocht tbv follow-up door BZ.
- Nationaliteitswetgeving: 2 groepen VU-studenten gaan hier onderzoek naar doen (inclusief impact hiervan op families en volgende generaties)
- Er loopt een klanttevredenheidsonderzoek binnen St. GOED. Op basis van eerste 700 reacties is de top 3 van onderwerpen waar respondenten tegenaan lopen: 1) AOW-pensioen 2) Paspoort & ID en 3) DigiD

#### SNBN:

- Webinars georganiseerd over diverse onderwerpen (nationaliteitszaken, stemmen etc.)
- Advertentie in NRC over dubbele nationaliteit (en effect daarvan op de economie)
- Corona & reizen: kritisch aankarten van de reisbeperkingen, (snel)testvereisten en de regels mbt noodsituaties (die niet duidelijk worden gecommuniceerd).
- Enquête mbt remigratie (samen met IND en NVVB). M.n. bij remigratie/terugkeer in NL blijkt het soms lastig om je NL nationaliteit aan te tonen: je bent in NL systemen niet meer bekend, moet soms met buitenlandse documenten je NL nationaliteit aantonen. Wat kan de NL overheid hier in redelijkheid en billijkheid eisen? Communicatie hierover is beperkt, mensen worden compleet verrast.
- Veel lobbywerk bij politieke partijen m.b.t. de partijprogramma's
- Verkiezingen maart 2021: de volmacht-campagne is mislukt, op 92.000 geregistreerde kiezers zijn er uiteindelijk 2500 volmachten verstrekt.
- SNBN is ook betrokken bij het eerder genoemde VU-onderzoek
- Brexit

#### VBNGB:

- Focus op de gebruikelijke onderwerpen: m.n. belastingheffing op pensioenen, AOW voor alleenstaanden, woonlandfactor Duitsland, erfrecht & erfbelasting en overige fiscale issues rondom wel/niet NL belastingplicht.

- VBNGB krijgt soms vragen doorgestuurd van SNBN en St. GOED.
- Proces in Zwitserland mbt regelgeving ziektekosten verdragsgerechtigden is door VBNGB gewonnen
- VBNGB heeft veel gehad aan samenwerking met CAK afgelopen jaar, en zou graag ook met Belastingdienst dergelijk contact hebben.

#### NWS:

- Online NWS-tiendaagse georganiseerd
- Onderzoek uitgevoerd naar informatievoorziening richting studenten, over studeren in het buitenland, in tijden van corona. Die informatievoorziening was behoorlijk onduidelijk.
- Brexit: is voor studenten m.n. een kostenpost gebleken (tot +400% kostenstijging). Het leenplafond dat DUO hanteert is hiervoor te laag, bovendien moet je in het VK veel voorschieten. Lobby richting DUO is helaas niet succesvol geweest ivm demissionaire status van het kabinet. Informatievoorziening is essentieel, bijv. over beurzen (die worden steeds belangrijker). Brexit is voor studenten catastrofaal: het Erasmusprogramma loopt af en dat treft vele studenten, binnen en buiten het VK.

De vier belangenorganisaties werken soms (al dan niet achter de schermen) samen bij activiteiten, soms is er overlap in werkzaamheden, soms aanvulling. De werkwijze per vereniging verschilt ook.

#### Project Loket Buitenland

- Qua mijlpalenplanning liggen we nog altijd op schema. In oktober 2020 zijn Diplomadiensten en Zorgverzekering Buitenland (w.o. CAK) toegevoegd. In februari 2021 konden we Belastingaangifte, Toeslagen, Omzetting Buitenlandse Akten en MijnOverheid toevoegen. Dat betekent dus: informatie-op-maat ontwikkeld voor de website & voorlichters van het contact center getraind.
- Eerlijkheid gebiedt te zeggen dat corona ons wel parten speelt: het bouwen aan NederlandWereldwijd gaat door, maar 'de winkel blijft ook open': het contact center krijgt nog altijd extreem veel vragen te beantwoorden inzake reisadviezen, inreisregels (PCR-testen etc.), en af en toe zien we wel dat het piept en kraakt als wij weer nieuwe onderwerpen toevoegen aan de website.
- Desondanks: we liggen op schema. Ook het inrichten van de loggingsinfrastructuur, en het verder professionaliseren daarvan, vergt veel aandacht. We willen immers goede (kwantitatieve en straks ook kwalitatieve) rapportages kunnen opleveren, aan onze opdrachtgevers, partners & andere stakeholders.
- Startpagina's voor alle onderwerpen die nog in 2021 gaan worden toegevoegd, zijn alvast eind 2020 ontwikkeld. Zodat je als burger in ieder geval NWW als startpunt kunt gebruiken voor de meest relevante regelzaken.
- Communicatie NWW goed opgestart: faciliteren van het ambassadenetwerk, FB-pagina enz
- Tussentijds Kantar-onderzoek met 5000 respondenten is uitgevoerd, inzoomend op informatie en communicatie zoals die nu door burgers worden ervaren. Gebruiken we als nulmeting voor de KPI's waarop we monitoren.
- Gebruikersonderzoeken zijn uitgevoerd mbt de content op NWW, en waar nodig passen we zaken aan. Hiervoor hebben we gebruik gemaakt van de 'vijver' van 4000 respondenten uit het Kantar-onderzoek die zich hiervoor hebben opgegeven.
- Begonnen met ontwikkelen van enkele overkoepelende klantreizen (life events), zodat de samenhang tussen verschillende overheidsdiensten voor de gebruiker sneller inzichtelijk wordt. O.a. Verhuizen naar het buitenland, Studeren/stage in het buitenland, Terugkeer naar Nederland.
- Doorontwikkeling website NWW, als voorloper van 1Overheid, is concreet gestart. Na de zomer livegang nieuwe versie verwacht. Daarnaast wordt er met AZ/DPC en BZK serieus werk gemaakt van de ambitie mbt 1Overheid, en dat ziet er goed uit.
- Reorganisatie van het 24/7 Contact Center is in gang gezet. Per 1 januari 2022 moet er een nieuwe organisatie staan, 'fit for the job', die webredactie en vraagbeantwoording gaat

- verzorgen t.a.v. een brede range van overheidsdiensten aan de burger buiten Nederland.
- En niet te vergeten: we blijven hameren op procesverbeteringen, binnen BZ en binnen de andere organisaties, want we weten dat er vooral in de transacties wezenlijke verbetering van dienstverlening te behalen valt. Voorbeelden:
    - ABO-schap BZ komt in beeld (zodat adres- en nationaliteitsgegevens van Nederlanders in het buitenland die een paspoort aanvragen goed in het RNI worden verwerkt)
    - Mogelijkheid om een verhuizing in het buitenland digitaal door te geven via NWW
    - Ontwikkeling van een adviestool op NWW over de vraag "Ben ik (nog) Nederlander?" Evt. kan die op termijn ook door gemeenten worden gebruikt (het genoemde Handboek dat door gemeenten wordt gebruikt is een naslagwerk en biedt onvoldoende handvatten om nationaliteit vast te kunnen stellen – aldus VNG in nagekomen bericht).
    - Er worden mooie stappen gezet op weg naar versimpeling van het verkrijgen van een DigiD.
  - Tegelijkertijd laat de coronacrisis ons ook zien dat de ambitie van 1Overheid nog niet altijd gerealiseerd wordt: hoewel de afstemming BZ-VWS heel intensief is op het punt van covid-gerelateerde maatregelen en reisadviezen, heeft VWS toch een eigen website in het leven geroepen over reizen in tijden van corona. Die had natuurlijk onderdeel van NWW moeten zijn en we overleggen met VWS om dat alsnog te realiseren. Ook mbt zaken als evt. quarantaineverplichting, vaccinatieregistratie en -bewijzen: lastig om daar stevig grip op (en inspraak bij) te krijgen.

### **3. Voorstel Meldpunt**

- Zie meegestuurde voorstel.
- Beoogt m.n. de processen en samenwerking tussen partijen te verbeteren. Gaat dus om grote lijnen en overkoepelende issues, niet om individuele casuïstiek.
- Succes hiervan zal afhankelijk zijn van de mate waarin er effectief met alle organisaties samengewerkt kan worden, de monitoring van meldingen & feedback.
- Voorstel wordt aangenomen. Eind 2021 zullen we bekijken hoe het bevalt. Na dit jaar wordt het Meldpunt geconsolideerd binnen de nieuwe NWW-organisatie.

### **4. Vooruitblik komende tijd (plannen, prioriteiten etc.)**

#### Project Loket Buitenland

- Afronding van onze mijlpalenplanning, dwz: april: toevoegen van UWV- en resterende SVB-onderwerpen, juli: toevoegen van Studiefinanciering DUO, Inburgering en Naturalisatie vanuit het buitenland (IND/BZ). Na de zomer: finetunen van alles, nog aanvullen met kleinere onderwerpen zoals kentekenbewijzen (RDW).
- Herschrijven van alle BZ-onderwerpen, in de nieuwe en samenhangende NWW-stijl
- Toevoegen van de overkoepelende klantreizen (life events)
- Nieuwe website live
- Logging, monitoring en rapportages op orde
- Communicatie en promotie van NWW krijgt nog extra aandacht
- Verschillende gebruikersonderzoeken tbv kwaliteitsmonitoring en afsluitend groot online Kantar-onderzoek in het najaar
- Concrete resultaten op transactie-aspecten
- Inrichten nieuwe organisatie, zorgen voor naadloze overdracht en goede afspraken met alle deelnemende overheidsorganisaties (om elkaar ook te kunnen blijven aanspreken op hoe dienstverlening verloopt).
- Overall: NWW wordt inmiddels herkend als voorbeeld van goede (digitale) dienstverlening en past goed in de 1Overheid-gedachte. Afgelopen vrijdag kwam kabinet met reactie op de rapporten 'Werk aan Uitvoering' over de problematiek bij de Nederlandse uitvoeringsorganisaties. Er ligt een ambitieuze uitvoeringsagenda, inclusief digitale

agenda, op tafel waar we de komende 10 jaar onze handen vol aan hebben. Klant centraal en menselijke maat: de noodzaak hiertoe wordt inmiddels rijksbreed gevoeld, 1Overheid gaat er komen en datgene wat afgelopen jaren voor de Nederlanders in het buitenland is ontwikkeld in het kader van Loket Buitenland (website + contact center + life events als basis) dient als model voor het concept van 1Overheid.

### *Belangenverenigingen*

#### SNBN:

- Nog weinig concrete plannen voor komende tijd; onderwerpen als (r)emigratie, infowebinars, dubbele nationaliteit etc. blijven uiteraard hoog op de lijst staan.
- Nu eerst: evaluatie van alle inspanningen rondom de verkiezingen, m.n. de inzet op het gebruik van volmachten en de resultaten van die campagne.

#### NWS:

- NWS richt zich komende tijd op een 'scholierendag' (online) om studeren in het buitenland te promoten
- NWS blijft zich richten op (overleg met) DUO t.a.v. aantal lopende zaken en zorgen
- Samenwerking met BZ t.a.v. onderwerp Studiefinanciering (klantvraagonderzoek)
- Zomer 2021 treedt er een nieuw bestuur aan.

#### VBNGB:

- Continuering van voorlichtingsactiviteiten, vraagbeantwoording aan leden etc.
- Woonlandfactor voor zorgbijdrage is een actuele kwestie. VWS wil overgaan tot nieuwe woonlandfactoren, maar daar is nog geen beslissing over gevallen.
- Ook aandacht voor de kwestie van kwalificerende buitenlandse belastingplicht: de contouren worden langzaam zichtbaar na diverse rechtszaken.

#### Stichting GOED:

- Verder met alle lopende zaken: m.n. remigratie, inclusief met buitenlandse partner. Gezinsmigranten zijn momenteel onderbelicht en GOED wil ook hun belangen behartigen.
- Verlies Nederlanderschap en andere nationaliteitszaken blijven prioritair.
- Aandacht voor Nederlands taalonderwijs

## **5. Vervolgafspraken**

*Waar kunnen we komende tijd samenwerken en elkaar versterken? Actiepunten? Suggesties?*

- Afspraak inzake het Meldpunt: we gaan bezien hoe dit gaat lopen, en zullen eind 2021 een evaluatiemoment inbouwen.
- Najaar 2021 staat er een afsluitend Kantaronderzoek op de planning. Betrokkenheid van de belangenverenigingen hierbij wordt wederom zeer op prijs gesteld. Als er inhoudelijke wensen zijn t.a.v. dit onderzoek: laat het weten.
- Voorstel om eind 2021 (november?) een volgende klankbordbijeenkomst te organiseren, bij voorkeur 'live'. Het project loopt dan tegen het einde.
- Vraag van SNBN: het blijkt wereldwijd erg lastig om afspraken te maken voor paspoortvernieuwing. Timeslots zijn te snel vol, het is erg lastig. Zijn er prognoses te geven t.a.v. de volledige hervatting & opschaling van deze dienstverlening? Of zijn er noodoplossingen te verzinnen? --> Projectteam gaat hier achteraan.
- Vraag van Stichting GOED: Blijft de Schipholbalie bestaan? --> Projectteam: zeker, wordt niet afgeschaald.
- Belastingdienst treedt graag in contact met VBNGB tbv uitwisseling van informatie.
- Stichting GOED brengt MVA's ter sprake ---> Projectteam: redactie NWW is hier inmiddels mee bezig en werkt aan verbetering van MVA-communicatie (kan pas echt worden uitgerold zodra MVA-dienstverlening weer wereldwijd wordt hervat).