



Ministerie van Buitenlandse Zaken

editie 2019

# De Staat van het Consulaire

voor Nederland en  
Nederlanders wereldwijd

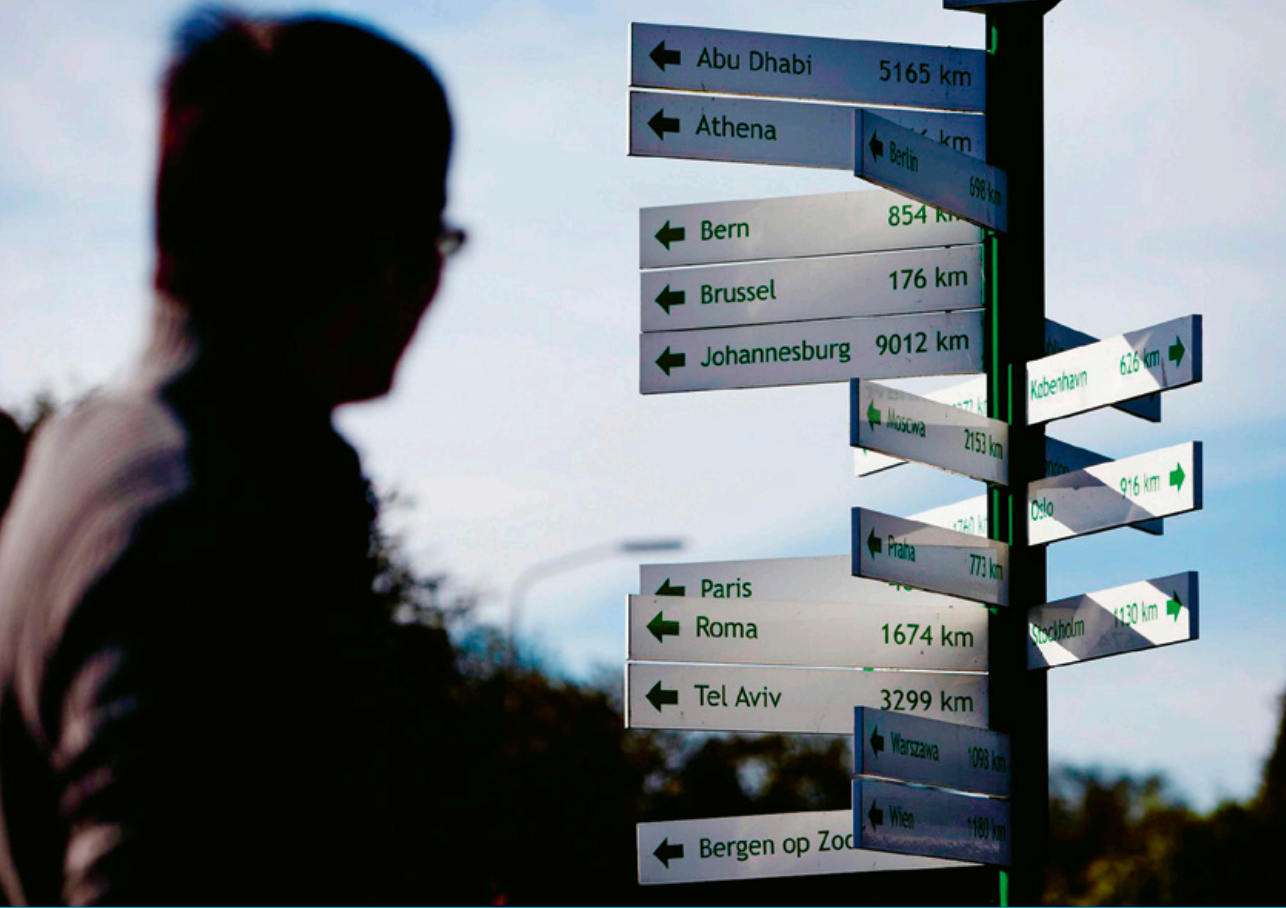


RetoriaAlmatyKarachiAnkaraTokioHavannaBonnBerlijnBuenosAiresLagosShanghaiKopenhagenBagdadHongKongAlmatyMuscat  
MelbourneZagrebParijsHoustonWindhoekParamariboBamakoBonnCotonouOttawaJakartaMuscatColomboManillaOsloNairobiDubai  
DhabiMelbourneWenenDarEsSalaamBrasiliaKoeweitParijsJakartaIstanboelTeheranKhartoemAbujaParijsStockholmTorontoNewDe  
AccraVaticaanstadPortOfSpainHoustonPretoriaLaPazIstanboelBoedapestHamburgVancouverDhakaDubaiBangkokAnkaraAlgiersKha  
slavaLusakaBangkokSarajevoDamascusHoustonBonnAnkaraBrusselDarEsSalaamKobeSofiaKoealaLoempoerWellingtonAlgiersAnkar  
rHopolitAlmatyDubaiRomeBamakoBelgradoHamburgRomeDarEsSalaamSofiaDubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogo  
ripoliLaPazKairoManaguaBagdadLosAngelesKievAnkaraColomboWarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedapestNewYo  
RomeZagrebWashingtonAmmanAtheneLaPazMoskouAlgiersAbidjanParamariboMaputoManillaKinshasaBarcelonaCaracasManagua  
iaBangkokMilaanBamakoHoustonHarareBrasiliaKairoSarajevoBratislavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKarac  
fiaHoustonRiyadDüsseldorfAmmanAccraPraagKarachiKairoSarajevoAlgiersAnkaraLondenBamakoJakartaParamariboOttawaMontre  
rtAmMainMelbourneMünchenAtheneDüsseldorfKampalaCanberraBamakoIslamabadSofiaLissabonBangkokRomeChicagoAlgiersRiy  
ngBogotáLuandaRabatTokioWellingtonTokioMoskouAlmatyMilaanHamburgTelAvivMontevideoMaputoAlgiersMilaanMontevideoV  
rtoemAddisAbebaBagdadBrasiliaBelgradoMuscatLuandaSantiagoDeChileLusakaBomayRabatBomayOttawaBratislavaBagdadHava  
SeoelHongKongFrankfurtAmMainKarachiBratislavaLosAngelesBoekarestAtheneSingaporeAnkaraBratislavaTunisLuxemburgZagreb  
disAbebaMadridBangkokDüsseldorfTelAvivParijsSeoelParamariboCotonouLaPazHelsinkiPortOfSpainParijsKievBarcelonaAccraZagre  
oealaLoempoerTunisOsloBratislavaMontrealDhakaKigaliTelAvivIstanboelHongKongChicagoIslamabadKingstonDamascusTunisBogo  
chiAnkaraTokioHavannaBonnBerlijnBuenosAiresLagosShanghaiKopenhagenBagdadHongKongAlmatyMuscatAbuDhabiWenenSanJ  
jsHoustonWindhoekParamariboBamakoBonnCotonouOttawaJakartaMuscatColomboManillaOsloNairobiDubaiSaoPauloPretoriaMa  
enenDarEsSalaamBrasiliaKoeweitParijsJakartaIstanboelTeheranKhartoemAbujaParijsStockholmTorontoNewDelhiQuitoSeoelBangk  
ortOfSpainHoustonPretoriaLaPazIstanboelBoedapestHamburgVancouverDhakaDubaiBangkokAnkaraAlgiersKhartoemDubaiKobeB  
voDamascusHoustonBonnAnkaraBrusselDarEsSalaamKobeSofiaKoealaLoempoerWellingtonAlgiersAnkaraAbujaChicagoMuscatDaka  
omeBamakoBelgradoHamburgRomeDarEsSalaamSofiaDubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadougouA  
gdadLosAngelesKievAnkaraColomboWarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedapestNewYorkMaputoColomboNewYork  
onAmmanAtheneLaPazMoskouAlgiersAbidjanParamariboMaputoManillaKinshasaBarcelonaCaracasManaguaBarcelonaLusakaAntwe  
oHoustonHarareBrasiliaKairoSarajevoBratislavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKarachiVancouverSantiagoDeC  
rfAmmanAccraPraagKarachiKairoSarajevoAlgiersAnkaraLondenBamakoJakartaParamariboOttawaMontrealAlgiersMuscatWindhoek  
ünchenAtheneDüsseldorfKampalaCanberraBamakoIslamabadSofiaLissabonBangkokRomeChicagoAlgiersRiyadhYaoundéRiyadhMus  
kioWellingtonTokioMoskouAlmatyMilaanHamburgTelAvivMontevideoMaputoAlgiersMilaanMontevideoVancouverAnkaraBarcelona  
rBrasiliaBelgradoMuscatLuandaSantiagoDeChileLusakaBomayRabatBomayOttawaBratislavaBagdadHavannaHavannaBerlijnHongK  
rtAmMainKarachiBratislavaLosAngelesBoekarestAtheneSingaporeAnkaraBratislavaTunisLuxemburgZagrebMontrealSofiaSydneySar  
üsseldorfTelAvivParijsSeoelParamariboCotonouLaPazHelsinkiPortOfSpainParijsKievBarcelonaAccraZagrebRiyadLosAngelesMilaanDa  
oBratislavaMontrealDhakaKigaliTelAvivIstanboelHongKongChicagoIslamabadKingstonDamascusTunisBogotáKopenhagenWenenCa  
BonnBerlijnBuenosAiresLagosShanghaiKopenhagenBagdadHongKongAlmatyMuscatAbuDhabiWenenSanJoséKoeweitWenenKievPa  
ariboBamakoBonnCotonouOttawaJakartaMuscatColomboManillaOsloNairobiDubaiSaoPauloPretoriaMaputoAmmanBagdadNewDe  
KoeweitParijsJakartaIstanboelTeheranKhartoemAbujaParijsStockholmTorontoNewDelhiQuitoSeoelBangkokWenenLaPazParamaribo  
riaLaPazIstanboelBoedapestHamburgVancouverDhakaDubaiBangkokAnkaraAlgiersKhartoemDubaiKobeBrusselMexicoStPetersburg  
BonnAnkaraBrusselDarEsSalaamKobeSofiaKoealaLoempoerWellingtonAlgiersAnkaraAbujaChicagoMuscatDakarStockholmKopenha  
HamburgRomeDarEsSalaamSofiaDubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadougouAlgiersKingstonStPete  
evAnkaraColomboWarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedapestNewYorkMaputoColomboNewYorkRiyadBamakoTelA  
oskouAlgiersAbidjanParamariboMaputoManillaKinshasaBarcelonaCaracasManaguaBarcelonaLusakaAntwerpenSaoPauloBagdadLa  
aKairoSarajevoBratislavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKarachiVancouverSantiagoDeChileTunisManaguaTeh  
arachiKairoSarajevoAlgiersAnkaraLondenBamakoJakartaParamariboOttawaMontrealAlgiersMuscatWindhoekRiyadLuandaMadridV  
fKampalaCanberraBamakoIslamabadSofiaLissabonBangkokRomeChicagoAlgiersRiyadhYaoundéRiyadhMuscatKampalaParijsMadri  
AlmatyMilaanHamburgTelAvivMontevideoMaputoAlgiersMilaanMontevideoVancouverAnkaraBarcelonaPraagColomboWarschauM  
atLuandaSantiagoDeChileLusakaBomayRabatBomayOttawaBratislavaBagdadHavannaHavannaBerlijnHongKongMilaanCanberraHar  
lavaLosAngelesBoekarestAtheneSingaporeAnkaraBratislavaTunisLuxemburgZagrebMontrealSofiaSydneySantiagoDeChileLondenD  
eoelParamariboCotonouLaPazHelsinkiPortOfSpainParijsKievBarcelonaAccraZagrebRiyadLosAngelesMilaanDarEsSalaamOsloLuanda  
DhakaKigaliTelAvivIstanboelHongKongChicagoIslamabadKingstonDamascusTunisBogotáKopenhagenWenenCaracasBernKoealaLo  
airesLagosShanghaiKopenhagenBagdadHongKongAlmatyMuscatAbuDhabiWenenSanJoséKoeweitWenenKievParijsBuenosAiresMad  
nouOttawaJakartaMuscatColomboManillaOsloNairobiDubaiSaoPauloPretoriaMaputoAmmanBagdadNewDelhiLimaLaPazQuitoBog  
alstanboelTeheranKhartoemAbujaParijsStockholmTorontoNewDelhiQuitoSeoelBangkokWenenLaPazParamariboBoekarestSarajevo  
edapestHamburgVancouverDhakaDubaiBangkokAnkaraAlgiersKhartoemDubaiKobeBrusselMexicoStPetersburgParamariboAnkaraR  
rEsSalaamKobeSofiaKoealaLoempoerWellingtonAlgiersAnkaraAbujaChicagoMuscatDakarStockholmKopenhagenCotonouBuenosA  
mSofiaDubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadougouAlgiersKingstonStPetersburgAmmanMilaanMexic  
chauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedapestNewYorkMaputoColomboNewYorkRiyadBamakoTelAvivKingstonMontevide  
aramariboMaputoManillaKinshasaBarcelonaCaracasManaguaBarcelonaLusakaAntwerpenSaoPauloBagdadLaPazParijsTorontoBruss  
WindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKarachiVancouverSantiagoDeChileTunisManaguaTeheranCotonouTokioTunisHa

editie 2019

# De Staat van het Consulaire

voor Nederland en  
Nederlanders wereldwijd



- ← Abu Dhabi 5165 km
- ← Athena 698 km
- ← Berlin 698 km
- ← Bern 854 km
- ← Brussel 176 km
- ← Johannesburg 9012 km
- ← Moskou 2153 km
- ← Praha 773 km
- ← Paris 773 km
- ← Roma 1674 km
- ← Tel Aviv 3299 km
- ← Warszawa 1098 km
- ← Wien 1180 km
- ← Bergen op Zoom 1180 km

- Kopenhagen 626 km →
- Delo 916 km →
- Stockholm 1130 km →

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>Informatievoorziening</b>	<b>14</b>
<b>3.</b>	<b>Bijstand aan Nederlanders in nood</b>	<b>22</b>
<b>4.</b>	<b>Burgerzaken</b>	<b>30</b>
<b>5.</b>	<b>Dienstverlening aan niet-Nederlanders</b>	<b>36</b>
Annex 1:	<i>Reactie op aanbevelingen IOB</i>	44
Annex 2:	<i>Cijfers consulair</i>	56
Annex 3:	<i>Consulaire consultatierapportage 2019</i>	72
Annex 4:	<i>Witboek</i>	78



# Inleiding

## Betekenis ‘wereldwijd’

Nederland zet in op goede consulaire dienstverlening, voor Nederland en Nederlanders wereldwijd. Dat is de ambitie die het kabinet voor zichzelf heeft neergelegd in het regeerakkoord.

**we-reld-wijd** (bijvoeglijk naamwoord, bijwoord) **1** over de hele wereld, wereldomvattend en mondiaal

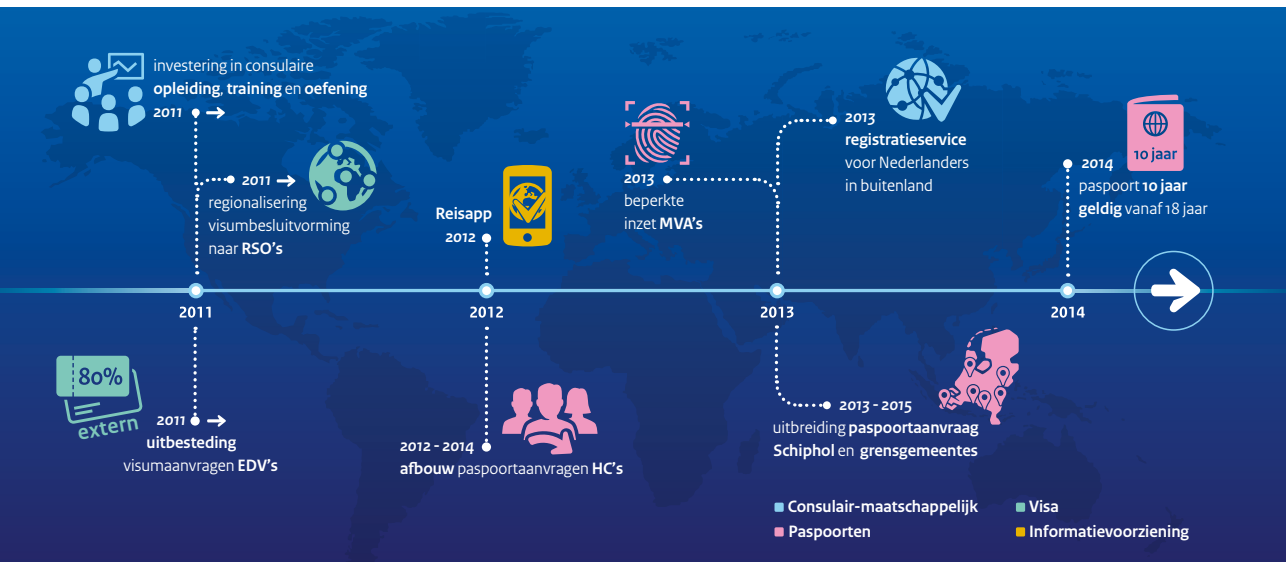
In deze ambitie is ‘wereldwijd’ slechts een bijwoord. Maar wel een bijwoord die de maatschappelijke opgave als ook de daaraan verbonden uitdagingen treffend neerzet: omvattend en mondiaal. Het betreft de dienstverlening aan Nederlanders in het buitenland, maar ook aan buitenlanders die naar Nederland willen komen. Meer dan één miljoen Nederlanders wonen en werken wereldwijd; Nederlanders maken elk jaar 25 miljoen reizen naar het buitenland; honderdduizenden visa worden aangevraagd door niet-Nederlanders waaronder buitenlandse toeristen, zakenreizigers en studenten die naar Nederland willen komen. Het ministerie van Buitenlandse zaken zet zich als eerstverantwoordelijk ministerie samen met partners binnen het Rijk en met diverse stakeholders in voor een wereldwijde goede dienstverlening voor al deze wereldburgers. Voor hen staan we 24 uur per dag klaar en zijn we overal dichtbij.

Consulaire dienstverlening omvat informatievoorziening, bijstand aan Nederlanders in nood, burgerzaken en dienstverlening aan niet-Nederlanders (zie tabel p.10). Met de eerste editie van de Staat van het Consulaire (editie 2018) heeft het ministerie van Buitenlandse Zaken aangegeven welke consulaire dienstverlening de overheid levert – vergezeld van een producten- en dienstencatalogus – inclusief een duidelijke leeswijzer wat de overheid wel en niet kan bieden en op welke punten elk individu een eigen verantwoordelijkheid heeft. De Staat van het Consulaire 2018 en het debat met het parlement daarover vormen het kader waarbinnen de overheid uitvoering geeft aan het consulaire werk. Dit kader is bepalend voor wat het Rijk kan betekenen voor Nederlanders in het buitenland en voor niet-Nederlanders die naar Nederland willen komen. Tevens is het leidend voor de accenten en de grenzen ten aanzien van deze dienstverlening.

| 7 |

De consulaire wereld staat niet stil en er worden voortdurend stappen gezet en resultaten geboekt. Deze Staat van het Consulaire – editie 2019 neemt u mee in de stappen die zijn gezet en die nog gezet gaan worden om de consulaire dienstverlening verder te optimaliseren. Het geeft aan waar (nieuwe) accenten liggen en waar bijstellingen nodig zijn. Daarin wordt de input onder andere opgehaald bij stakeholders, via internet consultatie, klantonderzoek en evaluaties expliciet meegenomen.

Een overzicht in retrospectief van ontwikkelingen die de consulaire dienstverlening heeft doorgemaakt, biedt de onafhankelijke evaluatie van de Directie Internationaal Onderzoek en Beleidsevaluatie (IOB). Het rapport van de evaluatie ‘*De burger centraal? De consulaire dienstverlening in beweging 2011-2018*’, die de Kamer eerder toeging, heeft oog en waardering voor de ambitie en daadkracht van het ministerie van Buitenlandse Zaken met betrekking tot de ingezette modernisering en de resultaten tot nu toe. Er is duidelijk nog werk aan de winkel maar de uitvoering is in lijn met de visie en op de goede weg.



Contextuele veranderingen sinds 2011

**globalisering**  
meer mensen reizen naar verre bestemmingen

**digitalisering** en online communicatie

groeïend (gevoel van) **onveiligheid**

De aanbevelingen van de IOB worden meegenomen bij de verdere vormgeving. In de bijlage (Annex I) treft u een schematisch overzicht aan met daarin de reacties op de specifieke aanbevelingen die IOB heeft gedaan; de aanbevelingen zijn inhoudelijk betrokken bij het opstellen van deze Staat van het Consulaire.

Bovenstaande Infographic -deels- afkomstig uit het IOB rapport 'De burger centraal, de consulaire dienstverlening in beweging 2011-2018', laat in één oogopslag zien wat de contextuele veranderingen zijn sinds 2011 en welke consequenties en gevolgen dat heeft gehad voor de consulaire dienstverlening.





Contextuele veranderingen sinds 2011

 Europese en internationale ontwikkelingen

 verwachtingen burger

 bezuinigingen en Compactere Rijksdienst

## Leeswijzer

Deze Staat van het Consulaire bouwt voort op de basis die vorig jaar is neergezet (editie 2018). Het geeft aandacht aan de vernieuwingen en beleidsaccenten, doet verslag van de resultaten, neemt input van stakeholders mee en geeft follow-up aan evaluaties, toezeggingen en verzoeken vanuit het parlement.

Aan de hand van de vier pijlers van consulaire dienstverlening (zie afbeelding hieronder) worden die thema's besproken die bijzondere aandacht behoeven, gelet op vernieuwingen en ontwikkelingen die recentelijk hebben plaatsgevonden. Dat doet de Staat van het Consulaire jaarlijks, voortaan voorafgaand aan de zomer.

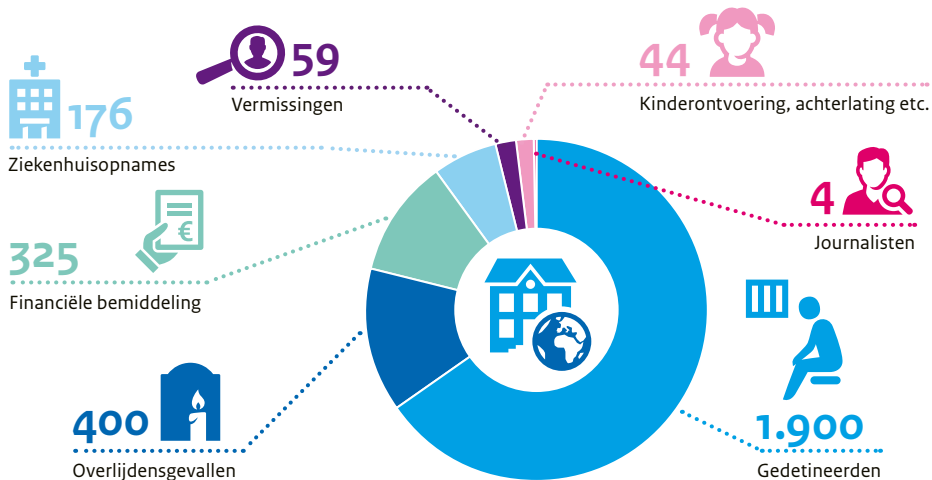
Consulaire dienstverlening			
<i>Informatie</i>	<i>Bijstand aan Nederlanders in nood</i>	<i>Burgerzaken</i>	<i>Dienstverlening aan niet-Nederlanders</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7 BZ contactcenter</li> <li>• Reisadviezen</li> <li>• Reisapp</li> <li>• Informatieservice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crises- en Calamiteitenrespons</li> <li>• Consulaire bijstand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reis- en identiteitsdocumenten</li> <li>• Nooddocumenten</li> <li>• Legalisaties, aktes en verklaringen</li> <li>• Faciliteren van stemmen in het buitenland</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kort verblijf visa (Schengenvisa)</li> <li>• Machtiging tot voorlopig verblijf</li> <li>• Inburgeringsexamens</li> </ul>
<b>Loket Buitenland</b>			



# Consulaire dienstverlening in beeld | 2018

## HULP AAN NEDERLANDERS

2.908   
Nederlanders *Geholpen bij **nood** in het  
buitenland door onze  
ambassades en consulaten:*



Resultaten van diverse  
**PRODUCTEN  
EN DIENSTEN**

Ruim **2,3 miljoen**  
keer **reisadviezen**  
geraadpleegd



Circa **47.500**  
unieke aanmeldingen bij  
de **informatieservice**



**250.000**  
actieve gebruikers  
van de **reisapp**



## INTENSIEVE BIJSTAND

Onder andere bij



9-25 februari

Olympische Winterspelen Pyeongchang



21 maart

Referendum Wiv (2300 stemmen uit het buitenland)



29 juli

Terreuraanslag Tadzjikistan



5 augustus

Aardbeving Lombok



verspreid over 2018

Bosbranden Griekenland, Portugal en Californië



## FOCUSONDERWERPEN



Campagne **huwelijksdwang** gevoerd

Aanvragen Nederlandse reisdocumenten bij een aantal **externe dienstverleners** en **mobiele aanvraagstations**



Presentatie van de **'Staat van het Consulaire'**

Consulaire dienstverlening in lijn gebracht met de **AVG**



Verdere **digitalisering** voor **efficiëntere** dienstverlening

Circa **124.000** **paspoorten** uitgegeven



Circa **680.000** verwerkte **visumaanvragen** kort verblijf voor buitenlandse toeristen, zakenreizigers en studenten



**Lancering** van digitaal aanvraagformulier **visa** en van de vernieuwde **reisapp**



Circa **650.000** directe **klantcontacten** via 24/7 Contact Center





# Informatie- voorziening

## Inleiding

Het uitgangspunt bij de dienstverlening is helder. Eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid staan centraal. De overheid is wel steeds bereikbaar en verstrekt informatie om hierbij te ondersteunen.

Ontwikkelingen op het terrein van technologie en digitalisering gaan razend snel en daarmee veranderen ook de mogelijkheden voor informatievoorziening en de verwachtingen en wensen van burgers en klanten. Dat maakt dat voortdurend wordt stil gestaan bij de vraag hoe de informatievoorziening doorontwikkeld kan worden.

Dit hoofdstuk biedt een inkijk in die informatievoorziening, de resultaten en de verdere verbeteringen die worden doorgevoerd.

## Doorontwikkeling Informatiekanalen

De Rijksoverheid hecht eraan dat informatie overal ter wereld makkelijk, gebruiksvriendelijk en laagdrempelig verkregen kan worden. Om die reden zijn verschillende kanalen beschikbaar die toegang geven tot informatie over de consulaire dienstverlening. Online zijn de websites [Nederlandwereldwijd.nl](http://Nederlandwereldwijd.nl) en [netherlandsandyou.nl](http://netherlandsandyou.nl) beschikbaar. Daarnaast is het ministerie van Buitenlandse Zaken 24 uur per dag 7 dagen in de week bereikbaar via het 24/7 ContactCenter, via telefoon, e-mail, en Twitter. Om de toegang tot informatie nog laagdrempeliger te maken is met het verschijnen van deze Staat van het Consulaire de mogelijkheid toegevoegd om via Whatsapp contact op te nemen.

| 15 |

Later dit jaar zal de 'live-chat' op de website tot de mogelijkheden gaan behoren. Op die manier blijft het ministerie van Buitenlandse Zaken inspelen op de wensen tot contact in de maatschappij.

In lijn met een aanbeveling uit het IOB-rapport is het ministerie van Buitenlandse Zaken in 2018 gestart met een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek. De meest recente resultaten van de 1e termijn 2019 staan in onderstaande infographic. Nadat een consulair product of dienst is afgenomen, wordt de klanttevredenheid gemeten. Ruim 40% van de klanten neemt deel aan dit klanttevredenheidsonderzoek. Dat betekent dat er inmiddels van ruim 20.000 klanten feedback is ontvangen op de dienstverlening door posten. De feedback wordt geanalyseerd en gebruikt om te bepalen welke onderwerpen extra aandacht behoeven op de website en/of bij de consulaire voorlichters. Zo worden de klanten nadrukkelijk bij het (door-)ontwikkelen van de dienstverlening betrokken. Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening komt uit op een 8,7. Een cijfer om trots op te zijn. Maar toch is het van belang om te blijven inspelen op veranderende wensen en in te zetten op verbetering.



## KTO aanvraag document Q1 2019

8,7

Gemiddeld cijfer  
aanvraagproces

4,7/5 Balie scoort het hoogst

4,4/5 Telefonie is 0,2 gestegen

4,5/5 E-mail scoort erg hoog met  
slechts 2,9% negatieve reacties

| 16 |

84,1%

Kreeg (zeer) makkelijk informatie

*Deze groep respondenten heeft de benodigde informatie en antwoorden op vragen over producten zonder veel moeite verkregen.*

Slechts 4,5% van de respondenten in Q1 geeft aan moeilijk informatie te hebben kunnen verkrijgen. 11,5% is neutraal.

Informatie

Op de website

*76,1% van de respondenten beoordeelt de website positief en is (zeer) tevreden over de duidelijkheid en vindbaarheid van de informatie.*

Daar tegenover staan de overige 23,9% respondenten, waarvan 55,1% heeft aangegeven niet tevreden te zijn met de vindbaarheid van informatie op de website.

Reistijd

Voor een afspraak

*59,8% van alle respondenten vindt de benodigde reistijd voor het indienen van de aanvraag enigszins, behoorlijk of zeer bezwaarlijk.*

Deze groep geeft gemiddeld een iets lagere totaalbeoordeling dan mensen die geen bezwaar hebben tegen de reistijd: respectievelijk 8,5 vs. 9,0.

**WAT ZEGGEN  
KLANTEN  
OVER ONS? ↗**

“ Goede, snelle  
afhandeling van  
de aanvraag.  
Top! ”

“ Het is  
ongelofelijk dat  
er nog altijd geen  
Europese  
paspoortrichtlijn  
is ”

“ De medewerker  
aan de telefoon  
heeft mij goed en  
vriendelijk  
geholpen ”

“ Een halve dag  
kwijt zijn voor  
een document-  
aanvraag is  
teveel ”



In 2018 had het 24/7 ContactCenter ongeveer 650.000 directe klantcontacten. Daarbij worden er naast de vragen die bij het ministerie van Buitenlandse Zakenhuishoren, ook diverse vragen gesteld over producten en diensten waar andere onderdelen van de Rijksoverheid verantwoordelijk voor zijn, zoals rijbewijzen, DigiD, AOW of belastingen. Vragen die in de toekomst via het 'Loket Buitenland' zullen worden beantwoord.

## Opbouw Loket Buitenland

De website Nederlandwereldwijd.nl en het 24/7 ContactCenter vormen de infrastructuur waarop ook het 'Loket Buitenland' wordt gebouwd. Om een groter aantal producten en diensten te kunnen bieden aan de doelgroep in het buitenland wordt gewerkt aan het verstevigen van deze basis, inclusief de uitbreidingen die het afgelopen jaar reeds plaatsvonden.

Als nulmeting voor dit nieuw in te richten loket is in 2018 onderzoek gedaan onder Nederlanders in het buitenland naar de ervaringen met dienstverlening door de gehele Nederlandse overheid<sup>1</sup>. De uitkomst was kritisch (gemiddeld rapportcijfer 5,6) en geeft aan dat er nog veel te verbeteren valt. Zowel qua informatievoorziening en communicatie (informatie- functie) als het daadwerkelijk kunnen aanvragen en regelen van specifieke producten en diensten (transactie- functie). Daaraan wordt voortdurend gebouwd, in samenhang met andere bestaande initiatieven zoals [www.mijnoverheid.nl](http://www.mijnoverheid.nl).

| 17 |

Inmiddels is een eerste slag met betrekking tot de informatievoorziening gerealiseerd en voor de meeste producten en diensten van de Rijksoverheid vindt een rudimentaire doorverwijzing plaats. Voor verdergaande toegang tot dienstverlening wordt de huidige klantvraag en dienstverleningsaanbod met alle betrokken overheidsorganisaties in kaart gebracht. Dit is nodig om te kunnen bepalen hoe een product of dienst structureel via het Loket Buitenland kan worden aangeboden. De verwachting is dat deze impactanalyses later dit jaar voor het eerste deel van de beoogde producten en diensten worden afgerond en dat dan ook vervolgstappen gemaakt kunnen worden voor Nederlanders. Het verst gevorderd hierbij zijn gesprekken met Rijksdienst Wegverkeer (rijbewijzen), Social Verzekerings Bank (AOW), DUO (diplomadiensten) en Logius (DigiD). In de praktijk blijken deze impactanalyses en vervolgstappen minder eenvoudig dan voorzien, o.a. omdat de hiervoor benodigde gegevens over de klantgroep in het buitenland bij veel organisaties ontbreken. In dat geval zijn aanvullende acties nodig om zaken alsnog in beeld te krijgen. Ook zijn pilots voorzien rondom de verstrekking van rijbewijzen en mogelijk andere onderwerpen. In het kader van klantconsultatie vond in juni 2019 een eerste, zeer constructief verlopen klankbordbijeenkomst met belangenbehartigende organisaties van Nederlanders in het buitenland plaats. Het betrof de eerste versie van het aangekondigde 'Global Forum Dutch Citizens', bedoeld om de ervaringen en input van Nederlanders wereldwijd te verzamelen. Afsproken werd om naast een jaarlijkse herhaling van deze bijeenkomst ook tussentijds goed contact met elkaar te houden om signalen over knelpunten in dienstverlening te verkrijgen en feedback te vragen op plannen met concrete producten en diensten.

<sup>1</sup> Zie Kamerstukken 32734 Nr.34, 31 januari 2019

## Herziening beleidskader reisadviezen

Essentieel in de informatievoorziening zijn de reisadviezen voor alle landen. De Rijksoverheid wil Nederlanders in staat stellen goed voorbereid op reis te gaan en goed geïnformeerd in het buitenland te verblijven. Daarom zet het ministerie van Buitenlandse Zaken actief in op informatievoorziening aan Nederlanders over de veiligheidssituatie in het buitenland via het reisadvies: snel en van hoge kwaliteit. De reisadviezen beschrijven de veiligheidsrisico's voor Nederlanders die naar het buitenland reizen, zowel in tekst als via internationaal erkende landkaarten met kleurcodes. Reisadviezen zijn onafhankelijk, neutraal en zonder politieke overwegingen. Bij de invulling van een reisadvies staat de veiligheid van Nederlanders voorop. Voor overige informatie, zoals gezondheidsvraagstukken, wordt nauw samengewerkt met andere partners binnen de Rijksoverheid, zoals de GGD en de Douane. Met die partijen wordt vanaf 2019 ook gezamenlijk vormgegeven aan publiekscampagnes en maatschappelijke outreach.

In 2018 werd een gebruikersonderzoek uitgevoerd naar de klantvriendelijkheid van de huidige reisadviezen. Dit vormde – samen met de resultaten van de consulaire publieksconsultatie 2019 en feedback vanuit de reiswereld – aanleiding om het reisadviezenbeleid te herzien. De belangrijkste wensen die uit het gebruikersonderzoek naar voren kwamen, zagen op de snelheid waarmee reisadviezen werden geactualiseerd, de wens om meer landspecifieke informatie op te nemen en een meer overzichtelijke vormgeving van de adviezen. Bij deze aanpassingen zijn ook de aanbevelingen van IOB betrokken en de input uit de Nederlandse reiswereld.

| 18 |

### Sneller actualiseren van reisadviezen

Er zijn maatregelen getroffen, waaronder de 24 uren inzetbaarheid van de eenheid reisadviezen zodat, als daartoe aanleiding bestaat, reisadviezen 24 uur per dag en 7 dagen in de week aangepast kunnen worden. Ook zijn de criteria en aanpak over aanpassingen van reisadviezen bijgesteld. De snelheid van social media/nieuws vragen om een snellere handelwijze die recht doet aan de situatie; de zorgvuldigheid van de inhoud blijft echter voorop staan.

### Meer landspecifieke informatie en overzichtelijke vormgeving

Om meer landspecifieke informatie in de reisadviezen op te nemen, zijn alle reisadviezen herzien. Er wordt, wanneer van toepassing, meer aandacht besteed aan specifieke veiligheidsinformatie die voor een bepaald gebied geldt. Het verder specificeren van de informatie zal in samenwerking met de betreffende post in dat gebied gebeuren. Ook is de lay-out gebruiksvriendelijker gemaakt en is er, op verzoek van de Kamer, voor gezorgd dat favoriete reisadviezen in de Reisapp geactualiseerd worden als de app uitstaat.

## Europees reisadvies

Binnen Europa geven lidstaten soms verschillende reisadviezen af voor dezelfde landen. Dit kan tot verwarring leiden bij reizigers en reisorganisaties. In de praktijk komen grote verschillen tussen reisadviezen overigens weinig voor. In de kern waarschuwen de lidstaten in hun adviezen voor dezelfde veiligheidsrisico's. De oorzaak van het feit dat er verschil kan zitten tussen de reisadviezen van Europese landen is drieledig. Ten eerste is het uitbrengen van reisadviezen een nationale bevoegdheid van alle EU lidstaten, en geen EU-competentie. De lidstaten die reisadviezen uitbrengen, doen dat op basis van hun eigen wet- en regelgeving, inschattingen, inlichtingen en risico-afwegingen. Ten tweede gebruiken de lidstaten verschillende formats, classificaties en bewoordingen bij de invulling van hun reisadviezen. Tot slot hebben de lidstaten andere procedures en gelden er onderling andere consequenties die door reizigers en reizigersorganisaties worden verbonden aan reisadviezen. Hierdoor ontstaan automatisch verschillen tussen reisadviezen en de consequenties daarvan.

Het belang van gelijklopende reisadviezen wordt binnen de EU erkend, en Nederland herhaalt met regelmaat het pleidooi voor meer samenwerking. Daarin worden ook vorderingen gemaakt. Ten tijde van crises vindt er bijvoorbeeld direct afstemming plaats over de inhoud van het betreffende reisadvies. Dit gebeurt lokaal, via telefonisch overleg tussen de hoofdkwartieren en via een gezamenlijk online EU-platform (COOL). Nederland maakt zich, ook vanwege aansporing vanuit de Tweede Kamer, binnen de EU sterk voor verdere intensivering van de samenwerking op het terrein van de reisadviezen.

| 19 |

Draagvlak voor een gezamenlijk Europees reisadvies is er echter (nog) niet. De politieke verantwoordelijkheid voor de inhoud van de reisadviezen ligt nog steeds op nationaal niveau, het komen tot een gezamenlijk advies neemt mogelijk (veel) meer tijd in beslag en niet alle lidstaten hebben voor alle landen reisadviezen.

Desalniettemin zal het ministerie van Buitenlandse Zaken het belang van gelijklopende reisadviezen blijven benadrukken binnen de EU. Ook bij het aantreden van de nieuwe Europese Commissie zal er aandacht gevraagd worden voor dit onderwerp. Wanneer dat leidt tot voortgang richting een gezamenlijk reisadvies, zullen daar vanuit Nederland vanzelfsprekend strenge criteria aan worden gekoppeld. De snelheid en kwaliteit moeten geborgd zijn, en de adviezen dienen vrij te zijn van politieke overwegingen. Want bij de invulling van een reisadvies staat de veiligheid van Nederlanders altijd voorop.

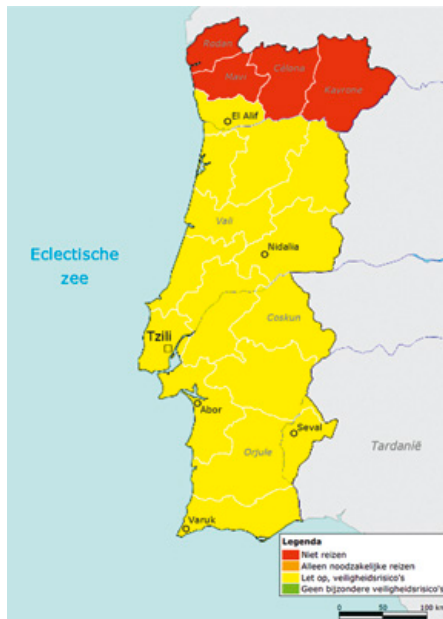
Oude versie

## Reisadvies Montenera | Ministerie van Buitenlandse Zaken

**Laatst gewijzigd op: 19-03-2018**

**Nog steeds geldig op: 01-07-2018**

De noodtoestand in Montenera, die vanaf 6 maart 2018 van kracht was, is opgeheven. Sociale media zoals: Facebook, Whatsapp, Instagram en Twitter werken weer.



### Montenera (fictief)

#### ✓ Informatie vooraf

U bent zelf verantwoordelijk voor uw veiligheid en beslissing om wel of niet te reizen. Lees het hele reisadvies.

#### De laatste ontwikkelingen

De noodtoestand in Montenera, die vanaf 6 maart 2018 van kracht was, is opgeheven. Sociale media zoals: Facebook, Whatsapp, Instagram en Twitter werken weer.

#### ✓ Algemeen

In Montenera kunnen demonstraties voorkomen. Deze kunnen tot geweld leiden. Het verkeer is chaotisch.

#### ✓ Onveilige gebieden

Er zijn veiligheidsrisico's bij reizen naar Montenera. In bepaalde gebieden liggen nog mijnen.

#### ✓ Criminaliteit

Het aantal berovingen in Montenera stijgt. Alleenreizende vrouwen kunnen slachtoffer van aanranding worden.

#### ✓ Lokale wetten, regels en gebruiken

Als u op reis gaat, krijgt u te maken met andere wetten, regels en gebruiken.

#### ✓ Blijf bereikbaar in noodsituaties

Laat uw gegevens achter bij het ministerie van Buitenlandse Zaken.

#### ✓ Gezondheid

Ga na welke voorzorgsmaatregelen u voor uw gezondheid moet nemen. Denk aan vaccinaties.

#### ✓ Natuurgeweld

Montenera kent 2 regenseizoenen. Tijdens deze regenseizoenen kan het extreem hard regenen. Dit kan leiden tot overstromingen.

#### ✓ Reisdocumenten en visa

Controleer welke reisdocumenten u nodig heeft en aan welke eisen deze moeten voldoen.

#### ✓ Wijs op reis

Een goede voorbereiding van uw reis kan veel problemen voorkomen.

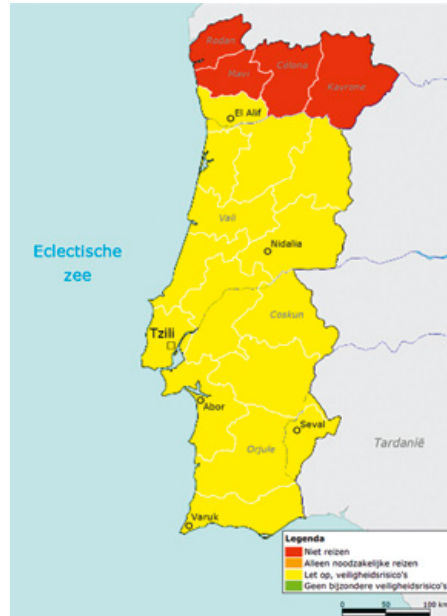
Nieuwe versie

## Reisadvies Montenera | Ministerie van Buitenlandse Zaken

**Laatst gewijzigd op: 31-05-2019**

**Nog steeds geldig op: 03-07-2019**

De veiligheidssituatie in Montenera is verbeterd. De Monteneraanse overheid heeft maatregelen genomen, het normale leven is weer op gang gekomen. Dit betekent dat de kleur van het advies verandert van 'oranje' (alleen noodzakelijke reizen) naar 'geel' (let op veiligheidsrisico's). Zie de rubriek 'Veiligheidsrisico's' voor meer informatie.



Montenera (fictief)

| 21 |



### Reischecklist Montenera

Voorkom vervelende verrassingen op reis. Gebruik de reischecklist!



### Verkeersveiligheid

Kijk hier voor meer informatie over het verkeer in Montenera. Verplicht 3 uur voor vertrek op vliegveld aanwezig.



### Tips van de ambassade

Elk land heeft eigen wetten, regels, gebruiken en bijzonderheden. Deze kunnen heel anders zijn dan in Nederland. Hieronder volgen de specifieke tips van onze ambassade voor Montenera.



### Veiligheidsrisico's

Er is een risico op terroristische aanslagen in het land. In het noorden en oosten van Montenera liggen nog landmijnen.



### Gezondheid

Informeer u over eventuele epidemieën op Montenera en aanbevolen vaccinaties.



### In geval van nood

Contactgegevens hulpdiensten, ambassade en tips over wat u zelf kunt doen in een noodsituatie.





# Bijstand aan Nederlanders in nood

## Inleiding

Consulaire bijstand is de hulp die het ministerie van Buitenlandse Zaken op verzoek verleent in een situatie waarin een Nederlander in het buitenland in nood verkeert en zelf geen hulp kan regelen. Het contact daarover is direct en exclusief met betrokkene zelf of met de formeel aangewezen contactpersoon van de hulpbehoevende.

Het ministerie van Buitenlandse Zaken gaat in eerste instantie uit van zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van Nederlanders die in het buitenland verblijven of in het buitenland op reis gaan. Zo is het de eigen verantwoordelijkheid van mensen om zich goed te informeren, goed voor te bereiden en te verzekeren voor onverwachte omstandigheden. Consulaire bijstand wordt alleen verleend in geval van een daadwerkelijke consulaire hulpvraag. Voorbeelden van situaties waarin er een consulaire hulpvraag kan ontstaan, zijn: crisissituaties na oorlogs- of natuurgeweld, beroving, vermissing, overlijden, ziekenhuisopname, moord, huwelijksdwang, detentie en (kinder-)ontvoering.

De huidige consulaire bijstand is gebaseerd op een jarenlange wereldwijde consulaire praktijk van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Nederland kent, net als vele andere landen, geen nationale wet die voorschrijft wat consulaire bijstand is en hoe die aangeboden moet worden. Het is aan de overheid om, binnen de beginselen van behoorlijk bestuur, te bepalen in welke vorm en in welke mate consulaire dienstverlening in het buitenland wordt geboden. Het recht op gelijke behandeling is daarbij leidend. Maar dit laat onverlet dat er in bepaalde consulaire complexe zaken maatwerk nodig is. Want specifieke omstandigheden, de feitelijke situatie en de betrokken personen maken maatwerk vaak noodzakelijk en daarmee legitiem.

| 23 |

In het komende deel zal ingegaan worden op consulaire complexe zaken en de kaders waarbinnen consulaire bijstand wordt verleend. In de uitwisseling met de Tweede Kamer zijn deze zaken met regelmaat aan de orde geweest en is toegezegd in de eerstvolgende Staat van het Consulaire hieraan aandacht te blijven besteden. Specifiek gaat het om vermissingen van Nederlanders in het buitenland, bijstand aan kwetsbare personen en bijstand bij detentie in het buitenland.

## Consulaire bijstand bij vermissing in het buitenland

Jaarlijks ontvangt het ministerie van Buitenlandse Zaken enkele tientallen meldingen dat Nederlanders in het buitenland zijn verdwenen. Een melding van een vermissing betekent niet altijd dat elke vermiste zich in een verontrustende situatie bevindt en daardoor onvindbaar is. Wanneer het vermoeden bestaat dat iemand in het buitenland is vermist en daarover contact opneemt met het ministerie van Buitenlandse Zaken volgt een vaste aanpak. De eerste stap is dat de achterblijvers een melding van vermissing bij de Nederlandse politie doen. Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft immers geen opsporingsbevoegdheid. De politie stuurt via internationale samenwerkingsverbanden zoals Interpol een hulpverzoek naar het betreffende land of treedt direct in contact met de lokale opsporingsdiensten in het buitenland. Net als in Nederland oefent ook in het buitenland

meestal de politie de taken uit in het kader van urgente persoonsvermissingen. De taak om een Nederlandse vermiste in het buitenland te lokaliseren en in veiligheid te stellen, ligt altijd primair bij de lokale autoriteiten van het betreffende land. Ook is het de verantwoordelijkheid van de lokale politie en autoriteiten om bij een vermissing zorg te dragen voor een adequate follow-up.

### Maatwerk

Omdat geen vermissing en geen land hetzelfde is, vergt de aanpak, ook van Nederlandse kant, vrijwel altijd maatwerk. Eén van de eerste stappen die de Nederlandse overheid zet, is dat via de Nederlandse ambassade in of verantwoordelijk voor het betreffende land nauw contact wordt onderhouden met de lokale autoriteiten in het buitenland over het onderzoek. Ook kan de Nederlandse overheid, in overleg met het Openbaar Ministerie en de Nederlandse politie, Nederlandse hulp aanbieden, bijvoorbeeld een aanbod van Nederlandse politie-expertise en capaciteit ter assistentie van de lokale politie in het buitenland. Het is ter beoordeling van de lokale politie of zij van deze handreiking gebruik wenst te maken.

Via de ambassade kan ook op verder onderzoek worden aangedrongen bij de autoriteiten in het buitenland als de indruk bestaat dat dit niet diepgaand genoeg is of vroegtijdig stopgezet gaat worden. Het is echter aan de lokale autoriteiten om hierover een besluit te nemen.

Het ministerie van Buitenlandse Zaken houdt nauw contact met de achterblijvers via een vaste contactpersoon om hen op de hoogte te houden van ontwikkelingen in het land en zo nodig samen na te denken over de meest geëigende aanpak voor een vermissing met oog voor de specifieke omstandigheden. De achterblijvers kunnen ook worden geadviseerd over eventuele additionele acties, onder meer in het land waar de vermissing zich voordoet.

| 24 |

## Kwetsbare personen

In de Staat van het Consulaire – editie 2018 is ingegaan op deze bijzondere categorie binnen de consulaire bijstand. Onder kwetsbare personen wordt onder andere verstaan: de slachtoffers van huwelijksdwang en achterlating, personen met verward gedrag en kwetsbare personen binnen de populatie van Nederlandse gedetineerden in het buitenland.

De kwetsbaarheid van personen kan veroorzaakt worden door verschillende factoren als leeftijd, ziekte, verslaving en discriminatie. Kwetsbare Nederlanders in het buitenland die in nood verkeren behoeven extra aandacht omdat zij veelal niet of verminderd zelfredzaam moeten worden geacht. Zo is bij huwelijksdwang en achterlating een beroep op het thuisfront om voor de hand liggende redenen vaak niet mogelijk en is zelfredzaamheid in het geval van minderjarige personen (nog) niet aan de orde. Om recht te doen aan de situatie waarin deze personen zich verkeren is maatwerk nodig en wordt per situatie bekeken waar de consulaire inzet op moet zijn gericht.

Kwetsbaarheid onder Nederlandse gedetineerden in het buitenland hoeft niet altijd te betekenen dat een gedetineerde extra moet worden begeleid. Indien er voldoende aandacht is in een



penitentiaire inrichting of er een sociaal vangnet bestaat, kan de gebruikelijke begeleiding van gedetineerden volstaan.

## Huwelijksdwang en achterlating

### Wat is huwelijksdwang?

Er is sprake van ‘huwelijksdwang’ als het huwelijk door één of beide partij(en) onvrijwillig wordt gesloten ten gevolge van uitgeoefende druk, dreiging met geweld en/of gebruik daarvan. Huwelijksdwang is in Nederland strafbaar.<sup>2</sup>

### Wat is achterlating?

Er is sprake van ‘achterlating’ indien een echtgenoot (of ander familielid) een of meerdere gezinsleden tegen hun zin naar het buitenland meeneemt en hen daar achterlaat voor een langere periode.<sup>3</sup> Terugkeer naar Nederland van degene die is achtergelaten wordt vaak extra bemoeilijkt doordat een paspoort en/of verblijfsvergunning is afgenomen. Achterlating is op zichzelf geen strafbaar feit, maar bij situaties van achterlating kunnen zich wel strafbare feiten voordoen, zoals achterlating met een ernstige ontwikkelingsbedreiging voor minderjarigen.

### Speerpunt en maatwerk

De geïntensiveerde aanpak van huwelijksdwang en achterlatingszaken vormt een speerpunt van het Nederlandse consulaire beleid. Nederlandse slachtoffers van huwelijksdwang en achterlating zijn een voorbeeld van kwetsbare groepen in het buitenland ten aanzien waarvan het ministerie van Buitenlandse Zaken de consulaire bijstand intensiveert en maatwerk levert. Het ministerie van Buitenlandse Zaken verleent consulaire bijstand in dergelijke gevallen in nauwe afstemming en samenwerking met het Landelijk Knooppunt Huwelijksdwang en Achterlating (LKHA).

| 25 |

### Integrale aanpak van Huwelijksdwang en Achterlating

Het ministerie van Buitenlandse Zaken werkt aan een continue verbetering van de eigen aanpak voor de verlening van consulaire bijstand aan slachtoffers van huwelijksdwang en achterlating in het buitenland. Om een uniforme en adequate aanpak van huwelijksdwang en achterlatingszaken te garanderen blijft het ministerie van Buitenlandse Zaken werken aan het bewustzijn van het onderwerp binnen het bredere consulaire domein: van balie-medewerker op een ambassade tot telefonist bij het 24/7 ContactCenter.

Daarnaast neemt het ministerie van Buitenlandse Zaken actief deel aan de Rijksbrede aanpak van Schadelijke Traditionele Praktijken, waarbij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een coördinerende rol heeft. In deze context verkent het ministerie van Buitenlandse Zaken

<sup>2</sup> Het kan bij gedwongen huwelijken ook gaan om informele huwelijken (alle naar Nederlands recht niet-geldige huwelijken).

<sup>3</sup> In veel gevallen gaat dit om Nederlanders met een migratieachtergrond, die worden teruggestuurd naar en achtergelaten in ‘het land van herkomst’.

momenteel – samen met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de gemeente Den Haag en het LKHA – de mogelijkheden voor de structurele financiering van een LKHA noodfonds voor aanvullende hulp aan slachtoffers in het buitenland. De Kamer wordt nader geïnformeerd over de voortgang hiervan bij de volgende voortgangsrapportage van het programma ‘Geweld hoort nergens thuis’ van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de minister voor Rechtsbescherming.

Tot slot zet het ministerie van Buitenlandse Zaken zich in voor een integrale ketenaanpak van huwelijksdwang en achterlating. Het ministerie van Buitenlandse Zaken onderhoudt hiertoe een structurele dialoog met de overige ketenpartners – waaronder het LKHA (hulpverlening) en het LEC EGG (politie) – om de aanpak van concrete casuïstiek te verbeteren en nadere samenwerking aan te gaan waar mogelijk.

In april 2019 werd het kabinet in een aantal moties opgeroepen door de Kamer om de inzet in gevallen van huwelijksgevangenschap te intensiveren. Huwelijksgevangenschap ziet op de situatie waarin een echtgenoot of echtgenote niet meewerkt aan beëindiging van een (in)formeel en/of buitenlands huwelijk. Dit kan voorkomen in gevallen van – maar is nadrukkelijk een andere situatie dan – gedwongen huwelijken, waarbij sprake is van een strafbaar feit, namelijk een gedwongen huwelijk tegen de wil van een of beide partijen.

| 26 |

Het ministerie van Buitenlandse Zaken onderzoekt in 2019 – als integraal onderdeel van de interdepartementale aanpak Schadelijke Traditionele Praktijken waarbij de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een coördinerende rol heeft – hoe hieraan effectief gevolg te geven in samenhang met de bestaande aanpak van huwelijksdwang als prioritair speerpunt van het (consulair) beleid. De resultaten van deze verkenning zijn in het vierde kwartaal van 2019 beschikbaar.

## Campagne

Het ministerie van Buitenlandse Zaken werkt daarnaast aan de zichtbaarheid en laagdrempeligheid van de consulaire dienstverlening op dit terrein door middel van een jaarlijkse publiekscampagne in samenwerking met het LKHA. Rondom de zomervakantieperiode wordt jaarlijks een speciale campagne uitgevoerd om mogelijke slachtoffers, omstanders en professionals te attenderen op het risico van huwelijksdwang en achterlating en om hen beter te informeren over de bestaande hulpverlening van zowel het LKHA (Veilig Thuis) als van het 24/7 ContactCenter van het ministerie van Buitenlandse Zaken. In de zomer campagne van 2019, die van start gaat bij het verschijnen van deze Staat van het Consulaire, komt hierbij ook de mogelijkheid van contact via WhatsApp beschikbaar. Dit wordt gezien als een laagdrempelige ingang om aandacht te vragen voor deze materie.

Het ministerie van Buitenlandse Zaken zet zich daarnaast in interdepartementale context in voor een rijksoverheid-brede preventieve campagne op het gebied van huwelijksdwang en achterlating, waarbij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een coördinerende rol heeft. Deze integrale campagne is voorzien voor 2020. De Kamer wordt nader geïnformeerd over de voortgang hiervan bij de volgende voortgangsrapportage van het programma ‘Geweld hoort nergens thuis’ van

de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de minister voor Rechtsbescherming. In Annex II wordt gerapporteerd over de jaarcijfers voor wat betreft de verlening van consulaire bijstand aan Nederlandse slachtoffers van huwelijksdwang en achterlating in het buitenland.

## Personen met verward gedrag

Net als in Nederland bevinden zich in het buitenland Nederlanders die verward gedrag vertonen. Het gaat hier om een groeiende groep van onder meer dementerende, depressieve of rondzwervende personen, of bijvoorbeeld psychiatrische patiënten die niet beschikken over (de juiste) medicatie. Zij kunnen zich in een schrijnende situatie bevinden. Zoals eerder werd gesteld in de Staat van het Consulaire 2018 liggen de taak en meerwaarde van consulaire bijstand aan deze personen vooral in het bij elkaar brengen van informatie en partijen.

In principe geldt ook bij deze personen het uitgangspunt dat de persoon in kwestie een hulpvraag moet hebben. Omdat de communicatie met verwarde personen soms moeizaam verloopt, kan het een uitdaging zijn om alleen al de hulpvraag te achterhalen. Als de persoon niet geholpen wil worden, is er weinig dat de overheid kan doen, zelfs al ligt er een verzoek van de familie. Er zijn wettelijke grenzen aan de consulaire bijstand, die vooral gelegen zijn in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en in het zelfbeschikkingsrecht van de persoon in kwestie.

| 27 |

### Maatwerk

De meeste mensen die naar het buitenland gaan zijn gelukkig goed verzekerd. De benodigde consulaire bijstand is dan beperkt. Het helpen van verwarde personen die een hulpvraag hebben maar niet (voldoende) verzekerd zijn is vaak een traject van lange adem. Elke casus is anders; maatwerk is dus vereist. Het ministerie van Buitenlandse Zaken probeert in eerste instantie altijd naar lokale hulp te verwijzen, want lokale autoriteiten in het buitenland zijn eerstverantwoordelijk en alleen zij kunnen indien nodig direct ter plaatse handelen. Daarnaast bemiddelt het ministerie van Buitenlandse Zaken regelmatig met bijvoorbeeld zorginstaties in Nederland of met familie of kennissen voor de kosten van repatriëring. Er kunnen ook praktische zaken worden georganiseerd om de persoon in kwestie te repatriëren. Wanneer een persoon gebaat is bij (verdere) behandeling in Nederland maar er geen partij gevonden kan worden die de repatriëring kan financieren ontstaat er een moreel dilemma: hoever reikt de zorgplicht van de overheid? Bovendien is de aansluitende zorg in Nederland niet altijd gegarandeerd, bijvoorbeeld omdat de persoon in kwestie niet meer ingeschreven is bij een gemeente.

Uit de internetconsultatie blijkt dat men een rol ziet voor de overheid om deze groep kwetsbare mensen bij te staan: zowel ter plaatse, als in het zorgdragen voor noodzakelijke repatriëring. Deze complexe problematiek en eventuele mogelijkheden om consulaire bijstand voor personen met verward gedrag uit te breiden, wordt het komende jaar vormgegeven. Hiertoe worden Nederlandse vertegenwoordigingen wereldwijd geconsulteerd, alsook organisaties die in Nederland betrokken zijn bij de zorg voor deze doelgroep. De aansluiting met de Nederlandse organisaties is daarbij van

groot belang. Tot slot wordt aansluiting gezocht bij andere landen die met een vergelijkbare problematiek worden geconfronteerd. Uw Kamer wordt nader geïnformeerd over de voortgang hiervan in de Staat van het Consulaire van 2020.

## Consulaire bijstand bij detentie (begeleiding van Nederlandse gedetineerden in het buitenland)

In annex II rapporteert<sup>4</sup> deze brief over het totale aantal Nederlandse gedetineerden in het buitenland en de aantallen gedetineerden per land per peildatum 1 januari 2019 (de jaarlijkse rapportage over gedetineerdenbegeleiding buitenland). Ter uitvoering van de motie Pechtold wordt deze rapportage voortaan jaarlijks in de Staat van het Consulaire opgenomen en wordt deze niet meer separaat naar de Kamer verzonden.

In 2018 zaten er ruim 1900 Nederlandse gedetineerden in het buitenland. De genoemde aantallen zijn de bij het ministerie van Buitenlandse Zaken bekende dossiers van Nederlandse gedetineerden in het buitenland, te weten Nederlandse gedetineerden die hebben aangegeven consulaire bijstand van het ministerie van Buitenlandse Zaken te willen ontvangen. Van gedetineerden die geen bijstand wensen te ontvangen houdt het ministerie geen dossier bij en deze zijn daarom niet in deze statistieken opgenomen. Ook kan het voorkomen dat gedetineerden zijn vrijgelaten, maar dat dit niet direct bekend is gemaakt aan het ministerie van Buitenlandse Zaken. Omdat deze dossiers nog op actief blijven staan, staan deze Nederlanders aldus enige tijd onjuist geregistreerd als (nog) gedetineerd in het buitenland.

| 28 |

De dalende trend in het totale aantal bij het ministerie van Buitenlandse Zaken bekende Nederlandse gedetineerden in het buitenland, een trend die in 2013 is ingezet, blijft zich voortzetten. Het aantal arrestaties van Nederlanders in het buitenland blijft op jaarbasis grosso modo gelijk aan jaarlijks ongeveer 1350 nieuwe arrestatiemeldingen. Wat de daling in het aantal Nederlandse gedetineerden in het buitenland veroorzaakt is niet bekend maar waarschijnlijk is de daling terug te voeren op meerdere factoren waaronder een toegenomen aantal gedetineerden dat in het kader van de Wets/Wots<sup>5</sup> naar Nederland terugkeert en de oplegging of het uitzitten van een korte detentietijd. De combinatie van een gelijkblijvend aantal arrestaties en minder gedetineerden op de peildata betekent dat de detentieduur per arrestatie gemiddeld korter is geworden. Een andere mogelijke oorzaak is dat meer Nederlanders in buitenlandse detentie geen consulaire bijstand vragen. De oorzaak blijft echter onbekend omdat deze gevallen niet worden geregistreerd.

Annex II bevat een overzicht van aantallen van Nederlandse gedetineerden in het buitenland over de jaren 2011 tot en met 2018.

<sup>4</sup> Jaarlijkse rapportage over Nederlandse gedetineerden in het buitenland ter uitvoering van de motie Pechtold uit 2011 (32500-V, nr. 137).

<sup>5</sup> De uitvoering van de Wet Wederzijdse erkenning en tenuitvoerlegging vrijheidsbenemende en voorwaardelijke sancties (Wets) en de Wet Overdracht Tenuitvoerlegging Strafvonnissen (Wots).

### Subsidieverlening gedetineerdenbegeleiding buitenland

Naast de personele en financiële inzet op gedetineerdenbegeleiding van en uitgevoerd door het ministerie zelf, verleent het ministerie van Buitenlandse Zaken subsidie met het oog op financiering van activiteiten op het gebied van begeleiding van Nederlandse gedetineerden in het buitenland die worden uitgevoerd door onafhankelijke organisaties. Deze gesubsidieerde activiteiten vormen zowel financieel als inhoudelijk een kernonderdeel van het geheel van individuele gedetineerdenbegeleiding. De verdeling van de budgetten o.g.v. de thans lopende subsidiebeschikkingen staat vermeld in annex II.

De huidige subsidieperiode bedraagt drie jaar en eindigt op 31 december 2019. Het ministerie van Buitenlandse Zaken publiceert medio 2019 in de Staatscourant een nieuw meerjarig subsidiekader op het gebied van begeleiding van Nederlandse gedetineerden in het buitenland per 2020. Centraal in het subsidiekader staan de subsidies die worden gegeven t.b.v. resocialisatie en psychosociale zorg. Andere subsidieonderdelen zijn aanvullende juridische ondersteuning en een tijdschrift voor Nederlandse gedetineerden in het buitenland.

Bureau Buitenland van Reclassering Nederland ontving in 2018 op grond van het subsidiekader subsidie van het ministerie van Buitenlandse Zaken voor resocialisatie t.b.v. alle Nederlandse gedetineerden in het buitenland en maatschappelijke en sociale zorg t.b.v. Nederlandse gedetineerden in de zogenoemde zorglanden. De vrijwilligers van deze organisatie hebben in 2018 4114 bezoeken afgelegd aan 1162 gedetineerden in 63 landen (zorg- en niet-zorglanden). Deze bezoeken komen bovenop de bezoeken die vanuit het postennetwerk van het ministerie van Buitenlandse Zaken werden gerealiseerd.

| 29 |

De Stichting Epafraas ontving in 2018 subsidie van het ministerie van Buitenlandse Zaken (op grond van het BZ-subsidiekader) en het ministerie van Justitie en Veiligheid voor geestelijke zorg t.b.v. Nederlandse gedetineerden in de zogenoemde zorglanden en uitgeven van een tijdschrift voor alle Nederlandse gedetineerden in het buitenland. De lokale vrijwilligers van deze organisatie hebben in 2018 ruim 500 bezoeken afgelegd aan Nederlandse gedetineerden in ruim 40 zorglanden. Deze bezoeken komen bovenop de bezoeken die door consulaire medewerkers van het postennetwerk van het ministerie van Buitenlandse Zaken en de vrijwilligers van het Bureau Buitenland van Reclassering Nederland in de zogenoemde zorglanden werden gerealiseerd. Vrijwilligers van Stichting Epafraas bezoeken ook Nederlandse gedetineerden in de zogenoemde niet-zorglanden, maar deze begeleiding valt niet onder de subsidie van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Stichting Epafraas verricht deze begeleiding op basis van andere middelen. Van het tijdschrift 'Comeback' verschenen in 2018 vier edities.



# Burgerzaken

## Inleiding

Er wonen circa één miljoen Nederlanders in het buitenland. Ook vanuit het buitenland hebben zij de Nederlandse (Rijks)overheid soms nodig. Denk hierbij aan het verlengen van een Nederlands paspoort of identiteitsbewijs waarvan de geldigheidsduur dreigt te verlopen, het aanvragen van een nooddocument als het reisdocument onverhoopt in het ongereede is geraakt en het kunnen stemmen in het buitenland. De consulaire dienstverlening is gericht op die terreinen waar uitvoering van de Rijksoverheid nadrukkelijk een publieke taak is dan wel toegevoegde waarde heeft. De focus ligt dan ook op de uitgifte van reis- en identiteitsdocumenten. In het onderstaande wordt ingegaan op de consulaire ‘mobiele brigades’ die wereldwijd worden ingezet om de mogelijkheid tot aanvragen van Nederlandse reisdocumenten te vergroten, de uitbreiding van het aantal externe dienstverleningslocaties, waardoor klanten zowel bij het postennet van het ministerie van Buitenlandse Zaken als op een andere locatie kunnen worden geholpen en de mogelijkheid tot stemmen in het buitenland.

## Reis- en identiteitsdocumenten

Het is het doel van het kabinet om de dienstverlening op het gebied van reis- en identiteitsdocumenten aan Nederlanders in het buitenland de komende jaren dichterbij de klant te brengen en zoveel mogelijk te digitaliseren, zonder daarbij afbreuk te doen aan de veiligheid en kwaliteit van die dienstverlening. In dit kader zet het ministerie van Buitenlandse Zaken verder in op een zo maximaal mogelijke digitalisering voor aanvragen van reis- en identiteitsdocumenten, het uitbreiden van de samenwerking met externe dienstverleners (EDV’s), en de inzet van mobiele vingerafdrukopnameapparaten (MVA’s) te vergroten. Een volledig digitaal aanvraagproces, zonder verschijning in persoon, is op dit moment gezien de betrouwbaarheid en veiligheid van de beschikbare techniek niet aan de orde.

| 31 |

In de Staat van het Consulaire 2018 gaf het ministerie van Buitenlandse Zaken een toelichting op de paspoorttool. Deze in samenwerking met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens ontwikkelde tool, blijkt in een behoefte te voorzien van zowel de burger als de overheid. Voor aanvragers biedt deze tool meer duidelijkheid over welke documenten bij een aanvraag voor een paspoort of identiteitskaart overlegd moeten worden bij een Nederlandse vertegenwoordiging in het buitenland of bij een grensgemeente. Het gevolg is dat aanvragen nu vollediger worden ingediend, waardoor het ministerie van Buitenlandse Zaken deze vlotter kan afhandelen en Nederlanders in het buitenland sneller van een paspoort of identiteitsdocument worden voorzien.

Op dit moment werkt het ministerie van Buitenlandse Zaken aan een gefaseerde invoering van een digitaal aanvraagproces voor paspoorten en identiteitskaarten voor Nederlanders in het buitenland. Eind 2019 zal de eerste fase worden getest. Het is dan mogelijk om een paspoortaanvraagformulier volledig online in te vullen. Een vervolgstap zou zijn om daarna het digitaal aanleveren van het

online aanvraagformulier en gevraagde documenten mogelijk te maken. Digitale verzending naar de backoffice zou de doorlooptijd van het proces verder kunnen versnellen.

Nederlanders in het buitenland kunnen voor hun aanvraag voor een paspoort of identiteitskaart terecht bij de consulaire afdeling van een ambassade of consulaat-generaal, of bij een grensgemeente in Nederland. Om Nederlanders in het buitenland dichterbij huis te helpen werkt het ministerie van Buitenlandse Zaken samen met externe dienstverleners (EDV's) om een uitgebreider netwerk van locaties te hebben waar Nederlanders terecht kunnen voor het aanvragen van een paspoort of identiteitskaart. Sinds het verschijnen van de vorige Staat van het Consulaire is in aanvulling op de locatie Edinburgh de dienstverlening voor het aanvragen van een paspoort of identiteitskaart uitgebreid naar Londen (VK) en Chicago (VS) en Edmonton (Canada). Volgend jaar volgen Perth (rond januari 2020) en Birmingham (rond juni 2020).

Om Nederlanders in het buitenland te bereiken die ver van een ambassade, een consulaat-generaal of een EDV-locatie wonen organiseren ambassades of consulaten-generaal soms een consulaire spreekuur op locatie. Hiervoor kan het mobiel vingerafdrukopname apparaat (MVA) worden ingezet. Het ministerie van Buitenlandse Zaken zet in op breder gebruik van het MVA en moedigt ambassades en consulaten-generaal aan om op locatie paspoortaanvragen in te nemen. Voor posten die niet de capaciteit hebben om één of twee keer per jaar met het MVA op pad te gaan, kan vanuit de regio of vanuit Den Haag een 'consulaire mobiele brigade' worden ingezet om het mogelijk te maken dat Nederlanders in het buitenland dichterbij huis hun reisdocument kunnen aanvragen. In 2019 is de inzet van deze mobiele mogelijkheden series geïntensiveerd. De trend zal in 2020 worden vastgehouden.

| 32 |

## EU verordening biometrie op identiteitskaarten

Voor Nederlanders in het buitenland die als gevolg van medische redenen de aanvraag voor een paspoort niet in persoon kunnen doen kan nu nog de aanvraag van een Nederlandse identiteitskaart een oplossing zijn. Daarin worden geen vingerafdrukken opgenomen. De aanvrager moet dan wel een verklaring van een arts overleggen, waarna de identiteit op alternatieve wijze kan worden vastgesteld, bijvoorbeeld door een lokale autoriteit of een notaris. Een verstrekking van een Nederlandse identiteitskaart via deze 'alternatieve verschijningsplicht' vindt zo'n 1000 keer per jaar plaats.

Dit gaat veranderen met de implementatie van de EU verordening biometrie op identiteitskaarten. De verordening verplicht EU lidstaten om twee vingerafdrukken in de chip van de identiteitskaart op te slaan en vereist fysieke verschijning in het proces<sup>6</sup>. Hiermee zal het niet langer mogelijk zijn om via de 'alternatieve verschijningsplicht' een identiteitsdocument te verstrekken aan mensen die vanwege zwaarwegende, vooral medische, redenen niet kunnen reizen. Samen met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties worden momenteel alternatieve oplossingen voor deze problematiek onderzocht om ook in de toekomst op een klantvriendelijke en betaalbare manier deze groep Nederlanders in het buitenland van een geldig reisdocument te kunnen voorzien.

<sup>6</sup> Zie ook de brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de Kamer over de uitkomsten van de triloog over verordening biometrie op identiteitskaarten van 30 april jl. (Kamerstuk 25764, nr. 119).



## Onderzoeken

Om de dienstverlening rond de reis- en identiteitsdocumenten verder te kunnen verbeteren voeren het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het ministerie van Buitenlandse Zaken gezamenlijk twee onderzoeken uit. Er vindt een internationaal vergelijkend onderzoek plaats naar het paspoortproces van andere landen. In het onderzoek wordt nagegaan welke, in onze ogen innovatieve, elementen uit het aanvraagproces van andere landen in onze context toepasbaar zijn. Het andere onderzoek betreft een inventarisatie van de voor- en nadelen van het loskoppelen van de afgifte van biometrie van de (digitale) aanvraag van het fysieke document in het buitenland om flexibeler met het moment van verschijnen om te kunnen gaan. Zodra de onderzoeken zijn afgerond zal de Kamer de resultaten hiervan ontvangen.

Om kennisuitwisseling tussen verschillende landen over paspoortdienstverlening verder te stimuleren organiseert het ministerie van Buitenlandse Zaken samen met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in september 2019 een internationale expertbijeenkomst over dit onderwerp. Hier zullen een tiental Europese landen ontwikkelingen en ervaringen over hun nationale paspoortprocessen met elkaar delen. Het doel is om van elkaars ervaringen te leren en een netwerk tot stand te brengen, wat uiteindelijk kan bijdragen aan de verdere ontwikkeling van het reisdocumentenproces.

### Totaal aantal reisdocumenten afgegeven door Buitenlandse Zaken in 2018



## Stemmen in het buitenland

Het ministerie van Buitenlandse Zaken zet zich voor elke Europese en de Tweede Kamer verkiezingen in voor alle kiezers in het buitenland door o.a. het verstrekken van informatie, het tellen van briefstemmen en het doorsturen van stembescheiden. In het kader van de laatste verkiezingen voor het Europees Parlement (23 mei 2019) is actief ingezet op het bevorderen van registratie, stimuleren van opkomst en het beantwoorden van vragen van stemmers wereldwijd. Ook is voor het eerst geëxperimenteerd met briefstembureaus in de grote Europese hoofdsteden. Op de acht briefstembureaus (Berlijn, Londen, Madrid, Parijs, Rome, Canberra, Jakarta, Washington) telden de ambassades 19.477 geldige stemmen (ongeveer 55% van alle briefstemmen uit het buitenland). De overige Nederlandse stemmers in het buitenland stuurden hun stem – rechtstreeks of via de ambassade van het land waar zij wonen – naar het briefstembureau in Den Haag.

Door een aanstaande wijziging van de Kieswet zal de wettelijke termijn voor het verwerken van briefstemmen worden verruimd. Door deze wetswijziging zal het nut en de noodzaak van briefstembureaus op ambassades verder afnemen, omdat de kiezer meer tijd zal worden gegund om de briefstemmen van over de hele wereld naar de het centrale briefstembureau Gemeente Den Haag te sturen. In het licht van deze wetswijziging zal het ministerie van Buitenlandse Zaken het nut van (brief)stembureaus op ambassades evalueren, o.a. aan de hand van de ervaringen met de recente Europese verkiezingen.





# Dienstverlening aan niet-Nederlanders

## Inleiding

Het ministerie van Buitenlandse Zaken verleent visa aan visumplichtige aanvragers die voor kort verblijf naar Nederland komen. Hierbij houdt het oog voor een zorgvuldige balans tussen het faciliteren van soepel verkeer van personen naar het Koninkrijk der Nederlanden waarmee economische belangen zijn gediend en het borgen van veiligheid in het Schengengebied door een effectieve inzet van het visuminstrument. Het afgelopen jaar zijn er 680.000 aanvragen van niet-Nederlanders voor visum kort verblijf door het ministerie van Buitenlandse Zaken behandeld. Van dit aantal werden er 582.000 ingewilligd.

De visumverlening is de laatste jaren elk jaar met maar liefst 10% structureel toegenomen. Om deze groei in aanvragen aan te kunnen en tegelijkertijd betere en snellere dienstverlening te realiseren werkt het ministerie van Buitenlandse Zaken aan slimme procesaanpassingen waarbij gebruik wordt gemaakt van digitalisering en moderne technieken en waarbij wordt geïnvesteerd in mensen en middelen. Het ministerie van Buitenlandse Zaken is in 2017 gestart met het meerjarig programma FOBO 2020 (Front Office Back Office 2020), waarvan inmiddels duidelijk is dat het zal doorlopen tot in 2021. Door het realiseren van dit programma zal de klant beter worden geholpen, zal de kwaliteit van besluitvorming op visumaanvragen toenemen en zullen de kosten voor de Rijksoverheid dalen. Voordat verouderde ICT-systemen kunnen worden vervangen moet eerst worden geïnvesteerd. Ondertussen zullen de huidige systemen optimaal moeten blijven functioneren, terwijl er sprake is van een toenemende belasting van deze systemen door het stijgende aantal visumaanvragen. Budget en voldoende menskracht zijn nodig om functionaliteit te behouden en voor te bereiden op een soepele overgang op de nieuwe ICT.

| 37 |

In EU-verband zet het ministerie van Buitenlandse Zaken zich in voor een modernisering van het Schengenvisumbeleid en het creëren van draagvlak voor de Nederlandse moderniseringsagenda. Nederland zet actief in op een nauwe samenwerking met gelijkgestemde lidstaten om bovengenoemde doelen te bereiken. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de Nederlandse inzet met betrekking tot het Europees visumbeleid, de ontwikkelingen aangaande de modernisering en de bijdrage aan versnelde procedures bij economische belangen.

## Europees visumbeleid (Schengenvisumbeleid)

### Modernisering Schengenvisumbeleid

#### Visumcode

Het ministerie van Buitenlandse Zaken is beleids- en uitvoeringsverantwoordelijk voor visa voor kort verblijf. Het Schengenvisumbeleid wordt ontwikkeld binnen de kaders van Europese wet- en regelgeving en heeft als doel het bevorderen en vereenvoudigen van legaal reizen en het bestrijden van illegale immigratie naar het Schengengebied. Het Schengenvisumbeleid levert tevens een belangrijke bijdrage aan de veiligheid van het Schengengebied. De Visumcode is daarbij leidend. Dankzij de Visumcode kunnen burgers van niet-Schengenlanden met één visum met een geldigheid

van maximaal negentig dagen door alle Schengenlanden reizen. De Visumcode omschrijft de procedures en de voorwaarden voor de afgifte van visa voor transit of voor verblijf van maximaal 180 dagen binnen het Schengegebied.

In maart 2018 heeft de Europese Commissie een wetsvoorstel voor een nieuwe Visumcode uitgebracht. Deze nieuwe Visumcode is op 6 juni 2019 formeel goedgekeurd door de Raad van Ministers. De verwachting is dat de nieuwe Visumcode begin 2020 in werking zal treden. Doel van de nieuwe Visumcode is bonafide, regelmatige reizigers beter te faciliteren door gebruik te maken van digitale aanvragen en externe dienstverleners met positieve gevolgen voor de economie. Tegelijkertijd heeft het als doel het visumbeleid beter uit te rusten voor de uitdagingen op migratie- en veiligheidsgebied door een beter beeld te krijgen van de aanvragers en door een expliciete koppeling tussen visumbeleid en terugkeersamenwerking.

De nieuwe Visumcode bevat een groot aantal belangrijke wijzigingen waarvoor Nederland zich de afgelopen jaren sterk heeft gemaakt en die aansluiten bij de moderniseringsagenda waarmee Nederland in Schengenverband voorop loopt, zoals:

- **Beslissingen door centrale autoriteiten**

Volgens de huidige Visumcode ligt de verantwoordelijkheid voor beslissingen over aanvragen bij het consulaat in het land waar de visumaanvrager woont. De nieuwe Visumcode stelt dat beslissingen ook door centrale autoriteiten kunnen worden genomen mits lokale informatie over de context waarin de aanvraag is gedaan voldoende is geborgd. Het ministerie van Buitenlandse Zaken is eind 2017 gestart met het stapsgewijs centraliseren van het beslisproces in Den Haag. Tot en met 2020 worden regionale backoffices stapsgewijs overgeheveld naar de Consulaire Service Organisatie (CSO) in Den Haag, een centrale backoffice waar beslissingen op visumaanvragen centraal vanuit Nederland worden genomen in samenwerking met andere betrokken ketenpartners. Deze werkwijze wordt met de nieuwe Visumcode ingebed in de bestaande Schengenafspraken.

In 2018 heeft Nederland een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de borging van lokale informatie. Daarbij is gekeken hoe lokale kennis het beste georganiseerd en geborgd kan worden zodat de beslismedewerkers beschikken over relevante en gewogen actuele kennis over het land van herkomst van de visumaanvraag en de specifieke aandachtspunten ten aanzien van de visumpopulatie. Op basis van dit onderzoek is besloten om voor een aantal regio's LIO's (Local Intelligence Officers) aan te stellen die zich volledig richten op het faciliteren, organiseren, verzamelen, valideren en ontsluiten van lokale intelligentie. Dit ter aanvulling op de werkzaamheden van het postennet waarbij dit standaard thuis hoort. De LIO's fungeren als een liaison tussen de missie – die verantwoordelijk blijft voor het verstrekken van lokale informatie – en de beslismedewerkers op de backoffices (RSO's / CSO). De eerste LIO's zijn gestart in februari 2019.

- **Koppeling visum- en terugkeerbeleid**

In lijn met het regeerakkoord pleit Nederland voor het leggen van een sterke koppeling tussen het visum- en het terugkeerbeleid en heeft het zich de afgelopen jaren ingezet om dit in de

Visumcode op te nemen. In de nieuwe Visumcode wordt een onderscheid aangebracht in de voorwaarden voor het verstrekken van visa tussen een derde land dat niet voldoende meewerkt aan het terugnemen van eigen onderdanen die irregulier op EU-grondgebied verblijven en een derde land dat wel meewerkt. Zo kan bij onvoldoende medewerking worden besloten om de beslistermijn te verlengen, geen meervoudige visa meer af te geven en hogere visumleges te rekenen. Als blijkt dat een land bij terugname wel naar tevredenheid meewerkt, kan worden overgegaan tot verlaging van de visumleges, een verkorting van de beslistermijn of een verlenging van de geldigheidsduur van visa voor meerdere binnenkomsten. De positieve maatregelen zijn maximaal één jaar geldig maar kunnen worden verlengd.

- **Mogelijkheden tot samenwerking met externe dienstverleners (EDV's) verruimd**

De huidige Visumcode schrijft voor dat visumaanvragen in beginsel bij een consulaat in persoon worden ingediend. Slechts in laatste instantie mag worden samengewerkt met een EDV. Deze tekst in de Visumcode dekt de huidige praktijk in het Schengen gebied niet meer aangezien de inzet van EDV's inmiddels al de norm is geworden. In de nieuwe Visumcode is opgenomen dat lidstaten niet meer verplicht zijn een mogelijkheid voor een visumaanvraag te bieden op een post als zij werken met EDV's. Bepaalde categorieën zullen in principe wel rechtstreeks op de consulaten blijven worden ontvangen zoals diplomatieke paspoorthouders of getuigen bij het Internationaal Strafhof. Nederland heeft tijdens de onderhandelingen op deze verruiming van mogelijkheden tot samenwerking met EDV's ingezet in lijn met het adagium 'uitbesteed tenzij' waarbij uitvoerende taken zoveel mogelijk extern worden belegd. Tevens past het bij het uitgangspunt van Nederland om de klant centraal te stellen ook gelet op de economische belangen voor Nederland.

| 39 |

- **Digitalisering**

In de nieuwe Visumcode wordt rekening gehouden met de mogelijkheid om aanvragen digitaal in te dienen en om handtekeningen elektronisch te zetten als deze handtekeningen als zodanig worden erkend door de lidstaten. Met de nieuwe Visumcode kan daarom beter worden voldaan aan de doelstelling van Nederland om de consulaire dienstverlening 'digitaal tenzij' aan te bieden. Behalve door het vergroten van het aantal visumaanvraagpunten wil Nederland aanvragers ook beter bedienen door het visumaanvraagproces te digitaliseren en de mogelijkheid te bieden tot elektronisch betalen. Sinds september 2018 is het digitaal invullen van het visumaanvraagformulier mogelijk. Ook is een begin gemaakt met de digitalisering van de visumdossiers. Het volledig digitaal aanvragen van een visum is echter nog niet mogelijk gezien de verplichte vingerafdruk die vooralsnog niet op afstand kan worden afgegeven. Ondanks het feit dat het gehele visumproces nog niet kan worden gedigitaliseerd, wordt nu al profijt gehaald uit het digitaal invullen van de aanvraag omdat de kwaliteit van de data daardoor aanmerkelijk beter is.

- **Afschaffing verschijningsplicht en harmonisatie meervoudige visa regelmatige reiziger**

Regelmatige reizigers krijgen een meervoudig visum met – naarmate er vaker is gereisd en de eerder verstrekte visa correct zijn gebruikt – een oplopende geldigheidsduur van 1 tot maximaal 5 jaar (het zogenoemde cascademodel). Dit voorkomt visumshopping en het vaker afgeven van meervoudige visa stimuleert de handel en economie. Consulaten kunnen in het kader van de

plaatselijke Schengensamenwerking voorstellen om van de standaardregeling af te wijken als de lokale situatie hiervoor aanleiding geeft, bijvoorbeeld vanwege extra of juist minder migratie- of veiligheidsrisico's. Het cascademodel zoals beschreven in de Visumcode is vooral van toepassing op het Nederlandse afgiftebeleid met betrekking tot de hoog en medium risico landen. Een aantal landen, zoals bijvoorbeeld China en India, zijn door Nederland, in lijn met het onlangs verschenen rapport 'Toegangswaarde-maatschappelijke baten en kosten van het Schengen-visumbeleid voor Nederland'<sup>7</sup> van de Stichting Economisch Onderzoek (SEO) als 'kansrijk' geïdentificeerd. Aangezien aanvragers uit deze landen zoveel mogelijk moeten worden gefaciliteerd kan het afgiftebeleid van Nederland ten aanzien van deze categorieën afwijken van het cascademodel, dat wil zeggen dat deze al snel een visum met een geldigheidsduur van 1 tot maximaal 5 jaar krijgen bij hun eerste aanvraag.

- **Verruiming aanvraagtermijn visa**

De aanvraagtermijn voor een visum voorafgaand aan het vertrek naar het Schengengebied wordt verlengd van de huidige 3 maanden naar 6 maanden. Een uitzondering – extra verruiming tot 9 maanden – wordt gemaakt voor zeevarenden (zie ook hieronder 'Sectorgewijze benadering en uitwerking doelgoepen beleid') Deze extra verruiming voor zeevarenden is conform de wens van Nederland gezien het belang voor de positie van Rotterdam als belangrijke zeehaven en het belang van de ontlasting van onze grensposten. Het stelt bemanningsleden van cruiseschepen (die meestal 8 à 9 maanden aan boord zijn) in de gelegenheid om een visum aan te vragen voor afmonstering in een Schengenland na afloop van hun contract.

- **Verhoging standaardleges visa**

De leges van de visa gaan omhoog van 60 naar 80 euro met enkele uitzonderingen. De kosten van visa zijn sinds 2006 niet omhoog gegaan. De visumverlening is nu niet kostendekkend voor Nederland. Doel van de verhoging is de lidstaten de mogelijkheid te geven extra middelen in te zetten om het toenemende aantal visumaanvragen efficiënter te verwerken, aanvragen sneller af te handelen, de veiligheids- en irreguliere migratierisico's beter te kunnen detecteren, IT hard- en software te kunnen verbeteren en een wijd consulaire netwerk te kunnen behouden. Zoals ook aangegeven in de brief aan de Tweede Kamer d.d. 20 april 2018<sup>8</sup> (Fiche: Verordening Wijziging Visumcode) zal Nederland deze extra middelen gebruiken om de kwaliteit en integriteit van de visumpraktijk te waarborgen.

- **Beslistermijn visumaanvragen**

Conform de huidige Visumcode bedraagt de norm voor de doorlooptijd van visumaanvragen 15 dagen. Deze algemene 15-daagse regel is in de nieuwe Visumcode gehandhaafd, zoals door verschillende landen waaronder Nederland bepleit. De termijn kan in bijzondere gevallen worden verlengd tot maximaal 45 dagen.

---

<sup>7</sup> Tweede Kamerstukken, vergaderjaar 2018-2019, 19637, nr 2425

<sup>8</sup> Tweede Kamerstukken, vergaderjaar 2017-2018, 22112, nr. 2547



- **Uitzondering luchthaventransitvisum-plicht bij Caribisch visum of -verblijfsvergunning**

Tot nog toe is een luchthaventransitvisum vereist voor derdelanders met een Caribisch visum of verblijfsvergunning die een tussenlanding in Nederland maken. Het visum (ook wel A-visum genoemd) geeft geen toegang tot Nederland zelf of een ander Schengenland. Het vliegveld mag dus niet worden verlaten. Na de inwerkingtreding van de nieuwe Visumcode is een luchthaventransitvisum voor deze categorie reizigers niet langer vereist conform de wens van Nederland en de Caribische koninkrijksdelen.

### Visum Informatie Systeem (VIS)

De vernieuwing van de Visumcode vormt een eerste stap van de modernisering van het visumbeleid. Als tweede stap wordt het Visum Informatie Systeem (VIS) gemoderniseerd. Het VIS is een EU-databank met alle Schengenvisum aanvragen. In mei 2018 heeft de Europese Commissie een voorstel uitgebracht met als doel om het VIS te verbeteren. De veranderingen zijn nodig om beter op de uitdagingen op het gebied van veiligheid en migratie te kunnen inspelen en de buitengrenzen van de EU beter te kunnen beveiligen. Dit wordt gedaan door onder meer automatische checks van alle EU databases op het gebied van veiligheid en migratie; opname van informatie over visa lang verblijf en verblijfsvergunningen (waar nu alleen visa kort verblijf zijn opgenomen en waarmee een lacune in de huidige infovoorziening wordt gedicht); verlaging van de leeftijd voor afname van vingerafdrukken van 12 jaar naar 6 jaar, en verbeterde toegang voor rechtshandhavinginstanties en Europol. De onderhandelingen hierover tussen het (nieuwe) Europees Parlement en de Raad van Ministers starten mogelijk dit najaar.

| 41 |

### Nieuwe visumsticker

De visumsticker in het paspoort is het eindproduct van de visumverlening. Ondanks dat Nederland graag nadenkt over digitale visa en deze discussie intussen ook in Brussel aan de orde is, is het van belang dat ook de fysieke visumsticker niet uit het oog wordt verloren. Momenteel is de 3e generatie van deze Schengenvisumsticker in gebruik. Fraudeurs slagen er echter steeds beter in om veel van de zorgvuldig opgestelde veiligheidseisen na te maken. Dit jaar wordt daarom de nieuwe visumsticker ingevoerd, voorzien van verdere beveiligingsmaatregelen en -kenmerken. De oude sticker mag nog tot en met december 2019 worden gebruikt.

### Nederlandse inzet ten aanzien van het Europees visumbeleid

Ten aanzien van het Europees visumbeleid (Schengenvisumbeleid) houdt Nederland binnen Brussel een strenge en rechtvaardige lijn aan ten aanzien van dialogen over visum-roadmaps met kandidaat-lidstaten (Westelijke Balkanlanden, Turkije) en visum-actieplannen met de EU-buurlanden (Oostelijk Partnerschapslanden en de Zuidelijke nabuurlanden): Streng op het voldoen aan alle gestelde voorwaarden en het indammen van risico's op illegale immigratie en/of asiel en veiligheid. Rechtvaardig in de vorm van Nederlandse instemming met visumfacilitatie of -liberalisatie als de EU oordeelt dat aan de afgesproken voorwaarden is voldaan.

## Visumfacilitatie

Nederland zet zich ten aanzien van afspraken op het gebied van asiel, migratie en terugkeer met andere derde landen vooral in op de samenwerking met die landen. Afspraken over visumfacilitatie kunnen daar in sommige gevallen deel van uitmaken ('more for more'). Tegelijkertijd steunt Nederland de EU-lijn van het instellen van visumrestricties als resultaten uitblijven, in het bijzonder als medewerking op het terrein van terugkeer ontbreekt ('less for less'). Met de inwerkingtreding van de aangepaste Visumcode begin volgend jaar (zie hierboven) zal dit verankerd worden in de Europese wetgeving op visumgebied.

## Visumliberalisatie

Ook eventuele visumliberalisatie voor andere derde landen acht Nederland als een effectief instrument om samenwerking op belangrijke gebieden te bewerkstelligen en de handels-, diplomatieke en intermenselijke contacten te versterken. Nederland beziet per geval of visumliberalisatie opportuun is, of aan de geldende randvoorwaarden wordt voldaan en of geen sprake is van extra risico's op illegale immigratie en/of asiel en veiligheid. In alle gevallen geldt dat Nederland de optie van een beroep op de noodremprocedure expliciet openhoudt als visumliberalisatie onverwacht leidt tot ongewenste effecten en opschorting van de visumvrijstelling effectief wordt geacht. De noodremprocedure maakt het mogelijk om bij onder andere een plotselinge toename van illegaliteit en/of asielaanvragen of risico's ten aanzien van veiligheid tijdelijk de visumplicht weer in te voeren. Op aandringen van de Tweede Kamer heeft het kabinet op 31 mei 2019 een beroep op het opschortingsmechanisme ('de noodremprocedure') voor Albanië gedaan bij de Europese Commissie in verband met de problematiek rond criminaliteit in Nederland door Albanees-sprekenden. Nederland zet er voorts op in dat bij het jaarlijkse rapport van de Europese Commissie rondom het opschortingsmechanisme nadrukkelijk meer ruimte is voor inbreng en voorbereiding in gezamenlijkheid met lidstaten van de Europese Unie.

## Sectorgewijze benadering en uitwerking doelgroepenbeleid

Het ministerie van Buitenlandse Zaken biedt een versnelde procedure voor visumaanvragen kort verblijf indien er een (economisch) belang is gediend voor Nederland. Door middel van de Orange en Blue Carpet programma's biedt Nederland al een fast track voor visumaanvragen kort verblijf indien er een (economisch) belang is gediend voor Nederland. In 2007 is het Orange Carpet-beleid ontwikkeld als instrument om de bonafide reiziger en economische diplomatie te faciliteren middels een fast track. In 2009 is ter aanvulling hierop het Blue Carpet-beleid opgezet om visumaanvragen van zeevarenden zo goed mogelijk te faciliteren (voor aanmonstering, afmonstering en/of het volgen van een beroep of cursus met als hoofddoel Nederland). Dit heeft geleid tot een afname van het aantal visumaanvragen 'bij aankomst' en ontlast daarmee de grensposten. Gelet op het dynamische karakter van de zeevaart is het voor zeevarenden moeilijk om tijdig een visum aan te vragen. Een snelle afhandeling van visumaanvragen voor de scheepvaart is belangrijk omdat bemanningswisselingen maar ook vaarroutes vaak pas kort van tevoren bekend zijn. De bijzondere positie en uitdagingen van zeevarenden hebben conform de wens van Nederland ook de nodige aandacht gekregen bij de herziening van de Visumcode, zie hierboven onder Europees visumbeleid.

Uit het rapport 'Toegangswaarde-maatschappelijke baten en kosten van het Schengen-visumbeleid voor Nederland'<sup>9</sup> van de Stichting Economisch Onderzoek (SEO) blijkt dat het visumbeleid een toegevoegde waarde voor de Nederlandse economie van meer dan 300 miljoen euro per jaar heeft. Het onderzoek geeft aan dat bezoekers met een zakelijk reisdoel meer baten opleveren dan bezoekers met een ander reisdoel. Daarnaast identificeert SEO negen kansrijke aanvraaglanden waar het visumbeleid Nederland veel oplevert, te weten Turkije, India, Rusland, China, Indonesië, Filipijnen, Thailand, Koeweit en Oman.

De stijgende aantallen aanvragen gecombineerd met de constatering dat bepaalde groepen visumplichtigen meer toegevoegde waarde bieden aan de Nederlandse economie, vragen om het verder specificeren van doelgroepen die de Rijksoverheid kan faciliteren. Dit biedt ook aanknopingspunten voor het verkennen van verdere maatwerkprogramma's, zoals bijvoorbeeld voor specifieke sectoren en start-ups. Dit wordt momenteel nader uitgewerkt. In het kader van de internetconsultatie is daar eveneens aandacht voor gevraagd.

Om de (zakelijke) reiziger uit de kansrijke landen beter te faciliteren wordt het netwerk van aanvraaglocaties na de onlangs afgesloten nieuwe contracten met EDV's aanzienlijk uitgebreid, met name in landen en steden waar deze de grootste toegevoegde waarde hebben. Deze EDV's vormen een aanvulling op de bestaande locaties, waardoor aanvragers minder ver hoeven te reizen en gebruik kunnen maken van de extra diensten die een EDV biedt, zoals ruimere openingstijden.

---

<sup>9</sup> Tweede Kamerstukken, vergaderjaar 2018-2019, 19637, nr 2425

# Annex 1

Reactie op  
aanbevelingen IOB

Op 17 april 2019 heeft de Directie Internationaal Onderzoek en Beleidsevaluatie (IOB) een rapport 'De burger centraal, de consulaire dienstverlening in beweging 2011-2018' uitgebracht. Dit betreft een evaluatie over de jaren 2011 tot en met 2018. IOB heeft het beleid en de uitvoering op de volgende terreinen in kaart gebracht: algemene consulaire bijstand, gedetineerdenbegeleiding, reisadviezen, crisisvoorbereiding, reisdocumenten en visumverlening. Daarbij heeft IOB bevindingen en aanbevelingen gedaan. Bij brief van 19 juni jl.<sup>10</sup> is de Tweede Kamer van een reactie voorzien op de hoofdbevindingen.

In dit deel van de Staat wordt op de specifieke aanbevelingen van het IOB-rapport nader gereageerd en aangegeven hoe de aanbevelingen al dan niet een plaats krijgen in de verdere beleidsvorming en uitvoering daarvan.

## Aanbevelingen per hoofdstuk

### H1 - Consulair in beweging: een reconstructie

Aanbevelingen	Reactie
Vervat de beleidsdoelstellingen waar mogelijk in kritieke prestatie-indicatoren, zodat het succes van het beleid gemeten kan worden.	Deze aanbeveling wordt zo veel mogelijk overgenomen. Op het moment lopen diverse initiatieven over kritieke prestatie-indicatoren die worden samengebracht. Hierbij is de uitdaging om een samenhangende set van indicatoren te formuleren, de bijbehorende data uit de diverse systemen op consistente wijze te extraheren en deze indicatoren in te bedden in de nieuw te ontwikkelen systemen. Deze plannen zijn opgenomen in het informatieplan van DCV.
Denk kritisch na over de toepassing van de terminologie van het vrijemarktdenken op het vlak van de consulaire dienstverlening	Er is geen aanleiding om deze aanbeveling over te nemen. Klanttevredenheid staat hoog in het vaandel bij het ministerie van Buitenlandse Zaken en de Rijksoverheid. De 'klant' staat daarom centraal bij de consulaire dienstverlening, enkel in positieve zin. De focus op klanttevredenheid is geen uiting van vrijemarktdenken, maar komt voort uit het verlangen zo goed mogelijke dienstverlening te bieden.

| 45 |

### H2 - De financiële kant van de consulaire dienstverlening

Aanbevelingen	Reactie
Geen aanbeveling	Geen reactie

<sup>10</sup> Kamerbrief over Beleidsreactie op IOB-evaluatie van DCV, 19 juni 2019

### H3 - De consulaire informatie- en communicatiestrategie

Aanbeveling	Reactie
<p>Verleg de focus van het ontwikkelen van individuele informatievoorzienings- en communicatiekanalen naar het vormgeven van een geïntegreerde multi-kanalenstrategie.</p>	<p>Deze aanbeveling is overgenomen en in uitvoering. Een hernieuwde informatievoorzienings- en communicatiestrategie is in ontwikkeling waarmee wordt gewerkt aan samenhangende informatievoorziening met gebruik van verschillende kanalen.</p>
<p>Blijf aandacht besteden aan de behoeften en tevredenheid van burgers om de dienstverlening te verbeteren.</p>	<p>Deze aanbeveling is een ondersteuning van eerder ingezet beleid. Op regelmatige basis vinden gebruikersonderzoeken plaats, o.a. naar de reisadviezen, de Reisapp en de Informatieservice. Ook is een semipermanente feedback mogelijkheid toegevoegd aan de website ('Heeft deze informatie u geholpen?'). Verder wordt voortdurend de klanttevredenheid gemeten nadat een consulaire product bij de post is afgenomen. Deze kwantitatieve, maar ook de kwalitatieve feedback wordt structureel geanalyseerd en gebruikt voor het verbeteren van de dienstverlening.</p>
<p>Zoek naar verschillende communicatie-uitingen om vorm te geven aan verwachtingenmanagement, gericht op verschillende doelgroepen, waarbij de grenzen van de dienstverlening zo scherp mogelijk worden gecommuniceerd</p>	<p>Deze aanbeveling is overgenomen en reeds geïmplementeerd. In de 'Staat van het Consulaire 2018', maar ook in de reisadviezen wordt verwezen naar wat het ministerie van Buitenlandse Zaken wel en niet kan doen – specifiek voor Nederlanders in nood in het buitenland. Daarnaast wordt gewerkt aan de zogeheten "klantbelofte" waarin concreet staat beschreven wat mensen kunnen verwachten van de dienstverlening. Deze zal worden gepubliceerd op de website.</p>

## H4 - Reisadviezen

Aanbeveling	Reactie
Operationaliseer de kwaliteitseisen voor het reisadvies: stuur hier op en maak ze breder bekend.	Deze aanbeveling wordt overgenomen en zal bij de reisadviezen de nodige aandacht krijgen.
Ga pragmatisch om met het reisadvies, zodat het tijdig kan worden gepubliceerd.	In de procedure voor aanpassing van reisadviezen zijn een aantal veranderingen doorgevoerd waardoor een snellere aanpassing en publicatie mogelijk is.
Vervang de dienstdoend ambtenaar reisadviezen door een consulaire medewerker reisadviezen bij het 24/7 Contact Center.	Deze aanbeveling wordt niet overgenomen. De reisadviezen zijn op dit moment een inhoudelijke verantwoordelijkheid van de beleidsdirectie op het departement. Op het moment dat een reisadvies aanpassing behoeft zal deze door de beleidsdirectie worden aangepast. In dit licht is het verstandig om de dienstdoend ambtenaar op die afdeling te behouden. Als de afdeling in de toekomst anders wordt ingericht, zal dit kunnen veranderen.
Zorg voor betere afstemming en minder ruis tussen ambassades (met name in hoogrisicogebieden) en DCV bij aanpassingen van het reisadvies.	Afstemming met ambassades is standaard in de procedure voor de aanpassing van reisadviezen, voor reisadviezen voor hoogrisicogebieden zal daaraan extra aandacht worden besteed. In structurele zin zal bij conferenties gezorgd worden voor een structurele inbedding van de samenwerking rondom reisadviezen.

## H5 - Algemene consulaire bijstand

Aanbeveling	Reactie
<p>Ontwikkel een integraal opleidingspakket, waar Comma en andere interactieve en fysieke leervormen, zoals regioconferenties en videoconferenties tussen DCV en de posten, deel van uitmaken. Stem de opleidingen af op de verschillende consulaire functies en zorg ervoor dat medewerkers hier daadwerkelijk aan kunnen deelnemen.</p>	<p>Deze aanbeveling vormt (deels) een bevestiging van bestaand beleid. BZ beschikt over een online e-learning programma (COMMA) dat een integraal opleidingspakket aanbiedt. Alle medewerkers met een consulaire taak hebben toegang tot Comma. Tijdens de doorontwikkeling van Comma zal ook het bevorderen van het gebruik van het e-learning programma worden meegenomen. Het gebruik van fysieke leervormen zal meer aandacht krijgen.</p>
<p>Voorzie de HC's van goede instructies en een basisopleiding over consulaire bijstand.</p>	<p>Het zal worden onderzocht of een speciale module voor HC's kan worden ontwikkeld in het e-learning-programma Comma.</p>
<p>Betrek ambassades (en andere relevante stakeholders) bij het zoeken naar een structurele oplossing voor de consulaire bijstand in complexe gevallen, zoals aan verwarde personen.</p>	<p>Op dit moment vindt er – met inbreng van ambassades en stakeholders – onderzoek plaats naar de wijze waarop het beste omgegaan kan worden met personen met verward gedrag en wat daarin de verwachting en de rol van het ministerie van Buitenlandse Zaken is. Deze aanbeveling is overgenomen en in uitvoering.</p>
<p>Ontwikkel ruimhartige kaders voor complexe consulaire gevallen, waarbij ruimte is om deze gevallen met 'de menselijke maat' op te lossen. Zorg er daarbij voor dat er instrumenten zijn om dit mogelijk te maken en dat deze bij iedereen bekend zijn.</p>	<p>Aan deze aanbeveling is reeds opvolging gegeven. Het huidige beleid biedt thans ruimte in complexe consulaire zaken om rekening te houden met het belang van maatwerk. Daarnaast is onderdeel van het beleidsproces om te bezien of er op specifieke thema's nadere uitwerking nodig is. Over het beleid en de instrumenten zal via het Handboek Bedrijfsvoering Buitenlandse Zaken (HBBZ) bekendheid worden gegeven.</p>
<p>Voorzie in een 24/7-vraagbaak voor niet-spoedeisende vragen van ambassades bij individuele consulaire gevallen.</p>	<p>Deze aanbeveling wordt niet overgenomen. Spoedeisende vragen bestrijken het gehele consulaire terrein, zoals reisdocumenten, visaverlening, of consulaire bijstand. Deze disciplines kunnen niet in één vraagbaak worden ondergebracht. Ten aanzien van urgente vragen op consulairst maatschappelijk terrein is een 'Dienstdoend ambtenaar (DDA)' te allen tijde beschikbaar. Ten aanzien van de sporadisch voorkomende urgente vragen op gebied van reisdocumenten of visumverlening zijn de gemoeide personele inzet en kosten van het aanstellen van separate DDA's niet gerechtvaardigd.</p>



## H6 - Gedetineerdenbegeleiding

Aanbeveling	Reactie
<p>Heroverweeg de 'één bezoek per detentie-regeling' in niet-zorglanden.</p>	<p>Aan deze aanbeveling wordt reeds opvolging gegeven. In 2019 zal onderzoek plaatsvinden naar enkele aspecten van de begeleiding van Nederlandse gedetineerden in het buitenland. Mede op basis van dit onderzoek wordt in 2020 bezien of de begeleiding aanpassing behoeft.</p>
<p>Deel de Comma-module over gedetineerdenbegeleiding met de vrijwilligers en HC's die bezoeken brengen aan gedetineerden, of zorg voor een andere vorm van opleiding.</p>	<p>Het zal onderzocht worden of vrijwilligers en HC's toegang kunnen krijgen tot Comma.</p>
<p>Zorg voor jaarlijkse monitoring op de landenlijst en rapporteer hierover in De Staat van het Consulaire.</p>	<p>Deze aanbeveling wordt deels overgenomen. Indien er duidelijke signalen zijn over sterke veranderingen, zal direct gekeken worden naar de noodzaak van een aanpassing. Een brede monitoring zal om de vier à vijf jaar plaatsvinden. In 2019 is een externe monitoring gepland.</p>

## H7 - Consulaire crisisvoorbereiding

### Crisisrespons

Aanbeveling	Reactie
<p>Houd het aantal Scotters ten minste op peil en continueer de professionalisering van het SCOT, met specifieke aandacht voor samenstelling, training, materiaal en procedure voor inzet.</p>	<p>Deze aanbeveling wordt overgenomen.</p>
<p>Zorg op het kerndepartement voor meer capaciteit voor het organiseren van crisisoefeningen. Ontwikkel table top-oefeningen die als goed alternatief kunnen dienen voor semi live-oefeningen.</p>	<p>De verantwoordelijkheid voor crisisoefeningen ligt bij VCI. Samen met VCI gaan we bekijken of binnen de huidige bezetting ruimte is om meer semi-live oefeningen te organiseren. Naast de semi-live oefeningen zullen in de tweede helft van 2019 table-top oefeningen beschikbaar zijn.</p>
<p>Zie er op toe dat posten voldoende aandacht besteden aan instructies, veiligheidsplannen en informatiedeling over consulaire crises. Meer contact tussen DCV en de posten zou hierbij kunnen helpen.</p>	<p>Er is uitgebreid contact met posten over en in consulaire crises. De medewerkers reisadviezen/crisis zullen nog intensiever contact hebben over veiligheids en evacuatieplannen. Deze aanbeveling wordt dus overgenomen.</p>
<p>Zorg voor een integraal opleidingsprogramma waarbij diverse opleidingsvormen logisch samenhangen en medewerkers, afhankelijk van hun functie, gericht kunnen worden getraind op het vlak van crisisvoorbereiding. Naast (het uitbreiden van) bestaande vormen als Comma, crisisoefeningen en regioconferenties kan worden nagedacht over het structureel invoeren van aanvullende leervormen, zoals bilateraal contact tussen DCV en de posten.</p>	<p>Deze aanbeveling wordt overgenomen. Hierbij kan ook worden voortgebouwd op het reeds bestaande integrale e-learningpakket Comma. Verder zal bilateraal contact nog meer aandacht krijgen.</p>
<p>Evalueer (de positionering van) de Informatieservice en zoek naar een langetermijnoplossing voor het zo effectief en efficiënt mogelijk informeren van Nederlanders in crisissituaties.</p>	<p>Deze aanbeveling wordt overgenomen.</p>

## Europese samenwerking

Aanbeveling	Reactie
<p>Zet bij praktische samenwerking allereerst in op kleinschalige, informele initiatieven en betrek daarbij zowel kleine als grote lidstaten. Deze initiatieven kunnen dan op een later moment worden uitgebreid.</p>	<p>Aan deze aanbeveling wordt reeds opvolging gegeven. BZ speelt een vooraanstaande rol bij enkele zogeheten Consular Cooperation Initiatives (CCI) op onderwerpen zoals huwelijksdwang en achterlating, internationale kinderontvoering en detentieomstandigheden. Dit zijn onderwerpen waar – afhankelijk van het land – vaak meerdere EU-lidstaten (en andere partnerlanden) met dezelfde problematiek worden geconfronteerd. Door middel van dit soort CCI's zet BZ in op praktische samenwerkingsverbanden. Deze initiatieven worden tevens in de Consulaire Raadswerkgroep (COCON) te Brussel besproken, waarbij aanvullende mogelijkheden voor samenwerking met EU-landen (en andere partnerlanden) worden verkend.</p>
<p>Versterk de Nederlandse invloed op EU-beleid door instrumenten als detachering bij EU-organen van BZ-medewerkers met expertise op het vlak van consulaire dienstverlening.</p>	<p>In het verleden heeft BZ medewerkers met consulaire kennis gedetacheerd naar EU-organen, deze praktijk zal worden voortgezet.</p>

## H8 - Reisdocumenten

Aanbeveling	Reactie
<p>Breid het aantal EDV's voor de aanvraag van reisdocumenten uit en zet het MVA flexibeler in.</p>	<p>De uitbreiding van EDV-locaties is in volle gang. Na te zijn begonnen met een pilot in Edinburgh, heeft BZ onlangs EDV-locaties in Londen, Chicago en Edmonton geopend en zullen Perth en Birmingham volgen.</p> <p>Verder zet BZ reeds in op breder gebruik van het MVA en moedigt ambassades en consulaten-generaal aan om op locatie paspoortaanvragen in te nemen. Voor posten die niet de capaciteit hebben om één of twee keer per jaar met het MVA op pad te gaan, kan vanuit de regio of vanuit Den Haag een 'consulaire mobiele brigade' worden ingezet om het mogelijk te maken dat Nederlanders in het buitenland dichterbij huis hun reisdocument kunnen aanvragen.</p>
<p>Bekijk of het mogelijk is om aanvraagmogelijkheden op een aantal HC's weer in te voeren voor kinderen onder de 12 jaar, voor wie nog geen vingerafdruk noodzakelijk is. Hiervoor hoeft geen biometrische apparatuur te worden geplaatst.</p>	<p>De aanbeveling wordt niet overgenomen. Het weghalen van de paspoortdienstverleningstaak die HC's hadden was niet alleen ingegeven door de biometrische apparatuur, maar ook door de wens om het paspoortproces te uniformeren, het toezicht daarop te verbeteren en het proces meer kostenefficiënt te maken. Als alternatief voor de HC's is het mogelijk geworden om paspoorten in Nederland (grensgemeenten, Schipholbalie, Den Haag) aan te vragen en wordt nu het aantal EDV's uitgebreid en het MVA structureler ingezet.</p>
<p>Digitaliseer het aanvraagproces zo veel en zo snel mogelijk.</p>	<p>Aan deze aanbeveling is voor een belangrijk deel reeds uitvoering gegeven. Op dit moment werkt BZ aan gefaseerde invoering van een digitaal aanvraagproces voor Nederlanders in het buitenland. Eind 2019 zal de eerste fase worden getest. Het is dan mogelijk om een paspoortaanvraagformulier volledig online in te vullen. Een vervolgstap zou zijn om direct daarna het digitaal aanleveren van de online paspoortaanvragen en ondersteunende documenten mogelijk te maken. Een volledig digitaal aanvraagproces, zonder verschijning in persoon, is op dit moment niet aan de orde, gezien de betrouwbaarheid en veiligheid van de beschikbare techniek.</p>

## H9 - Regulering personenverkeer

### Kennis

Aanbeveling	Reactie
<p>Houd een actieve rol in het visumproces voor ambassades in landen met een hoog afwijzingspercentage en waar de politieke en economische omstandigheden snel kunnen veranderen, bijvoorbeeld door de invoer van de aanvragen in het visumsysteem en de mogelijkheid van het toevoegen van inhoudelijke informatie voor de beslisser in Den Haag.</p>	<p>Deze aanbeveling is reeds in uitvoering. Voor een juiste beoordeling van de visumaanvraag is en blijft de context waarin de aanvraag is gedaan cruciaal. Dit vergt inderdaad een actieve rol van ambassades in landen met een hoog afwijzingspercentage en waar de politieke en economische omstandigheden snel kunnen veranderen.</p> <p>DCV heeft in 2018 een verkennend onderzoek uitgevoerd naar het ontsluiten van lokale kennis voor de beslissers in Den Haag en naar de wijze waarop dit het beste geborgd kan worden. Naar aanleiding van deze verkenning is besloten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken en verantwoordelijkheden van de post op het gebied van 'local intelligence' te expliciteren en bestuurlijk te verankeren.</li> <li>• 'Local Intelligence Officers (LIO's)' aan te wijzen die zich volledig richten op het faciliteren, ophalen, valideren en ontsluiten van lokale kennis.</li> <li>• Risicoposten te identificeren en met deze posten uit te werken hoe de 'local intelligence' positie versterkt kan worden passend bij de data gedreven aanpak</li> <li>• Geselecteerde medewerkers te trainen op het uitvoeren van interviews</li> <li>• Het instrument dat gebruikt wordt voor het delen van lokale informatie relevanter en gebruiksvriendelijker te maken.</li> </ul>
<p>Geef ambassades weer een rol bij het afnemen van interviews en stel een protocol vast waarin wordt aangegeven in welke gevallen interviews noodzakelijk zijn.</p>	<p>Aan deze aanbeveling is reeds opvolging gegeven. DCV heeft een kader opgesteld voor het afnemen van interviews. Verder wordt in juni gestart met een training voor een eerste kleine groep van zowel front- als backoffice medewerkers. Na de training wordt getest of het kader werkbaar is en of een protocol kan worden opgesteld om te bepalen of een interview nodig is. Op basis van deze pilot zal gekeken worden of bredere uitrol in het najaar mogelijk is.</p>

Aanbeveling	Reactie
<p>Investeer ook op andere manieren in de lokale kennis die van belang is voor het beslisproces en zorg voor een goede overdracht van deze kennis naar de beslissers: hetzij door op ambassades mensen aan te wijzen die hiervoor verantwoordelijk zijn, hetzij door bij het CSO een aparte kennisafdeling te maken.</p>	<p>Met de LIO-functie heeft DCV expliciet capaciteit beschikbaar om te kijken hoe de noodzakelijke samenwerking tussen ambassades en CSO structureel het meest effectief vorm gegeven kan worden. Onderdeel daarvan is – naast relevante info in de landenapp – ook de goede voorbereiding van de ambassade voor de Schengenmeetings en het houden van regelmatige briefings door de LIO's. Aan deze aanbeveling is voor een deel al opvolging gegeven, maar zal nog extra aandacht krijgen.</p>
<p>Investeer in de beslismedewerkers door het samenstellen van een opleidingsprogramma gericht op wet- en regelgeving, documentfraude en landen-/regio-kennis. Onderdeel van het opleidingsprogramma is een bezoek aan de ambassades in de landen waar zij voor beslissen.</p>	<p>Voor de CSO komt er een strategisch personeelsplan waarin deze elementen worden meegenomen. Ook koppelen we hierin de gevraagde kennis aan de noodzakelijke werving van nieuwe medewerkers die passen in het profiel van de beslismedewerker van de toekomst. Aan deze aanbeveling zal dus opvolging worden gegeven.</p>
<p>Doe meer onderzoek naar de kwaliteit van de beslissingen.</p>	<p>Deze aanbeveling wordt overgenomen. Kwaliteit van de beslissingen bij visumaanvragen is essentieel en krijgen bijzondere aandacht bij ISB- en CAT-missies. Ook bij opleidingen en trainingen wordt aan het kwaliteitsaspect de nodige aandacht besteed.</p>

## Proces

<p>Temporiseer de snelheid waarmee de centralisering wordt doorgevoerd totdat de BAO en de borging van de lokale kennis verder zijn ontwikkeld.</p>	<p>Deze aanbeveling wordt niet overgenomen. Het ministerie van Buitenlandse Zaken deelt de visie van de IOB dat een goede borging van lokale kennis noodzakelijk is voor een situatie waarin sprake is van 'beslissen op afstand'. Dit speelt echter niet alleen in een gecentraliseerde situatie, maar is net zo belangrijk in een geregionaliseerde opzet. Daarom wordt hier reeds prioriteit aan gegeven en zijn 'Local Intelligence Officers (LIO's)' aangewezen die zich volledig richten op het faciliteren, ophalen, valideren en ontsluiten van lokale kennis.</p>
<p>Zorg voor blijvende goede monitoring van de EDV's in de gecentraliseerde setting, wanneer er geen RSO's meer zijn om deze taken te coördineren en het aantal EDV's alleen maar zal stijgen.</p>	<p>Deze aanbeveling wordt overgenomen. Het is het voornemen van DCV om de komende twee jaar zogeheten monitoringsmissies en het daarbij behorende kader vast te stellen en uit te (laten) voeren. Verder leveren de EDV's zelf data aan waarmee het ministerie van Buitenlandse Zaken inzage heeft in de geleverde kwaliteit en het naleven van de afspraken op het gebied van AVG en data security. De hierboven genoemde monitoringsmissies zorgen ervoor dat we een extra controle hebben op de juistheid van de geleverde data.</p>
<p>Neem de OC-visumaanvragers op in de BAO om betere monitoring op de uitvoering en doeltreffendheid van het instrument mogelijk te maken.</p>	<p>DCV werkt aan meer uniformiteit met betrekking tot de OC-lijsten en aanpassingen in het systeem om te verzekeren dat actuele OC-lijsten mee kunnen draaien voor een geautomatiseerde alertering via de BAO. Deze aanbeveling is dus overgenomen.</p>

# Annex 2

Cijfers consulaire



## Informatievoorziening

### 24/7 BZ ContactCenter

2018 jaaroverzicht				
ontvangen calls	508.478	7,8% minder dan in 2017		
ontvangen e-mail	121.245	3,4% minder dan in 2017		
totaal aantal contacten	629.723			
<b>Top 10 landen calls</b>			<b>target</b>	
Verenigd Koninkrijk	39.082	bereikbaarheid	91%	90%
rechtstreeks +31 247247247	32.917			
Verenigde Staten	31.787			
India	20.885	KTO gemiddeld een 8,7		
Spanje	16.691			
Turkije	16.479			
Zuid-Afrika	16.029			
Australië	13.249			
Canada	12.339			
Frankrijk	11.612			
<b>Top 5 onderwerpen</b>				
Paspoort / ID-kaart	22%			
Schengenvisum	22%			
Overig	7%			
Machtiging Voorlopig Verblijf	4%			
Legalisatie	4%			

## Reisadviezen

### Aantal unieke bezoekers per maand in 2018

Januari 2018	210.360
Februari 2018	137.465
Maart 2018	195.629
April 2018	169.017
Mei 2018	211.272
Juni 2018	192.481
Juli 2018	227.639
Augustus 2018	243.506
September 2018	182.599
Oktober 2018	184.673
November 2018	173.231
December 2018	214.295
Totaal	2.342.167

| 58 |

### Aantal unieke bezoekers per jaar

2014	633.353
2015	1.688.038
2016	2.428.464
2017	1.735.434
2018	2.342.167

### Aantal aangepaste reisadviezen

2014	507
2015	804
2016	592
2017	546
2018	511

## Reisapp

### Aantal downloads van de Reisapp 2018 per maand

	Apple	Android	Totaal
Januari	1968	6957	8925
Februari	665	1761	2426
Maart	728	1895	2623
April	704	1881	2585
Mei	830	2418	3248
Juni	698	2201	2899
Juli	1089	3329	4418
Augustus	1379	4662	6041
September	593	1593	2186
Oktober	909	2474	3383
November	566	1768	2334
December	1026	2807	3833
	11.155	33.746	<b>44.901</b>

| 59 |

### Aantal downloads Reisapp 2015-2018

2015	36.733
2016	51.059
2017	56.125
2018	44.901

## Informatieservice

### Aantal aanmeldingen informatieservice 2018 per maand

	Totaal
Januari	4431
Februari	3204
Maart	4027
April	3815
Mei	4015
Juni	4266
Juli	5601
Augustus	5494
September	4368
Oktober	4418
November	3419
December	3205
<b>totaal</b>	<b>50.263</b>

| 60 |

## Bijstand aan Nederlanders in nood

### Consulaire bijstand<sup>11</sup>

Case category	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Consular advice or help	284	337	246	240	320	319	327
Death	296	375	567	323	318	373	405
Deprivation of freedom	13	11	5	13	29	44	24
Detainee	1562	1526	1370	1420	1384	1365	1481
International Child abduction	18	4	2	1			
Investigation	74	66	63	61	36	24	20
Medical assistance	170	134	115	126	128	136	207
Missing	26	44	32	44	33	30	58

<sup>11</sup> Bron: systeem Kompas, dat Engelse termen hanteert.

## Huwelijksdwang en achterlating

### Meldingen

Meldingen worden gedaan door slachtoffers zelf of omstanders die weet hebben van een situatie van huwelijksdwang en/of achterlating. Meldingen komen niet alleen bij het ministerie van Buitenlandse Zaken binnen, maar kunnen ook via bijvoorbeeld hulpverlening (Landelijk Knooppunt Huwelijksdwang en Achterlating (LKHA), VeiligThuis), politie (Landelijk Expertise Centrum Eergerelateerd Geweld) of organisaties uit het maatschappelijk middenveld met een signaleringsfunctie zoals bijvoorbeeld Femmes for Freedom. Het ministerie van Buitenlandse Zaken staat in nauw contact met al deze organisaties en zet zich actief in voor een integrale ketenaanpak van huwelijksdwang en achterlating.

### Vaststelling huwelijksdwang en achterlating

Het ministerie van Buitenlandse Zaken en het LKHA bepalen vervolgens gezamenlijk aan de hand van een gedegen onderzoek of er sprake is van huwelijksdwang en/of achterlating in het buitenland, waarbij het slachtoffer de Nederlandse nationaliteit moet hebben, houder moet zijn van een Nederlands vluchtelingen- of vreemdelingenpaspoort of houder van een geldige Nederlandse verblijfsvergunning.

Hieronder volgen de jaarcijfers over het jaar 2018 voor de gevallen waarbij door het ministerie van Buitenlandse Zaken en het LKHA gezamenlijk huwelijksdwang en/of achterlating is vastgesteld.

- Huwelijksdwang:
  - In 2018 werd in 6 gevallen huwelijksdwang vastgesteld.
  - In 2017 werd in 3 gevallen huwelijksdwang vastgesteld. Dit is een toename van 100%.
  - Van de 6 gevallen van huwelijksdwang in 2018 zijn 5 slachtoffers inmiddels terug in Nederland met ondersteuning van het ministerie van Buitenlandse Zaken en het LKHA. Het zesde slachtoffer van huwelijksdwang wilde geen hulp bij terugkeer.
- Achterlating:
  - In 2018 werd in 15 gevallen achterlating vastgesteld.
  - In 2017 werd in 16 gevallen achterlating vastgesteld. Dit is een afname van 6%.
  - Van de 15 gevallen waarbij werd vastgesteld dat er sprake was van achterlating, zijn alle slachtoffers teruggekeerd met ondersteuning van het ministerie van Buitenlandse Zaken en het LKHA.

## Gedetineerdenbegeleiding buitenland

### Totaal aantal Nederlandse gedetineerden in het buitenland 2011-2018, uitgesplitst naar verdenking

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Eind 2018 (peildatum 1-1-2019)
Totaal aantal Nederlandse gedetineerden op peildatum 1 april van het betreffende jaar:	2343	2532	2333	2242	2266	2033	1997	1917	1930
Vrouwen	327	332	284	267	248	213	207	174	193
Mannen	2006	2194	2046	1962	2001	1820	1790	1743	1737
Onbekend	10	6	3	13	17	0	0	0	0
Dubbele nationaliteit	816	773	659	597	562	407	364	383	388
Gedetineerd in Europa	1379	1518	1572	1400	1482	1322	1308	1300	1340
Voorarrest	761	921	325	325	317	332	332	325	264
Borgtocht	57	55	40	42	41	34	18	9	15
Huisarrest	18	17	18	15	10	5	4	2	3
Voorwaardelijk vrij	124	117	85	73	66	47	40	22	17
Drugsdelict	1703	1658	1435	1354	1260	1151	1018	923	1081
Percentage drugsdelict	73%	65%	62%	58%	56%	57%	52%	48%	56%

## Gedetineerdenbegeleiding buitenland in jaar 2018<sup>12</sup>

In onderstaand overzicht in kleur de niet-zorglanden

Country	Mission	Totaal gedetineerd	Mannen	Vrouwen	Drugs gerelateerd	Nederlandse Nationaliteit	Dubbele nationaliteit
Argentina	Buenos Aires	9	5	4	8	6	3
Armenia	Tbilisi	1	1	0	0	1	1
Australia	Sydney	10	8	2	7	9	1
Austria	Vienna	13	11	2	5	10	1
Bangladesh	Dhaka	1	1	0	0	1	0
Belarus	Warsaw	1	1	0	0	1	1
Belgium	Brussels	98	98	0	22	91	8
Benin	Cotonou	1	1	0	0	1	0
Bolivia	Lima	3	3	0	2	3	0
Bosnia and Herzegovina	Sarajevo	1	1	0	0	1	1
Brazil	Brasilia	5	4	1	4	5	0
Brazil	Rio de Janeiro	4	4	0	3	4	0
Brazil	São Paulo	21	16	5	16	21	2
Bulgaria	Sofia	8	8	0	5	8	3
Burkina Faso	Bamako	1	1	0	0	1	0
Cambodia	Bangkok	3	3	0	0	3	0
Canada	Ottawa	2	1	1	2	2	0
Canada	Toronto	4	2	2	3	3	1
Canada	Vancouver	2	2	0	0	0	0
Cape Verde	Dakar	7	6	1	5	7	4
Chile	Santiago de Chile	7	6	1	1	6	2
China	Guangzhou	5	5	0	2	3	2
China	Beijing	4	4	0	1	4	0
China	Shanghai	6	2	4	0	5	0
Colombia	Bogotá	14	10	4	12	13	4
Costa Rica	San José	2	1	1	2	2	1

<sup>12</sup> Bron: systeem Kompas, dat Engelse termen hanteert.

Country	Mission	Totaal gedetineerd	Mannen	Vrouwen	Drugs gerelateerd	Nederlandse Nationaliteit	Dubbele nationaliteit
Croatia	Zagreb	4	4	0	2	2	1
Cuba	Havanna	5	4	1	1	3	0
Cyprus	Nicosia	3	3	0	2	3	0
Czech Republic	Prague	4	4	0	1	4	3
Denmark	Copenhagen	12	12	0	3	12	1
Dominican Republic	Santo Domingo	55	40	15	51	51	15
Ecuador	Lima	5	2	3	5	4	2
Egypt	Cairo	12	11	1	9	12	8
Ethiopia	Addis Abeba	1	1	0	0	1	1
Finland	Helsinki	8	7	1	7	7	0
France	Paris	232	203	29	176	219	17
French Guiana	Cayenne	32	27	5	27	32	0
Georgia	Tbilisi	3	3	0	1	3	1
Germany	Dusseldorf	409	376	33	208	318	108
Ghana	Accra	2	2	0	1	2	1
Greece	Athens	12	10	2	9	11	6
Guadeloupe	Port of Spain	1	1	0	0	1	0
Hungary	Budapest	11	11	0	7	7	2
Iceland	Oslo	3	2	1	3	3	0
India	Mumbai	6	6	0	2	6	0
India	New Delhi	2	2	0	1	2	1
Indonesia	Jakarta	5	5	0	5	5	1
Iran	Teheran	3	3	0	1	3	2
Iraq	Baghdad	1	1	0	0	1	0
Iraq	Erbil	1	1	0	0	1	0
Ireland	Dublin	2	1	1	1	2	1
Israel	Tel Aviv	1	1	0	1	1	0
Italy	Milan	5	4	1	4	4	1
Italy	Rome	11	8	3	6	6	0
Japan	Tokyo	5	5	0	4	5	1
Kenya	Nairobi	1	1	0	0	1	0



Country	Mission	Totaal gegetineerd	Mannen	Vrouwen	Drugs gerelateerd	Nederlandse Nationaliteit	Dubbele nationaliteit
Lebanon	Beirut	2	2	0	2	2	0
Luxembourg	Luxembourg	16	16	0	7	16	3
Malta	Valletta	6	5	1	3	5	1
Mexico	Mexico	1	1	0	0	1	0
Moldova	Chisinau	1	1	0	0	1	0
Morocco	Rabat	34	34	0	18	34	30
Nepal	New Delhi	2	2	0	0	2	0
New Zealand	Wellington	7	7	0	4	6	1
Norway	Oslo	14	14	0	11	14	2
Pakistan	Islamabad	1	1	0	0	1	0
Panama	Panama	5	5	0	4	4	2
Paraguay	Buenos Aires	3	3	0	3	3	0
Peru	Lima	30	28	2	27	30	7
Philippines	Manilla	9	9	0	3	9	1
Poland	Warsaw	6	6	0	4	4	2
Portugal	Lisbon	18	17	1	13	8	3
Romania	Bucharest	5	5	0	3	5	3
Russia	Moscow	1	1	0	1	1	0
Rwanda	Kigali	1	1	0	0	1	1
Senegal	Dakar	1	1	0	0	1	0
Serbia	Belgrado	3	3	0	1	3	0
Singapore	Singapore	1	1	0	1	1	0
Slovakia	Bratislava	2	2	0	2	2	0
Slovenia	Ljubljana	3	3	0	0	1	0
South Africa	Cape Town	1	1	0	1	1	1
South Africa	Pretoria	1	1	0	0	1	0
Spain	Madrid	241	220	21	132	145	35
Surinam	Paramaribo	25	20	5	15	25	0
Sweden	Stockholm	18	13	5	11	18	0
Switzerland	Bern	14	13	1	10	12	4
Syria	Damascus	1	0	1	0	1	1

Country	Mission	Totaal gedetineerd	Mannen	Vrouwen	Drugs gerelateerd	Nederlandse Nationaliteit	Dubbele nationaliteit
Tanzania	Dar es Salaam	1	0	1	1	1	0
Thailand	Bangkok	23	20	3	5	22	2
Trinidad and Tobago	Port of Spain	7	3	4	7	5	0
Tunisia	Tunis	4	4	0	2	4	2
Turkey	Ankara	26	22	4	14	26	23
Turkey	Istanbul	47	42	5	37	46	28
Ukraine	Kiev	1	1	0	0	1	0
United Arab Emirates	Abu Dhabi	2	2	0	1	2	0
United Arab Emirates	Dubai	5	5	0	2	5	2
United Kingdom	London	172	161	11	62	136	7
United States	Chicago	3	3	0	0	3	1
United States	Miami	32	29	3	16	22	4
United States	New York	23	23	0	17	18	7
United States	San Francisco	11	11	0	1	11	6
United States	Washington	3	3	0	1	2	0
Uruguay	Buenos Aires	1	1	0	0	1	0
Venezuela	Caracas	4	4	0	1	4	1
Vietnam	Ho Chi Minh City	2	1	1	0	1	0
		<b>1930</b>	<b>1737</b>	<b>193</b>	<b>1081</b>	<b>1611</b>	<b>388</b>

## Aantal gedetineerden in 2018 per land

In onderstaand overzicht in kleur de niet-zorglanden

Country	Aantal	Country	Aantal	Country	Aantal
Germany	409	India	8	Nepal	2
Spain	241	Canada	8	Ghana	2
France	232	Bulgaria	8	South Africa	2
United Kingdom	172	Chile	7	Iraq	2
Belgium	98	New Zealand	7	Ireland	2
Turkey	73	Cape Verde	7	Vietnam	2
United States	72	Trinidad and Tobago	7	Lebanon	2
Dominican Republic	55	United Arab Emirates	7	Slovakia	2
Morocco	34	Poland	6	Bosnia and Herzegovina	1
French Guiana	32	Malta	6	Syria	1
Peru	30	Indonesia	5	Benin	1
Brazil	30	Ecuador	5	Tanzania	1
Surinam	25	Romania	5	Belarus	1
Thailand	23	Cuba	5	Ukraine	1
Portugal	18	Panama	5	Rwanda	1
Sweden	18	Japan	5	Uruguay	1
Italy	16	Czech Republic	4	Armenia	1
Luxembourg	16	Venezuela	4	Bangladesh	1
China	15	Croatia	4	Burkina Faso	1
Colombia	14	Tunisia	4	Israel	1
Norway	14	Georgia	3	Senegal	1
Switzerland	14	Bolivia	3	Ethiopia	1
Austria	13	Slovenia	3	Russia	1
Denmark	12	Cambodia	3	Pakistan	1
Egypt	12	Paraguay	3	Moldova	1
Greece	12	Iceland	3	Mexico	1
Hungary	11	Iran	3	Kenya	1
Australia	10	Cyprus	3	Guadeloupe	1
Argentina	9	Serbia	3	Singapore	1
Philippines	9	Costa Rica	2		
Finland	8			<b>Totaal</b>	<b>1930</b>

## Wets en Wots

De uitvoering van de Wet Wederzijdse erkenning en tenuitvoerlegging vrijheidsbenemende en voorwaardelijke sancties (Wets) en de Wet Overdracht Tenuitvoerlegging Strafvonnissen (Wots) is verantwoordelijkheid van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Op navraag t.b.v. deze rapportage heeft het ministerie van Justitie en Veiligheid de onderstaande aantallen inkomende en uitgaande overbrengingen onder de Wets/Wots in 2018 gemeld:

	Inkomend	Uitgaand
Wots	52	4
Wets totaal	294	72
Wets-Kaderbesluit 947	20	45
Wets-Kaderbesluit 909	274	27

Bronnen: IOS/Min JenV & IRC Noord-Holland

## Subsidie gedetineerdenbegeleiding buitenland

Doel	Budget 2017-2019	Toegekende subsidie
Resocialisatie	1.875.000	1.875.000
Zorg (maatschappelijk, sociaal, geestelijk)	1.425.000	724.905
Geestelijke zorg 2018-2019 <sup>13</sup>	500.000	496.975 <sup>14</sup>
Juridische ondersteuning	1.300.000	810.442 <sup>15</sup> 324.696 <sup>16</sup>
Tijdschrift	300.000	292.133
Overgangssubsidie Stichting Epafras	--	476.875 <sup>17</sup>
Conferentie Boedapest 2018	--	15.850 <sup>18</sup>

| 68 |

<sup>13</sup> Herpublicatie van subsidiekader voor alleen onderdeel 'geestelijke zorg', Stcrt. Nr. 44085, 2 augustus 2017

<sup>14</sup> Toegekend subsidiebedrag voor alleen de jaren 2018 en 2019.

<sup>15</sup> Toegekend subsidiebedrag voor de periode 2017, 2018, en 1e helft 2019.

<sup>16</sup> Toegekend subsidiebedrag alleen voor het jaar 2019.

<sup>17</sup> Toegekend incidenteel subsidiebedrag voor de periode 1 april 2015 tot en met 31 december 2017.

<sup>18</sup> Incidenteel toegekend.

## Dienstverlening aan niet-Nederlanders

### Visa

In 2018 heeft het Ministerie van Buitenlandse Zaken ruim 680.000 visumaanvragen ontvangen en verwerkt. Van dit aantal werden ruim 580.000 aanvragen ingewilligd.

#### Percentage van alle aangevraagde kort verblijfsvisa per verblijfsdoel in 2018

KVV verblijfsdoel	Aantal
Toerisme	330.154
Commercieel	135.188
Familiebezoek	123.893
Professionele redenen	60.866
Uitnodiging	14.009
Cultureel/uitwisseling	7.510
Sportwedstrijd	5.486
Officieel, politiek	4.256
Overig*	3.104

| 69 |

\* Onder de categorie 'overig' vallen KVV aanvragen met verblijfsdoel bijzondere omstandigheden, doorreis, humanitair, medische behandeling of transit.

#### Top 5

Top 5 visumaanvragende landen 2018	Aantal
1. India	80.250
2. China	75.209
3. Turkije	71.863
4. Rusland	45.407
5. Filipijnen	42.341

#### Volumegroei

Voor Nederland zijn er in 2018 zijn ruim 680.000 visumaanvragen voor kort verblijf ingediend, een stijging van 9,6 procent met het voorgaande jaar. Zoals in de vorige editie van de Staat is bericht, wordt een stijgende lijn in het aantal visumaanvragen voorzien tot 2030.

2013					
Land	#aanvragen in 2013	Zakelijke aanvragen		Weigeringen	
		totaal	%	totaal	%
India	34383	19847	57,72%	1877	5,5%
China	45571	22774	49,97%	1147	2,5%
Turkije	48024	11913	24,81%	2560	5,3%
Rusland	74098	20089	27,11%	1212	1,6%
Filipijnen	22921	19331	84,34%	715	3,1%

2014					
Land	#aanvragen in 2014	Zakelijke aanvragen		Weigeringen	
		totaal	%	totaal	%
India	38198	22414	58,68%	1849	4,8%
China	48204	23974	49,73%	1086	2,3%
Turkije	49280	11773	23,89%	2395	4,9%
Rusland	74891	17860	23,85%	1805	2,4%
Filipijnen	24621	20158	81,87%	216	0,9%

| 70 |

2015					
Land	#aanvragen in 2015	Zakelijke aanvragen		Weigeringen	
		totaal	%	totaal	%
India	44721	24316	54,37%	2071	4,6%
China	59510	25166	42,29%	2617	4,4%
Turkije	57939	12047	20,79%	2825	4,9%
Rusland	51878	13093	25,24%	1395	2,7%
Filipijnen	27530	22396	81,35%	448	1,6%

2016					
Land	#aanvragen in 2016	Zakelijke aanvragen		Weigeringen	
		totaal	%	totaal	%
India	56821	23137	40,72%	3751	6,6%
China	58358	27705	47,47%	2297	3,9%
Turkije	66811	12688	18,99%	4536	6,8%
Rusland	43177	12338	28,58%	1161	2,7%
Filipijnen	29535	24488	82,91%	519	1,8%

2017					
Land	#aanvragen in 2017	Zakelijke aanvragen		Weigeringen	
		totaal	%	totaal	%
India	70140	32532	46,38%	5057	7,2%
China	64284	27647	43,01%	1943	3,0%
Turkije	73537	14129	19,21%	6512	8,9%
Rusland	52464	13083	24,94%	1293	2,5%
Filipijnen	36908	29656	80,35%	595	1,6%

2018					
Land	#aanvragen in 2018	Zakelijke aanvragen		Weigeringen	
		totaal	%	totaal	%
India	80244	37072	46,20%	7182	9,0%
China	74408	29476	39,61%	2287	3,1%
Turkije	71846	14560	20,27%	8527	11,9%
Rusland	45400	11972	26,37%	1404	3,1%
Filipijnen	42338	32317	76,33%	1841	4,3%

| 71 |

### Machtigingen tot voorlopig verblijf

In 2018 heeft ministerie van Buitenlandse Zaken ruim 57.000 machtigingen tot voorlopig verblijf (mvv) afgegeven. Dit is een daling ten opzichte van 2017, toen er meer dan 63.000 mvv's werden afgegeven. Deze daling komt grotendeels voort uit een afname van het aantal door de Immigratie- en Naturalisatiedienst ingewilligde mvv aanvragen in het kader van asiel nareis.<sup>19</sup>

### Inburgeringsexamens buitenland

In 2018 waren er 7.475 kandidaten die een of meerdere onderdelen van het basisexamen inburgering in het buitenland hebben afgelegd, een lichte stijging t.o.v. het voorgaande jaar (7.341 in 2017).<sup>20</sup>

Top 5 voorkomende nationaliteiten 2018	Aantal	Percentages
1. Marokkaanse	1.071	17 %
2. Filipijnse	351	6 %
3. Thaise	325	5 %
4. Indonesische	312	5 %
5. Braziliaanse	276	4 %

<sup>19</sup> Bron: Rapportage Vreemdelingenketen, Periode januari – december 2018 van het ministerie van Justitie en Veiligheid

<sup>20</sup> Bron: Monitor basisexamen inburgering buitenland 2018 van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

# Annex 3

Consulaire consultatie-  
rapportage 2019



## Consulaire dienstverlening

De Rijksoverheid heeft zorg voor Nederlanders in het buitenland en voor buitenlanders die Nederland willen bezoeken. Consulaire dienstverlening van het ministerie van Buitenlandse Zaken kan dan ook alle Nederlanders raken die naar het buitenland reizen of in het buitenland verblijven en alle niet-Nederlanders die naar Nederland willen komen. Met consulaire producten en diensten staat de Rijksoverheid jaarlijks klaar voor meer dan één miljoen Nederlanders die langdurig in het buitenland wonen en ruim 19 miljoen Nederlanders die jaarlijks een reis maken naar het buitenland.

Vandaar dat het belangrijk is om te weten hoe de klant tegen de dienstverlening aankijkt. In de jaarlijkse internetconsultatie wordt de klant daarnaast gevraagd mee te denken met beleidsontwikkeling. De input uit de internetconsultatie wordt gebruikt ten behoeve van de verbetering van de consulaire dienstverlening en de verdere ontwikkeling van het consulaire beleid.

Via publieksconsultatie door de Rijksoverheid op [www.internetconsultatie.nl](http://www.internetconsultatie.nl) is de mogelijkheid geboden om te reageren en mee te denken. De consultatie stond open voor iedereen met kennis en ideeën over consulaire dienstverlening. De publieke consultatie is gebruikt als input voor deze consulaire beleidsnota.

## Publieksreacties

| 73 |

De consultatie stond open voor reacties van 3 juni 2019 tot en met 17 juni 2019. In die tijd hebben 66 personen gereageerd op de consultatie. De meeste reacties zijn afkomstig van personen die aangeven woonachtig te zijn in het buitenland. Op basis van wat personen hierover zelf hebben aangegeven, zijn ook de meeste reacties afkomstig van personen zonder een professionele achtergrond in relatie tot consulaire dienstverlening.

## Vraagstelling

De internetconsultatie was ingedeeld in vijf thema's – bestaande uit 6 vragen – met betrekking tot consulaire dienstverlening waarop afzonderlijk kon worden gereageerd.

1. visumverlening
2. Consulaire bijstand aan personen met verward gedrag
3. informatievoorziening
4. reisadviezen
5. Overige consulaire onderwerpen

De vijf thema's werden met een korte toelichting ingeleid.

## Algemene observaties

Veel reacties die zijn gegeven komen voort uit een eigen ervaring in een bepaald land met consulaire dienstverlening van de ambassades/consulaten. Ook de beoordeling van de consulaire dienstverlening hangt daarmee samen. De consultatie heeft duidelijk gemaakt dat de dienstverlening leeft onder de mensen. Daarnaast lijkt men zich meer bewust van wat de dienstverlening in het buitenland inhoudt en waar de beperkingen liggen. Nederlanders in het buitenland merken de veranderingen die zich in het postennet hebben voorgedaan.

Verreweg de meeste ontvangen reacties betreffen het onderwerp informatievoorziening. Dit is mogelijk te verklaren doordat het overgrote deel van de reacties van in het buitenland woonachtige Nederlanders komt.

### Thema 1. Visumverlening

Het verlenen van visa aan niet-Nederlanders die naar Nederland willen komen is een belangrijk onderdeel van de consulaire dienstverlening. Om het visumverleningsproces soepeler te laten verlopen biedt Nederland via de zogenaamde Orange en Blue Carpet programma's een fast track voor visumaanvragen kort verblijf aan indien er een (economisch) belang is gediend voor Nederland. Het Orange Carpet programma is bedoeld om de betrouwbare reiziger te faciliteren via een fast track. Het Blue Carpet programma is opgezet om visumaanvragen van zeevarenden zo goed mogelijk te faciliteren (voor aanmonstering, afmonstering en/of het volgen van een beroep of cursus met als hoofddoel Nederland).

| 74 |

In het SEO-rapport over de 'Toegangswaarde-maatschappelijke baten en kosten van het Schengen-visumbeleid voor Nederland' is geconstateerd dat er sprake is van een stijgend aantal visumaanvragen en dat bepaalde groepen visumplichtigen meer toegevoegde waarde bieden aan de Nederlandse economie dan andere. Daarom is in de internetconsultatie als eerste (deel) vraag met betrekking tot visumverlening gesteld welke sectoren, doelgroepen en regio's bijzondere aandacht verdienen binnen het visumbeleid. Hierop zijn uiteenlopende reacties ontvangen. De meeste reacties hebben betrekking op de categorie zakelijke visumaanvragen. Specifieke doelgroepen die in dit kader worden genoemd zijn bijvoorbeeld innovatieve ondernemers en werknemers die voor korte duur arbeid gaan verrichten in Nederland. Daarnaast heeft een aantal respondenten aangegeven dat een speciale behandeling voor visumplichtige familieleden van Nederlanders wenselijk is. Uit de reacties blijkt dat men met name behoefte heeft aan een versnelde afhandeling.

De tweede (deel) vraag met betrekking tot visumverlening is gericht op de start-up regeling om jonge innovatieve startende ondernemers naar Nederland te trekken. De vraag die gesteld werd luidde: Wat kan het ministerie van Buitenlandse Zaken doen om start-ups te faciliteren bij visumaanvragen kort verblijf?

De meeste ontvangen reacties zien niet zozeer op het visumbeleid of het visumproces maar hebben betrekking op het promoten van het start-up beleid en het faciliteren/begeleiden van start-ups in

algemene zin welke niet op het terrein van het ministerie van Buitenlandse Zaken liggen, zoals de financiering van start-ups, versoepelen en verruimen van het beleid t.a.v. lang verblijf en informatievoorziening. Tegelijkertijd maakt dit duidelijk dat aanvragers die voor een oriënterend bezoek aan Nederland een aanvraag indienen voor een kort verblijf Schengenvisum niet alleen gebaat zijn bij een versnelde afhandeling, maar ook bij een goede marketing van deze versnelde procedure en goede informatie en connecties ten behoeve van dit oriënterende bezoek. De meer algemene reacties over het start-up beleid zullen worden gedeeld met de betrokken experts van het ministerie van Buitenlandse Zaken en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

## **Thema 2. Consulaire bijstand aan personen met verward gedrag**

Onder de respondenten is overeenstemming dat de Nederlandse overheid Nederlanders met verward gedrag in het buitenland consulaair moet bijstaan. Deze mensen kunnen zich in een schrijnende situatie bevinden. Een enkeling suggereert standaardisering van dienstverlening conform gedetineerdenbegeleiding (registreren en 'vinger aan de pols' door middel van jaarlijks contact). Veel respondenten adviseren om lokaal te assisteren door bijvoorbeeld te verwijzen en/of begeleiden naar lokale hulpinstanties, als tolk te fungeren, en contact te leggen met hulpinstanties en familie in Nederland. Meerdere respondenten vinden dat ambassades uitgerust zouden moeten worden met expertise om deze mensen te helpen, bijvoorbeeld door in landen waar veel Nederlanders verblijven een sociaal-maatschappelijk werker aan de post toe te voegen. Ook wordt hierbij meermaals de waardevolle suggestie gedaan om de hulp van lokale Nederlandse vrijwilligers in te roepen.

| 75 |

De meeste respondenten zien ook een taak voor de overheid om mensen met verward gedrag (indien gewenst en noodzakelijk) naar Nederland te repatriëren.

## **Thema 3. Informatievoorziening**

Van de 66 respondenten die hebben gereageerd op de internetconsultatie hebben er 60 personen gereageerd op de vraag welke van de kanalen (247 ContactCenter, WhatsApp, chatbox, Reisapp, websites) het meeste aanspreekt en of er suggesties zijn voor verbetering van de informatievoorziening. Over het algemeen lijkt men tevreden over de wijze waarop in contact getreden kan worden met het ministerie van Buitenlandse Zaken. Ondanks dat er een 24 uren bereikbaarheid is, is een deel van de respondenten hier niet mee bekend.

In een groot deel van de reacties (maar liefst 21) is de voorkeur gegeven aan WhatsApp gebruik. Dat bevestigt de kracht van deze modaliteit en de laagdrempeligheid om met elkaar in contact te komen. Met het verschijnen van deze Staat van het Consulaire komt ook het kanaal WhatsApp duurzaam in gebruik voor 24/7-contact met het ministerie van Buitenlandse Zaken. Daarnaast worden de websites en chatbox herhaaldelijk genoemd als de meest prettige kanalen om in contact te treden. De chatfunctie zal later dit jaar beschikbaar worden gesteld en het is dan ook goed om te merken dat deze laatste mogelijkheid door de respondenten wordt gesteund.

Een enkeling komt met de suggestie om via Facebook Messenger en Skype in contact te kunnen treden met het ministerie van Buitenlandse Zaken. Het ministerie van Buitenlandse Zaken is

momenteel de kanaalstrategie aan het updaten. Het toevoegen van Facebook is een veel gehoorde wens. Om die reden is het zeer goed mogelijk dat Facebook wordt toegevoegd aan de mogelijkheden. Ook wordt gesuggereerd om gebruik te maken van beveiligde websites waarmee met inlogcodes contact gezocht kan worden, die in het Engels beschikbaar zijn en die duidelijk verwijzen naar het ministerie van Buitenlandse Zaken. Bij mogelijke vernieuwingen zal steeds aandacht zijn voor de wettelijke kaders en de bescherming van privacy en data.

Om informatie te kunnen delen met de in het buitenland woonachtige Nederlander wordt de optie genoemd om de website van de ambassade te gebruiken. Opgemerkt wordt dat niet elke ambassade een eigen website heeft. Daarnaast wordt het als gemis ervaren dat het 24/7 ContactCenter geen beslissingsbevoegdheid heeft en altijd dient door te verwijzen. Op het moment dat er per e-mail contact wordt gezocht, zou een respondent willen zien dat er een soort garantie wordt afgegeven dat de vraag binnen 48 uur wordt beantwoord. Mogelijk hebben respondenten hierbij gedacht aan externe dienstverleners. Het 24/7 ContactCenter werkt immers met een streeftermijn van 48 uur waarbinnen e-mails beantwoord dienen te worden.

#### **Thema 4. Reisadviezen**

Van de 34 respondenten die hebben gereageerd op de vernieuwde vormgeving van de reisadviezen gaf ongeveer 39% (13) aan de nieuwe vormgeving een verbetering te vinden. 30% (10) gaf aan reisadviezen nooit te gebruiken, geen mening te hebben of er nog nooit van gehoord te hebben. 2 respondenten vinden dat reisadviezen meer op EU/Schengen niveau afgestemd moeten worden. Dit is een wens die Nederland ondersteunt en ook actief stimuleert. Ondanks dat de reisadviezen inhoudelijk gedetailleerder zijn geworden vindt 14% (5) dat er meer gespecialiseerde informatie opgenomen moet worden, bijvoorbeeld over visa of inentingen. Aangezien het ministerie van Buitenlandse Zaken geen adviezen kan en mag geven over bijvoorbeeld inentingen of visa voor een bepaald land, omdat dat niet onder diens verantwoordelijkheid valt, is ervoor gekozen om de informatie beschikbaar te stellen middels een link naar de bevoegde organisatie die de informatie actualiseert. De overige respondenten hadden technische opmerkingen of anderszins.

#### **Thema 5. Overige consulaire onderwerpen**

In totaal hebben 54 respondenten gereageerd op de vraag welke andere consulaire onderwerpen verdere uitwerking en aandacht verdienen. Onderwerpen die hier o.a. werden genoemd zijn paspoorten, DigID, BSN, AOW en dubbele nationaliteit. Daarbij gaat het zowel om informatievoorziening als om problemen die worden ervaren met het daadwerkelijk regelen van zaken met verantwoordelijke overheidsinstanties. De gemaakte opmerkingen en suggesties komen overeen met de resultaten van het onderzoek dat Kantar Public in 2018 in opdracht van het ministerie van Buitenlandse Zaken uitvoerde naar de informatievoorziening en dienstverlening door de Nederlandse overheid onder Nederlanders in het buitenland. Deze punten zijn en worden meegenomen in het kader van het project Loket Buitenland.



# Annex 4

Witboek

Zoals toegezegd in de Staat van het Consulaire- editie 2018, zal jaarlijks een overzicht volgen in de vorm van een 'witboek'. Hierin worden onderwerpen opgenomen welke als knelpunt worden ervaren door de klant. Als input voor het 'witboek' zijn uitkomsten van publieksconsultaties, gericht klantonderzoek, feedback van 24/7 ContactCenter, de input uit het Global Forum Dutch Citizens, alsmede publieksvragen gebruikt.

In het 'witboek' van vorig jaar zijn thema's gedestilleerd die nog steeds spelen. Aan deze thema's wordt hard gewerkt en er worden stappen gezet maar vaak zijn de oplossingen niet eenvoudig te realiseren. Dit heeft onder andere te maken met het gegeven dat het ministerie van Buitenlandse Zaken niet voor alle onderwerpen de eerstverantwoordelijke is. Er zijn verschillende departementen die verantwoordelijk zijn ten aanzien van producten waar de Nederlander in het buitenland mee te maken krijgt. Er zijn vorderingen zichtbaar die in deze Staat van het Consulaire reeds zijn beschreven.

Thema	Omschrijving	Handelingsperspectief
paspoort-dienstverlening	Een terugkerend knelpunt voor Nederlanders in het buitenland is de verstrekking van paspoorten wereldwijd. Het leidt tot ongemak, logistieke en praktische uitdagingen en kosten.	Het is het doel van het Kabinet om de dienstverlening op het gebied van reis- en identiteitsdocumenten aan Nederlanders in het buitenland de komende jaren dichterbij de klant te brengen en waar mogelijk te digitaliseren, zonder daarbij afbreuk te doen aan de veiligheid en kwaliteit van die dienstverlening. In dit kader zet het ministerie van Buitenlandse Zaken verder in op een zo maximaal mogelijke digitalisering voor aanvragen van reis- en identiteitsdocumenten, het uitbreiden van de samenwerking met externe dienstverleners (EDV's), en de inzet van mobiele vingerafdrukopnameapparaten (MVA's) te vergroten. Zie voor een verdere uitwerking hiervan het hoofdstuk Burgerzaken in deze Staat van het Consulaire
nationaliteit	Bij herhaling komen wereldwijd vragen binnen over de toepassing van het bestaande nationaliteitsrecht (dubbele nationaliteit). Door beleidsmatige wijzigingen en de invloed van rechterlijke uitspraken blijft het veld van nationaliteiten dynamisch.	Vanwege het dynamische karakter van de nationaliteitswetgeving, zullen de vragen van Nederlanders in het buitenland hierover bij het ministerie van Buitenlandse Zaken blijven binnenkomen. Het ministerie van Justitie en Veiligheid is eerst verantwoordelijke voor nationaliteitswetgeving. Het ministerie van Buitenlandse Zaken zal in contact blijven hierover met dat departement. De recente ontwikkelingen in de (Europese) rechtspraak en de uitwerking van de voornemens uit het regeerakkoord zijn daarbij belangrijke aandachtspunten.

Thema	Omschrijving	Handelingsperspectief
Rijbewijzen en DigiD	<p>Met grote regelmaat komen er vragen binnen over het verkrijgen van Nederlandse rijbewijzen in het buitenland.</p> <p>Nederlanders in het buitenland geven aan dat ze veel problemen ervaren met het verkrijgen van en werkend houden van hun DigiD in het buitenland.</p>	<p>In samenwerking met de RDW is reeds uitgebreide landspecifieke informatie over rijbewijzen gerealiseerd op nederlandwereldwijd.nl. Er is een pilot in voorbereiding voor een ander aanvraag- en uitgifteproces voor Nederlandse rijbewijzen buiten de EU.</p> <p>In samenwerking met Logius wordt gewerkt aan oplossingsrichtingen om dit probleem te verhelpen. DigiD is een van de producten die onder het Loket Buitenland vallen.</p>
Brexit	Vele Nederlanders melden zich met vragen rondom de aanstaande Brexit	Vragen over de Brexit van Nederlanders in het buitenland zullen binnen blijven komen bij o.a. het ministerie van Buitenlandse Zaken. Een piek in de contactmomenten met ministerie van Buitenlandse Zaken is zichtbaar rond de naderende Brexit datum. Onder meer de IND, het ministerie van Buitenlandse Zaken, Douane en Belastingdienst zullen zich met de informatievoorziening en begeleiding blijven inzetten voor een zorgvuldige beantwoording van de vragen.
Visum- en toelatingsbeleid	<p>Vele honderden malen worden verzoeken gedaan over het toelatingsbeleid van andere landen (snelheid van procedures; grensweigeringen en visumafwijzingen)</p> <p>Enkele tientallen malen wordt een beroep gedaan op de Nederlandse overheid voor grote soepelheid in visumverlening aan buitenlanders (bedrijfsmatig; studie; anderszins)</p>	<p>Richting andere landen wordt op hoofdlijnen contact gelegd om geen oneigenlijke belemmeringen op te leggen bij internationaal verkeer. Individuele gevallen zijn echter de bevoegdheid van het betreffende derde land.</p> <p>Bij de follow-up op het rapport van de Stichting Economisch Onderzoek (SEO) wordt gekeken naar de (on)mogelijkheden van verdere visumfacilitatie voor specifieke sectoren en aanvragers.</p> <p>In het verlengde van het orange carpet beleid, zal onder andere gekeken worden hoe innovatieve ondernemers en start-ups kunnen worden gefaciliteerd die soms ad-hoc ter oriëntering een bezoek willen brengen aan Nederland.</p>





## Colofon

### **Fotoverantwoording**

Mediatheek Rijksoverheid, ANP Photo (Bart Maat), Shutterstock

### **Vormgeving**

Kris Kras context, content and design

### **Druk**

Xerox/OBT, Den Haag

Juli 2019

denPretoriaAlmatyKarachiAnkaraTokioHavannaBonnBerlijnBuenosAiresLagosShanghaiKopenhagenBagdadHongKongAlmaty  
SalaamMelbourneZagrebParijsHoustonWindhoekParamariboBamakoBonnCotonouOttawaJakartaMuscatColomboManillaOsloNair  
AbuDhabiMelbourneWenenDarEsSalaamBrasiliaKoeweitParijsJakartaIstanboelTeheranKhartoemAbujaParijsStockholmToronto  
WenenAccraVaticaanstadPortOfSpainHoustonPretoriaLaPazIstanboelBoedapestHamburgVancouverDhakaDubaiBangkokAnkaraAlgie  
BratislavaLusakaBangkokSarajevoDamascusHoustonBonnAnkaraBrusselDarEsSalaamKobeSofiaKoealaLoempoeerWellingtonAlgiers  
DakarHoustonAlmatyDubaiRomeBamakoBelgradoHamburgRomeDarEsSalaamSofiaDubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobe  
BebaTripoliLaPazKairoManaguaBagdadLosAngelesKievAnkaraColomboWarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedapestM  
TorontoRomeZagrebWashingtonAmmanAtheneLaPazMoskouAlgiersAbidjanParamariboMaputoManillaKinshasaBarcelonaCaracasMa  
PretoriaBangkokMilaanBamakoHoustonHarareBrasiliaKairoSarajevoBratislavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputo  
LusakaSofiaHoustonRiyadDüsseldorfAmmanAccraPraagKarachiKairoSarajevoAlgiersAnkaraLondenBamakoJakartaParamariboOttawaM  
FrankfurtAmBogotáMelbourneMünchenAtheneDüsseldorfKampalaCanberraBamakolIslamabadSofiaLissabonBangkokRomeChicagoAlgie  
BangkokBogotáLuandaRabatTokioWellingtonTokioMoskouAlmatyMilaanHamburgTelAvivMontevideoMaputoAlgiersMilaanMontevi  
deKhartoemAddisAbebaBagdadBrasiliaBelgradoMuscatLuandaSantiagoDeChileLusakaBomayRabatBomayOttawaBratislavaBagdad  
BogotáSeoelHongKongFrankfurtAmMainKarachiBratislavaLosAngelesBoekarestAtheneSingaporeAnkaraBratislavaTunisLuxemburgZa  
deAddisAbebaMadridBangkokDüsseldorfTelAvivParijsSeoelParamariboCotonouLaPazHelsinkiPortOfSpainParijsKievBarcelonaAccra  
artaKoealaLoempoeerTunisOsloBratislavaMontrealDhakaKigaliTelAvivIstanboelHongKongChicagoIslamabadKingstonDamascusTuni  
tyKarachiAnkaraTokioHavannaBonnBerlijnBuenosAiresLagosShanghaiKopenhagenBagdadHongKongAlmatyMuscatAbuDhabiWene  
bParijsHoustonWindhoekParamariboBamakoBonnCotonouOttawaJakartaMuscatColomboManillaOsloNairobiDubaiSaoPauloPret  
rneWenenDarEsSalaamBrasiliaKoeweitParijsJakartaIstanboelTeheranKhartoemAbujaParijsStockholmTorontoNewDelhiQuitoSeoel  
stadPortOfSpainHoustonPretoriaLaPazIstanboelBoedapestHamburgVancouverDhakaDubaiBangkokAnkaraAlgiersKhartoemDubaiK  
arajevoDamascusHoustonBonnAnkaraBrusselDarEsSalaamKobeSofiaKoealaLoempoeerWellingtonAlgiersAnkaraAbujaChicagoMusca  
ubaiRomeBamakoBelgradoHamburgRomeDarEsSalaamSofiaDubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadougou  
uaBagdadLosAngelesKievAnkaraColomboWarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedapestNewYorkMaputoColomboNew  
ningtonAmmanAtheneLaPazMoskouAlgiersAbidjanParamariboMaputoManillaKinshasaBarcelonaCaracasManaguaBarcelonaLusaka  
amakoHoustonHarareBrasiliaKairoSarajevoBratislavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKarachiVancouverSantiag  
eldorfAmmanAccraPraagKarachiKairoSarajevoAlgiersAnkaraLondenBamakoJakartaParamariboOttawaMontrealAlgiersMuscatWind  
rneMünchenAtheneDüsseldorfKampalaCanberraBamakolIslamabadSofiaLissabonBangkokRomeChicagoAlgiersRiyadhYaoundéRiyad  
batTokioWellingtonTokioMoskouAlmatyMilaanHamburgTelAvivMontevideoMaputoAlgiersMilaanMontevideoVancouverAnkaraBar  
agdadBrasiliaBelgradoMuscatLuandaSantiagoDeChileLusakaBomayRabatBomayOttawaBratislavaBagdadHavannaHavannaBerlijn  
ankfurtAmMainKarachiBratislavaLosAngelesBoekarestAtheneSingaporeAnkaraBratislavaTunisLuxemburgZagrebMontrealSofiaSydn  
kokDüsseldorfTelAvivParijsSeoelParamariboCotonouLaPazHelsinkiPortOfSpainParijsKievBarcelonaAccraZagrebRiyadLosAngelesMil  
nisOsloBratislavaMontrealDhakaKigaliTelAvivIstanboelHongKongChicagoIslamabadKingstonDamascusTunisBogotáKopenhagenWe  
vannaBonnBerlijnBuenosAiresLagosShanghaiKopenhagenBagdadHongKongAlmatyMuscatAbuDhabiWenenSanJoséKoeweitWenenH  
ParamariboBamakoBonnCotonouOttawaJakartaMuscatColomboManillaOsloNairobiDubaiSaoPauloPretoriaMaputoAmmanBagdadM  
rasiliaKoeweitParijsJakartaIstanboelTeheranKhartoemAbujaParijsStockholmTorontoNewDelhiQuitoSeoelBangkokWenenLaPazPar  
PretoriaLaPazIstanboelBoedapestHamburgVancouverDhakaDubaiBangkokAnkaraAlgiersKhartoemDubaiKobeBrusselMexicoStPeter  
ustonBonnAnkaraBrusselDarEsSalaamKobeSofiaKoealaLoempoeerWellingtonAlgiersAnkaraAbujaChicagoMuscatDakarStockholmKo  
gradoHamburgRomeDarEsSalaamSofiaDubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadougouAlgiersKingstonSt  
elesKievAnkaraColomboWarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedapestNewYorkMaputoColomboNewYorkRiyadBamako  
aPazMoskouAlgiersAbidjanParamariboMaputoManillaKinshasaBarcelonaCaracasManaguaBarcelonaLusakaAntwerpenSaoPauloBag  
BrasiliaKairoSarajevoBratislavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKarachiVancouverSantiagoDeChileTunisManag  
raagKarachiKairoSarajevoAlgiersAnkaraLondenBamakoJakartaParamariboOttawaMontrealAlgiersMuscatWindhoekRiyadLuandaMa  
eldorfKampalaCanberraBamakolIslamabadSofiaLissabonBangkokRomeChicagoAlgiersRiyadhYaoundéRiyadhMuscatKampalaParijs  
oskouAlmatyMilaanHamburgTelAvivMontevideoMaputoAlgiersMilaanMontevideoVancouverAnkaraBarcelonaPraagColomboWars  
MuscatLuandaSantiagoDeChileLusakaBomayRabatBomayOttawaBratislavaBagdadHavannaHavannaBerlijnHongKongMilaanCanbe  
BratislavaLosAngelesBoekarestAtheneSingaporeAnkaraBratislavaTunisLuxemburgZagrebMontrealSofiaSydneySantiagoDeChileLon  
arijsSeoelParamariboCotonouLaPazHelsinkiPortOfSpainParijsKievBarcelonaAccraZagrebRiyadLosAngelesMilaanDarEsSalaamOsloL  
ntrealDhakaKigaliTelAvivIstanboelHongKongChicagoIslamabadKingstonDamascusTunisBogotáKopenhagenWenenCaracasBernKoe  
enosAiresLagosShanghaiKopenhagenBagdadHongKongAlmatyMuscatAbuDhabiWenenSanJoséKoeweitWenenKievParijsBuenosAire  
nCotonouOttawaJakartaMuscatColomboManillaOsloNairobiDubaiSaoPauloPretoriaMaputoAmmanBagdadNewDelhiLimaLaPazQui  
akartaIstanboelTeheranKhartoemAbujaParijsStockholmTorontoNewDelhiQuitoSeoelBangkokWenenLaPazParamariboBoekarestSar  
elBoedapestHamburgVancouverDhakaDubaiBangkokAnkaraAlgiersKhartoemDubaiKobeBrusselMexicoStPetersburgParamariboAn  
selDarEsSalaamKobeSofiaKoealaLoempoeerWellingtonAlgiersAnkaraAbujaChicagoMuscatDakarStockholmKopenhagenCotonouBue  
sSalaamSofiaDubaiColomboRabatAtheneDublinSydneyKobeBogotáPraagOuagadougouAlgiersKingstonStPetersburgAmmanMilaan  
WarschauRomeBernKingstonLissabonBoedapestBoedapestNewYorkMaputoColomboNewYorkRiyadBamakoTelAvivKingstonMonte  
djanParamariboMaputoManillaKinshasaBarcelonaCaracasManaguaBarcelonaLusakaAntwerpenSaoPauloBagdadLaPazParijsToront  
slavaWindhoekZagrebBrusselRiyadMoskouAlmatyMaputoKarachiVancouverSantiagoDeChileTunisManaguaTeheranCotonouTokioT

Deze nota is een uitgave van:

Ministerie van Buitenlandse Zaken  
Postbus 20061 | 2500 EB Den Haag

Juli 2019