

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

4086

Vragen van het lid **Bromet** (GroenLinks) aan de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht «Onmacht Almere met paspoorten wekt irritatie bij Marechaussee»* (ingezonden 14 juli 2021).

Antwoord van Staatssecretaris **Knops** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 20 september 2021). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 3664.

Vraag 1

Kent u het bericht «Onmacht Almere met paspoorten wekt irritatie bij Marechaussee»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Kunt u aangeven wat precies de problemen zijn bij de gemeente Almere waardoor het voor langere tijd niet mogelijk is om reisdocumenten en uittreksels uit de Basisadministratie Personen te verstrekken? Zijn er meer gemeenten waar deze problemen spelen?

Antwoord 2

De gemeente Almere geeft aan dat het niet zo is dat het voor langere tijd niet mogelijk is geweest reisdocumenten en uittreksels BRP te verstrekken. Ondanks verruiming van de capaciteit en openingstijden is er een periode geweest waarin het niet meer mogelijk was om binnen de gebruikelijke termijn een afspraak te maken voor de aanvraag van een paspoort of identiteitskaart.

De gemeente Almere spreekt van minder capaciteit bij de balie gecombineerd met een toename van aanvragen:

- Vanwege de coronaregels was de dienstverlening aan de balie complexer. Zo kunnen er door de 1,5-metermaatregel minder inwoners in het gemeentehuis ontvangen worden.
- Jaarlijks is er voorafgaand aan de zomervakantie sprake van een forse toename van het aantal aanvragen voor reisdocumenten, wat een tijdelijke capaciteitsuitbreiding vergt.

¹ NOS Nieuws, 13 juli 2021; <https://nos.nl/l/2389101>

- Kort voor de zomer werden buitenlandreizen weer beperkt mogelijk, waardoor nog meer burgers een afspraak wilden maken.
- Door de openstelling van de samenleving is ook een grotere behoefte aan andere dienstverlening van burgerzaken, zoals huwelijken en naturalisaties.
- Bij nadere analyse van de eigen situatie kwam in Almere naar voren dat gedurende de coronatijd burgers door de gemeente zijn aangeraden om alleen een afspraak te maken als hun document verlopen was en zij geen ander document hadden (bijv. in het geval dat burgers een paspoort aanvragen en ook een geldige identiteitskaart of rijbewijs in bezit hebben of andersom). Dit om contact en overdracht van het virus te vermijden. Deze uitgestelde aanvragen heeft Almere alsnog moeten verwerken.
- Almere denkt ook dat de demografische opbouw heeft meegespeeld. In relatief jonge populaties worden meer documenten aangevraagd (m.n. eerste aanvragen kinderen). Overigens geeft Almere aan de spoedaanvragen vrijwel steeds verwerkt te hebben.

Vraag 3

Sinds wanneer spelen deze problemen en wanneer moeten de problemen verholpen zijn? Kunt u ook aangeven bij welke documenten er problemen spelen bij de gemeente Almere?

Antwoord 3

De problemen hebben met name in juni/juli gespeeld. De zomerpiek gaat in de loop van augustus/september weer voorbij waardoor de vraag naar dienstverlening zich normaliseert. Hoewel de omvang en de duur van de piek dit jaar wel minder voorspelbaar waren als gevolg van coronamaatregelen. Dit jaar is er naast de bovengemiddeld grote toename van aanvragen van paspoorten en identiteitskaarten bij alle gemeenten ook sprake van een toename bij andere veel voorkomende producten en diensten, zoals huwelijken en naturalisaties.

Vraag 4

Kunt u aangeven hoe het kan dat de gemeente Almere op haar website verwijst naar een wereldwijde storing bij Microsoft, maar alleen de gemeente Almere een algehele stop op het maken van nieuwe afspraken heeft?²

Antwoord 4

De gemeente Almere geeft aan dat de storing bij Microsoft een bijkomend probleem was, maar niet de oorzaak van een gebrek aan passende capaciteit. Elke gemeente beschikt over eigen ICT-systemen; daardoor kunnen software-problemen lokale gevolgen hebben. BZK heeft van enkele gemeenten een signaal ontvangen over Microsoft.

Vraag 5

Kunt u aangeven wat de procedures zijn wanneer gemeenten kampen met problemen waardoor enige tijd geen reisdocumenten en/of uittreksels uit de Basisadministratie Personen kunnen worden verstrekt? Op welke wijze ondersteunt u gemeenten bij het volgen van deze procedures?

Antwoord 5

Er zijn geen specifieke procedures voorzien bij capaciteitsproblemen. Gemeenten worden geacht hun capaciteit passend op te schalen, indien de vraag groter is dan het aanbod. Dit kan door ruimere openingstijden of meer personeel aan de balie. Een duidelijke communicatie richting de burger over de wachttijden verlicht het proces ook. Er zijn wel speciale procedures bij calamiteiten. Het gaat dan over brand, overstroming, stroomstoringen etc. Elke gemeente dient zelf een calamiteitenplan op te stellen met daarin beschreven maatregelen om in geval van een calamiteit binnen 2x24 uur de dienstverlening te kunnen hervatten. De aanvraag en uitgifte van reisdocu-

² Gemeente Almere, 8 juli 2021; <https://www.almere.nl/over-almere/actueel/nieuwsitem/in-juli-geen-afspraak-mogelijk-om-paspoort-en-id-kaart-aan-te-vragen-vanwege-zomerdrukke-en-systeemstoring>

menten moet binnen 4 dagen weer operationeel zijn. Maar dat zijn andersoortige situaties; capaciteitsproblemen vallen hier niet onder.

In veel gemeenten kan een uittreksel BRP volledig digitaal (via DigiD) aangevraagd worden. Dit voorkomt dat de burger naar het gemeentehuis moet komen voor een dergelijke aanvraag.

De Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) ondersteunt gemeenten op verschillende manieren:

- Met ramingen over het te verwachten aantal aanvragen per maand.
- Voor deze specifieke situatie (zomerdrukke en versoepeling coronamaatregelen) heeft RvIG op 11 mei 2021 een bericht van de Nederlandse vereniging voor Burgerzaken (NVVB) gedeeld waarin werd aangegeven rekening te houden met versoepelingen en de wens van burgers met vakantie te gaan in de zomerperiode³ waardoor een extra hoge piek in aanvragen reisdocumenten te verwachten was.
- Daarnaast geeft RvIG adviezen over het continueren van de dienstverlening tijdens de coronaperiode, onder andere door het publiceren van een lijst met veel gestelde vragen en antwoorden⁴.
- Ten behoeve van de voorbereiding op calamiteiten (brand, overstrooming, stroomstoring) informeert RvIG gemeenten hoe zij een calamiteitenplan⁵ kunnen opstellen, waarin de risico's incl. de daarbij passende maatregelen staan beschreven. De gemeente is zelf verantwoordelijk voor een calamiteitenplan dat garandeert dat het BRP- en reisdocumentenproces voortgezet kan worden.
- Voor het geval apparatuur en/of programmatuur vervangen moeten worden, heeft RvIG procedures afgesproken met de leverancier (Identiteit & Diensten) om op zeer korte termijn (maximaal 4 dagen) oplossingen te bieden.
- In uitzonderlijke gevallen kan de leverancier van identiteitsdocumenten opschalen, zodat daar meer documenten geproduceerd kunnen worden. Er wordt dan bijvoorbeeld met meer teams gewerkt of in de weekenden doorgewerkt. In uitzonderlijke gevallen kunnen extra koeriers ingezet worden.

Vraag 6

Gebeurt het vaker dat gemeenten langere tijd niet in de gelegenheid zijn om reisdocumenten en/of uittreksels te verstrekken? Zo ja, hoe vaak?

Antwoord 6

Het gebeurt zelden dat gemeenten over een langere periode niet in de gelegenheid zijn om reisdocumenten en/of uittreksels te verstrekken. Een recent voorbeeld is de gemeente Hof van Twente, recentelijk slachtoffer van gijzelprogrammatuur. Daardoor konden er ruim een week geen documenten verstrekt worden. Hier was sprake van een calamiteit.

Vraag 7

Is er overleg gevoerd tussen de gemeente Almere, het Ministerie van BZK en de Marechaussee over hoe om te gaan met deze situatie? Zo ja, wat is er afgesproken? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7

De gemeente Almere en de KMar hebben op 7 en 14 juli informeel ambtelijk overleg gevoerd. Het ging over het omgaan met de drukke. Tevens zijn er tips uitgewisseld over de communicatie richting het publiek ten aanzien van de situatie.

Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor hun dienstverlening. Het Ministerie van BZK en de KMar kunnen beperkt helpen bij een capaciteitsgebrek. De gemeente Almere heeft zelf gekeken welke alternatieven zij haar burgers kan bieden en veronderstelde ten onrechte dat de aanvraag van een noodpaspoort bij de KMar een oplossing voor sommige gevallen zou zijn.

³ Reisdocumenten en eventuele versoepelingen | Nieuwsbericht | Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (rvig.nl)

⁴ FAQ voor gemeenten in verband met coronavirus (COVID-19) | Actueel | Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (rvig.nl)

⁵ <https://www.rvig.nl/documenten/publicaties/2021/04/index/calamiteitenplan-gemeenten>

De KMar heeft hierna BZK geïnformeerd dat zij een reactie zal geven op de doorverwijzing van Almere voor aanvragen van noodpaspoorten bij de KMar. In het interview door Omroep Flevoland⁶ heeft de KMar uitgelegd dat zij niet de aanvragen kan overnemen, als een gemeente dit niet meer aan kan. Een noodpaspoort is slechts voor één reis en wordt alleen in zeer uitzonderlijke gevallen en onder strikte voorwaarden uitgegeven.

Uiteindelijk heeft de gemeente Almere op aangeven van BZK de verwijzing naar de KMar van de eigen website verwijderd. Tevens heeft de KMar, in samenspraak met BZK, de eigen informatievoorziening op rijksoverheid.nl geanalyseerd. Deze bleek niet voldoende duidelijk en is ook aangepast.

Vraag 8

Hoeveel nooddocumenten heeft de Marechaussee tot nu toe verstrekt aan inwoners van de gemeente Almere?

Antwoord 8

Van 1 juli tot en met 15 juli 18.00 uur heeft de KMar op Schiphol 465 aanvragen gehonoreerd met een noodpaspoort waarvan 30 aanvragers uit de gemeente Almere kwamen. Ook zijn diverse aanvragen niet in behandeling genomen wegens het niet voldoen aan de gestelde eisen. Hiervan zijn geen cijfers aanwezig.

Vraag 9

Hoe kan het dat de Marechaussee in het voornoemde artikel aangeeft dat zij bij het verstrekken van nooddocumenten een uittreksel uit de Basisregistratie Personen nodig heeft om de identiteit van een aanvrager vast te stellen en de gemeente Almere op haar website aangeeft dat zo'n uittreksel niet nodig is voor de aanvraag van een nooddocument bij de Marechaussee?

Antwoord 9

Er is inderdaad onduidelijk gecommuniceerd door de gemeente Almere over de procedure rondom het aanvragen en verstrekken van nooddocumenten. Voor het afgeven van een nooddocument is het noodzakelijk dat de identiteit en de nationaliteit van de persoon kunnen worden vastgesteld. De bewijslast hiervoor ligt bij de aanvrager. Dit kan op verschillende manieren gebeuren. Indien de aanvrager nog een identiteitsmiddel heeft (bijv. een verlopen paspoort of een identiteitskaart of een rijbewijs) kan de KMar via een vergelijking met de gegevens in de BRP de identiteit en nationaliteit van de aanvrager controleren. Zijn deze documenten niet aanwezig, dan is de aanvrager aangewezen op een uitdraai uit de paspoortadministratie van de eigen woongemeente.

De informatievoorziening op de website van Almere is aangepast. De informatievoorziening ten aanzien van de procedures bij de KMar op rijksoverheid.nl is verduidelijkt.

Vraag 10

Zijn er andere mogelijkheden dan burgers doorverwijzen naar de Marechaussee om aan een (tijdelijke) reisdocument te komen? Zo ja, welke mogelijkheden zijn dit? Zo nee, acht u het verstandig om dit voor de toekomst wel te organiseren voor het geval dit soort situaties zich weer voordoen?

Antwoord 10

Er zijn geen andere mogelijkheden; een reisdocument kan alleen bij de eigen gemeente worden aangevraagd. Dit heeft te maken met de strikte eisen waaraan het aanvraagproces moet voldoen (onder andere de verschijningsplicht) om het nodige betrouwbaarheidsniveau te garanderen. Dit proces kan daardoor ook niet worden gedigitaliseerd.

Wanneer iemand kan aantonen met spoed een document nodig te hebben, kan een spoedaanvraag gedaan worden. Dit staat beschreven in de Paspoortuitvoeringsregeling art. 37. Een burger kan dan zo snel als mogelijk bij de balie van de eigen gemeente terecht om zo een aanvraag te doen. De

⁶ Omroep Flevoland, 12 juli 2021; <https://www.omroepflevoland.nl/nieuws/243591/marechaussee-overspoeld-door-almeeders-voor-nooddokument>

gemeente Almere heeft ook deze zomer vrijwel steeds de spoedaanvraag kunnen behandelen.

Vraag 11

Welke mogelijkheden zijn er voor burgers om (in geval van nood) via een andere weg alsnog spoedig een uittreksel uit de Basisadministratie Personen te verkrijgen?

Antwoord 11

Een uittreksel kan digitaal of in papieren vorm verkregen worden. In normale omstandigheden kan een BRP-uittreksel direct aan de gemeentelijke balie verstrekt worden. BZK en NVVB adviseren gemeenten om in drukke periodes de niet-spoedeisende dienstverlening zoveel mogelijk digitaal uit te voeren, zodat er aan de balies meer ruimte ontstaat voor de spoedaanvragen.

Vraag 12

Deelt u de mening dat het niet goed uit te leggen is dat precies in de zomervakantieperiode een grote gemeente voor een langere tijd niet in staat is om reisdocumenten en uittreksels uit de Basisadministratie Personen te verstrekken? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 12

In mijn opinie is dit zeker een ongewenste situatie. Burgers moeten te allen tijde de mogelijkheid hebben binnen redelijke termijn in bezit te komen van een reisdocument of uittreksel. Ambtelijk is dit aangegeven bij de gemeente Almere. De gemeente Almere geeft aan dat het niet zo is dat er gedurende langere tijd geen reisdocumenten en uittreksels BRP zijn uitgegeven/verstrek.

Vraag 13

Wat kunt u doen om gemeenten te ondersteunen bij het voorkomen van problemen bij het verstrekking van reisdocumenten en/of uittreksels uit de Basisadministratie Personen?

Antwoord 13

Voor het antwoord hierop verwijs ik naar vraag 5.

Vraag 14

Kunt u deze vragen één voor één beantwoorden?

Antwoord 14

Ja.