

### **Vraag 1**

Op welke plekken wordt nu en op korte termijn gewerkt met externe dienstverleners?

#### **Antwoord**

In de bijlage vindt u een overzicht van de locaties waar Nederland momenteel en op korte termijn samenwerkt met externe dienstverleners voor visumaanvragen en paspoortaanvragen.

**Onze Referentie**

BZDOC-63079245-55

**Uw Referentie**

35000-V-51/2019D01548

### **Vraag 2**

Op welke plekken wordt nu en op korte termijn gewerkt met mobiele teams?

#### **Antwoord**

Inzet van mobiele teams vanuit ambassades en consulaten-generaal wordt niet centraal geregistreerd, maar vanuit Den Haag wel aangemoedigd, zeker in gebieden waar veel Nederlanders wonen. Ook in 2019 zal hier weer veel aandacht voor zijn. In de praktijk organiseren veel posten in hun ressorts consulaire spreekuren. Deze worden tijdig aangekondigd op de websites en via bestaande netwerken, bijvoorbeeld via honorair consuls. De reizen worden zorgvuldig voorbereid, want deze vragen voor- en nazorg. Steeds wordt gekeken of capaciteit en budget hier ruimte voor laten.

Momenteel wordt een Vliegende Brigade ingericht die ambassades en consulaten onder bijzondere omstandigheden kan gaan versterken. Zo'n Vliegende Brigade kan zo nodig ook mobiele vingerafdrukopname-apparatuur (MVA) meenemen en daarmee paspoortaanvragen innemen. Het streven is om deze in de loop van 2019 waar nodig op pad te sturen.

Voorbeelden van MVA-inzet in ressorts met veel Nederlanders:

#### Spanje

Ambassade Madrid bezoekt (jaarlijks) de Balearen in maart, de Canarische eilanden in mei, La Nucía in juni, Barcelona in oktober en Málaga in november 2019. De inzet op locatie van het consulaire team bedraagt gemiddeld twee tot tweeënhalve dag.

#### Frankrijk

Medewerkers van de Nederlandse ambassade in Parijs reisden in 2018 met mobiele apparatuur naar Montpellier en Lyon. Op 26 en 27 maart 2019 brengen zij met het MVA een bezoek aan Bordeaux.

#### Australië

Het consulaat-generaal in Sydney heeft in 2018 het MVA ingezet in Melbourne. Wegens grote drukte aan de balie van het consulaat-generaal in Sydney, was er geen capaciteit beschikbaar om in de tweede helft van 2018 het MVA in te zetten. Voor 2019 zijn bezoeken gepland aan Perth, Brisbane en Adelaide. De wens bestaat om indien mogelijk MVA-inzet te combineren met economische activiteiten.

#### Nieuw-Zeeland

Vanwege grote drukte op de ambassade heeft de ambassade in Wellington de afgelopen jaren het MVA slechts spaarzaam ingezet, enkel voor gevallen waarbij op medische gronden de aanvragers niet (meer) naar Wellington konden afreizen. De ambassade is wel van plan om in 2019 het MVA weer in verschillende steden aan te bieden. Gedacht wordt aan Auckland en Christchurch, waar een grote gemeenschap Nederlanders woont.

#### Verenigde Staten van Amerika

Ook in de VS worden consulaire spreekuren gepland.

-Medewerkers van het consulaat-generaal in New York gaan in april bijvoorbeeld naar Boston.

-Consulaat-generaal Miami is half januari naar Dallas geweest, is voornemens om in 2019 naar Atlanta te gaan en onderzoekt verdere mogelijkheden voor 2019. -- Medewerkers van het consulaat-generaal in San Francisco organiseerden half december een pop-up consulaat in Los Angeles. In vier dagen tijd hebben 180 Nederlanders daar een paspoortaanvraag ingediend. De reis werd tevens benut om culturele en economische banden aan te halen. De stad maakt momenteel een economische groei door in aanloop naar de Olympische Spelen in 2028, het consulaat wil daar de Nederlandse private sector goed voor positioneren. Het consulaat-generaal in San Francisco is van plan het MVA in april 2019 in te zetten in Denver, Colorado en in de tweede helft van 2019 in Phoenix, Arizona.

**Directie Consulaire Zaken  
en Visumbeleid**

**Onze Referentie**  
BZDOC-63079245-55

### Zuid-Afrika

De ambassade in Pretoria heeft in 2018 diverse keren het MVA meegenomen op reis: twee keer naar Windhoek, Namibië, een keer naar Gaborone, Botswana, Durban, La Réunion en Mauritius en in de buurt van Pretoria is een bejaardentehuis met overwegend Nederlanders bezocht. De ambassade in Pretoria gaat ook in 2019 weer regelmatig op pad met MVA.

### Canada

-De ambassade in Ottawa is voornemens om in het najaar het MVA in te zetten in het oosten van Canada. De wens bestaat dit te combineren met economische activiteiten, eventueel een activiteit met Veteranen en eventueel ook een cultureel evenement.

-Het consulaat-generaal in Vancouver heeft in 2018 in (regio) Edmonton met het MVA paspoortaanvragen ingenomen. Het consulaat neemt het MVA eveneens mee op verzoek van de honorair consul bij werkbezoek. Grotere steden als Calgary en Edmonton worden regelmatig bezocht. Ook in 2019 zal het consulaat weer flexibel met het MVA omgaan. Meestal in combinatie met een dienstreis naar Edmonton, Calgary of Saskatoon.

### Latijns en midden Amerika

-De ambassade in San Jose heeft een divers ressort en heeft in 2018 het MVA ingezet in Honduras, Guatemala, Nicaragua en Panama. In Panama is nu een permanente balie. In februari 2019 wordt het MVA ingezet in Guatemala. Inzet van MVA is daar, net als in 2018 in Honduras en Guatemala, onderdeel van de zogenoemde "pop-up ambassade".

-In Brazilië worden al jaren consulaire spreekuren op locatie georganiseerd. In 2018 heeft het consulaat-generaal te Sao Paulo het MVA vier keer ingezet. In februari tijdens de honoraire consul conferentie op de ambassade in Brasilia. In juli tijdens een zeskamp van dorpen met Nederlandse immigranten (nao-me-toque) en in oktober tijdens gevangenisbezoek in Fortaleza. Tot slot in december bij een kennismakingsbezoek van de chef de poste aan drie dorpen met Nederlandse immigranten, Arapoti, Castrolanda en Carambei.

-De Nederlandse ambassade in Buenos Aires gaat tweemaal per jaar twee of drie dagen met het MVA op bezoek bij de honorair consulaten in Paraguay en Uruguay, dus één keer per jaar per consulaat.

-De Nederlandse ambassade in Mexico-Stad zet het MVA over het algemeen twee keer per jaar in. De meeste Nederlanders wonen in de omgeving van Cancun dus wordt het MVA ingezet in Cancun maar ook in Belize of Guadalajara en vaak in combinatie met een ander reisdoel. Op dit moment heeft de ambassade geen plannen voor 2019, maar als de gelegenheid zich voordoet, wordt MVA weer meegenomen.

### **Vraag 3**

Zijn er ook mobiele teams die meer diensten verlenen dan het afnemen van vingerafdrukken? Zo ja, welke diensten?

### **Antwoord**

Over het algemeen is daar geen vraag naar. Een enkele keer wordt een verklaring van in leven zijn afgegeven of een optieverklaring in ontvangst genomen. Inname van paspoortaanvragen op locatie en met MVA wordt soms wel gecombineerd met gedetineerdenbezoek, een dienstreis met economische doeleinden of bezoek aan een evenement waar veel Nederlanders zijn.

**Directie Consulaire Zaken  
en Visumbeleid**

**Onze Referentie**  
BZDOC-63079245-55

### **Vraag 4**

In hoeverre wordt gepoogd de Paspoortwet te moderniseren, teneinde verdere digitalisering van het proces van documentverstrekking mogelijk te maken?

### **Antwoord**

Zoals in de Kamerbrief over digitalisering van consulaire documentverstrekking van 16 oktober jl. en in de Staat van het Consulaire is uiteengezet is de verschijningsplicht van belang voor de veiligheid en betrouwbaarheid van het reisdocumentenstelsel. De beschikbare techniek om het aanvraagproces volledig digitaal te maken is op dit moment nog onvoldoende, waardoor persoonlijke verschijning voorlopig nog aan de orde zal blijven.

We werken wel aan verdere digitalisering van het aanvraagproces. Stappen worden gezet om in 2020 zo maximaal mogelijk digitaal te zijn. Via bijvoorbeeld een online aanvraagformulier, waarin de aanvrager in de toekomst online de persoonlijke gegevens kan invullen en de benodigde documenten kan uploaden. Tevens is de inzet erop gericht om tot een zo maximaal mogelijke versoepeling van het aanvraagproces te komen. Bijvoorbeeld door het uitbreiden van paspoortdienstverlening via externe dienstverleners in bijvoorbeeld het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten, Australië en Canada en bredere inzet van het MVA.

### **Vraag 5**

Op welke wijze wordt de tevredenheid van Nederlanders in het buitenland die een hulpaanvraag bij Buitenlandse Zaken hebben ingediend gemeten? Op welke wijze wordt gehandeld wanneer Nederlanders aangeven hierover ontevreden te zijn?

### **Antwoord**

Sinds oktober 2018 worden doorlopend alle Nederlanders die in het buitenland een dienst hebben aangevraagd uitgenodigd om hun (on)tevredenheid over het aanvraagproces te delen met het ministerie van Buitenlandse Zaken, het zogenaamde 'klanttevredenheidsonderzoek' (KTO). De mening wordt gevraagd over o.a. reistijd tot ambassade, de informatie op de website alsook de klantvriendelijkheid aan de telefoon en bij de balie.

De feedback uit de eerste periode van meting klanttevredenheid laat volgende zien:

- 40,9% van de uitgenodigde Nederlanders heeft hun mening gegeven (3.896 respondenten);
- 8,7 is het gemiddelde cijfer voor het aanvraagproces;
- 85% geeft een 8 of hoger (deze groep respondenten is zeer tevreden over de totale dienstverlening van Buitenlandse Zaken rondom het aanvragen van een document);
- 38,5% vindt reistijd (zeer) bezwaarlijk (deze ontevredenheid heerst vooral in landen die in oppervlakte groot zijn en waar maar één locatie is voor het aanvragen van een paspoort of identiteitskaart).

Op welke wijze wordt gehandeld wanneer Nederlanders aangeven hierover ontevreden te zijn?

Afhankelijk van de geuite zorgen wordt gezien welke follow-up mogelijk is. Ontevredenheid over de reistijd wordt meegewogen in besluitvorming over inzet mobiel vingerafdrukopnameapparaat en bij de te maken keuze voor locaties waar de paspoortdienstverlening met een EDV kan worden uitgebreid.

Ontevredenheid over de informatie op de website dient als concrete input voor verbetering door de web redactie van deze informatie.

**Directie Consulaire Zaken  
en Visumbeleid**

Ontevredenheid over de klantvriendelijkheid aan een balie wordt gedeeld met desbetreffende ambassade. De ambassade kan hierop contact opnemen met respondent (mits hij daar toestemming voor heeft gegeven) om de oorzaak van de ontevredenheid zo goed mogelijk te begrijpen en daar waar mogelijk deze weg te nemen of toe te lichten.

**Onze Referentie**  
BZDOC-63079245-55

Ontevredenheid over het telefonisch contact wordt gedeeld met de coördinatoren die de consulaire voorlichters van het 24/7 BZ contactcenter coachen en aansturen.

Hiernaast wordt eens per maand door een team van drie niet-direct betrokken medewerkers een analyse gemaakt van de open antwoorden welke werden gegeven door ontevreden klanten.

#### **Vraag 6**

Hoeveel procent van de hulpaanvragen van Nederlanders in het buitenland worden door Buitenlandse Zaken naar tevredenheid afgehandeld? Hoeveel procent wordt onvoldoende afgehandeld?

#### **Antwoord**

85% van de klanten die een paspoort heeft aangevraagd, geeft de dienstverlening een 8 of hoger.

#### **Vraag 7**

Hoe vaak komt het voor dat Nederlanders in het buitenland andere verwachtingen van dienstverlening van Nederlandse ambassades en consulaten hebben dan geleverd kan worden? Op welke punten speelt dit?

#### **Antwoord**

In 2018 had 2% van de gestelde vragen betrekking op diensten die de Nederlandse ambassades en consulaten niet aanbieden. De helft hiervan had betrekking op dienstverlening die de Rijksoverheid niet aanbiedt.

#### **Vraag 8**

Wordt er, buiten visa, verblijf en inburgering, consulaire dienstverlening verschaft aan niet-Nederlanders die het land zijn uit gezet? Zo ja, welke dienstverlening biedt Nederland? Wordt consulaire dienstverlening aan niet-Nederlanders die het land zijn uitgezet bepaald aan de hand van mogelijke risico's voor mensenrechtenschendingen? In hoeverre wordt met andere woorden erop toegezien dat uit Nederland verwijderde vreemdelingen waarvan in Nederlandse verblijfsprocedures is vastgesteld dat zij geen redenen hebben om te vrezen voor hun eigen overheid, ook daadwerkelijk geen gevaar van schending(en) van hun mensenrechten bij terugkeer lopen?

#### **Antwoord**

Het ministerie van Buitenlandse Zaken verleent, buiten visa, verblijf en inburgering, geen consulaire bijstand aan uitgezette vreemdelingen. Personen die in aanmerking komen voor consulaire bijstand zijn (1) houders van de Nederlandse nationaliteit en (2) houders van een Nederlands vluchtelingen- of vreemdelingenpaspoort.

#### **Vraag 9**

Op welke termijn is het 'Loket Buitenland' naar verwachting volledig in werking?

#### **Vraag 10**

Welke departementen zijn bij de totstandkoming en functionering van het 'Loket Buitenland' betrokken? Hoeveel wordt hier financieel door deze departementen aan bijgedragen?

### **Antwoord op vraag 9 en 10**

De ontwikkeling van het "Loket Buitenland" gaat volgens een groeiemodel. Via de bestaande website Nederlandwereldwijd.nl en het bestaande 24/7 contact center worden stap voor stap en case-by-case meer producten en diensten ontsloten. Dat is een meerjarig traject. Het gaat om een veelheid en een grote variëteit aan producten, diensten en daarvoor verantwoordelijke overheidsorganisaties. Dit betekent ook dat de mate van dienstverlening via de kanalen van het loket kan verschillen. Voor relatief eenvoudige producten zal meer mogelijk zijn via het loket dan voor complexe diensten waar al snel tweedelijns specialisten van de verantwoordelijke organisatie voor nodig zijn. Dit jaar worden voor deze verschillende 'smaken' enkele modaliteiten ontwikkeld op basis van de ervaringen met de eerste deeltrajecten. Uit het klantonderzoek dat ik u per brief van 31 januari jl. heb aangeboden blijkt dat er nog veel te verbeteren valt in de dienstverlening. In deze brief heb ik u tevens geïnformeerd over de eerste resultaten en voortgang van het project, de samenwerking met diverse uitvoeringsorganisaties en de plannen voor 2019. Met ieder van de partijen in de stuurgroep worden over de deeltrajecten die met hen worden gestart afspraken gemaakt over inzet van capaciteit en middelen.

**Directie Consulaire Zaken  
en Visumbeleid**

**Onze Referentie**  
BZDOC-63079245-55

### **Vraag 11**

Wat is de gemiddelde responstijd waarbinnen Nederlanders in het buitenland reactie ontvangen op hun hulpvraag?

#### **Antwoord**

Van 70% van de hulpvragen die telefonisch worden gesteld in het Nederlands, Engels, Frans of Spaans is de responstijd minder dan 30 seconden. Dit geldt 24 uur per dag en 7 dagen per week. Hulpvragen die via e-mail worden gesteld, worden binnen 48 uur beantwoord.

### **Vraag 12**

In welke talen is informatie over de Nederlandse consulaire dienstverlening beschikbaar? Is daarmee de geboden informatie voldoende toegankelijk?

#### **Antwoord**

De informatie over de Nederlandse consulaire dienstverlening wordt voor de doelgroep 'Nederlanders in het buitenland' aangeboden via de website [www.nederlandwereldwijd.nl](http://www.nederlandwereldwijd.nl). Deze website wordt in zes talen aangeboden: Nederlands, Engels, Frans, Spaans, Duits en Portugees.

### **Vraag 13**

Welke internationale samenwerking vindt er plaats om huwelijksdwang en achterlatingen te voorkomen? Wat houdt de Europese samenwerking, zoals bedoeld op pagina 29, op dit gebied in? Welke interdepartementale en internationale samenwerking creëert hulp aan slachtoffers van huwelijksdwang en achterlatingen?

#### **Antwoord**

Nederland is en blijft voorstander van een robuuste Europese samenwerking op consulaire terrein en draagt daar actief aan bij in de Consulaire Raadswerkgroep van de Europese Unie (COCON). Daarnaast werkt Nederland op verschillende consulaire thema's nauw samen met landen buiten de EU, waaronder bijvoorbeeld Canada, de Verenigde Staten en Noorwegen.

Nederland heeft in het afgelopen jaar een voortrekkersrol gehad voor wat betreft de internationale samenwerking op het gebied van huwelijksdwang en achterlating in de focuslanden van de Eenheid Huwelijksdwang van Buitenlandse Zaken. Zoals ook vermeld in de evaluatie van deze eenheid huwelijksdwang werd bijvoorbeeld in Pakistan – samen met Canada en het VK – een *Consular Cooperation Initiative* (CCI) op het gebied van huwelijksdwang georganiseerd (Evaluatie Eenheid Huwelijksdwang/uitvoering amendement Ten Broeke cs, 34550V, nr 52). Hierbij zijn tussen deelnemende landen ervaringen uitgewisseld en is gesproken over gezamenlijke mogelijkheden om bijstand te verlenen aan slachtoffers van huwelijksdwang en andere vormen van eengerelateerd geweld in Pakistan.

Dergelijke internationale samenwerking draagt bij aan een verdere optimalisering van de consulaire bijstand die aan slachtoffers van huwelijksdwang en achterlating in het buitenland geboden wordt: landen kunnen van elkaars aanpak leren en nuttige contacten uitwisselen van bijvoorbeeld lokale hulporganisaties. Ook kunnen de deelnemende landen waar nodig een gezamenlijke demarche uitvoeren richting de lokale autoriteiten om specifieke knelpunten in de consulaire dienstverlening bij slachtoffers van huwelijksdwang en achterlating onder de aandacht te brengen en de medewerking van de lokale autoriteiten op deze punten te bevorderen.

Tot slot wordt bilateraal nauw samengewerkt met de Britse *Forced Marriage Unit* voor wat betreft Nederlandse slachtoffers van huwelijksdwang die in het VK woonachtig zijn. Deze slachtoffers hebben wel de Nederlandse nationaliteit, maar wonen soms al hun hele leven in het VK. In dergelijke gevallen kan de Britse rechter bijvoorbeeld een *Forced Marriage Protection Order* opleggen om de terugkeer van het slachtoffer naar het VK te bevorderen, maar is het aan de Nederlandse autoriteiten om een reisdocument te verlenen. Het ministerie van Buitenlandse Zaken werkt in deze gevallen ook op casus-niveau nauw samen met de Britse autoriteiten.

**Directie Consulaire Zaken  
en Visumbeleid**

**Onze Referentie**  
BZDOC-63079245-55

#### **Vraag 14**

Op welke termijn worden de uitkomsten naar het onderzoek over stemmen in het buitenland door Nederlanders voor de Eerste Kamer verwacht?

#### **Antwoord**

In haar brief van 15 oktober 2018 (TK 2018/19, 31 142, nr. 87) heeft de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties u geschreven dat zij de opties in kaart gaat brengen om Nederlanders die in het buitenland wonen invloed te geven op de samenstelling van de Eerste Kamer. Zij zal daarbij gebruik maken van eerder, in het kader van de regeling voor de Openbare Lichamen, gemaakte analyses en adviezen. Haar planning is erop gericht, aldus die brief, om in het voorjaar de Kamer de opties, inclusief de mogelijke (juridische) consequenties daarvan, voor te leggen. Voor de Nederlandse kiezers die woonachtig zijn in Bonaire, Saba en Sint Eustatius is dit inmiddels geregeld. De Grondwet is aangepast waardoor op 20 maart 2019 de kiezers in deze openbare lichamen voor het eerst kunnen stemmen voor de leden van een kiescollege voor de Eerste Kamer.

#### **Vraag 15**

In welke tien ambasadesteden kunnen Nederlanders bij de komende verkiezingen voor het Europees Parlement stemmen?

#### **Antwoord**

Momenteel biedt de Kieswet alleen de mogelijkheid tot het instellen van briefstembureaus op ambassades. De mogelijkheid van het instellen van stembureaus op ambassades, dus waar fysiek kan worden gestemd, is niet in de Kieswet voorzien. Tegen die achtergrond is het nu niet mogelijk het fysiek stemmen op ambassades en consulaten mogelijk te maken. Wel bestaat de (wettelijke) mogelijkheid om de briefstem in persoon af te geven bij een briefstembureau, om op die wijze de uitgebrachte stem over te brengen. Dat kan tot 15.00 uur lokale tijd op de dag van stemming.

In mijn brief van 13 november 2018 met kenmerk BZDOC-1235421577-13, heb ik uw Kamer geschreven dat ik voor de verkiezingen van het Europees Parlement op 23 mei a.s., in overeenstemming met de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, vijf ambassades in Europese hoofdsteden met een omvangrijke Nederlandse gemeenschap zal aanwijzen om als briefstembureau te fungeren. Te weten: Berlijn, Londen, Madrid, Parijs en Rome. Tevens heb ik ook de ambassades in Canberra, Jakarta en Washington aangewezen om als briefstembureau te fungeren. Op die locaties kan ook op locatie de uitgebrachte stem worden ingediend.

In Brussel zal op de gehele ochtend van de verkiezingsdag het stemmen op de ambassade op pragmatische en publieke wijze worden gefaciliteerd; daarover zal communicatie naar stemgerechtigden plaatsvinden.

**Directie Consulaire Zaken  
en Visumbeleid**

### **Vraag 16**

Welke vormen van consulaire dienstverlening worden geboden aan Nederlandse kinderen van ouders met jihadistische motieven die naar buitenlandse strijdgebieden zijn getrokken en verblijven in Syrië en Irak?

**Onze Referentie**  
BZDOC-63079245-55

### **Antwoord**

De Nederlandse ambassade in Damascus is gesloten en de Nederlandse overheid heeft geen diplomatieke betrekkingen met Syrië. De Nederlandse overheid verleent geen (consulaire) bijstand in Syrië.

Nederlandse kinderen van ouders die met jihadistische motieven naar buitenlandse strijdgebieden zijn getrokken die in Syrië verblijven, zullen door de Nederlandse overheid worden bijgestaan als ze bij een Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging in de regio verschijnen.

In Irak heeft Nederland wel een diplomatieke vertegenwoordiging. Door de veiligheidssituatie kunnen de Nederlandse ambassade in de hoofdstad Bagdad en het consulaat-generaal in de stad Erbil echter alleen zeer beperkte consulaire hulp bieden.

### **Vraag 17**

Op welke punten verwachten respondenten uit de publieke consultatie betere informatievoorziening van de Rijksoverheid dan momenteel in wordt voorzien? Op welke wijze worden de uitkomsten vertaald naar beleidswijzigingen?

### **Antwoord**

De publieke consultatie heeft onder meer duidelijk gemaakt dat veel burgers geen volledig beeld hebben van wat het geheel aan consulaire dienstverlening inhoudt en onder welke voorwaarden en in welke context die plaatsvindt. Men baseert de informatie op de eigen ervaring en op het deel waarop men zelf zicht heeft gehad en put minder uit algemene bronnen. Met de Staat van het Consulaire van 7 december 2018 is een belangrijke stap gezet in de communicatie door het scheppen van een breed overzicht van wat de concrete dienstverlening in het buitenland in concreto inhoudt.

Een meerderheid van de respondenten verwacht betere informatievoorziening van de Rijksoverheid richting Nederlanders in het buitenland. Vooral de informatie over de veiligheidssituatie in het buitenland laat volgens de respondenten te lang op zich wachten. Men verwacht sneller actuele informatie in het reisadvies, op sociale media en via de Informatieservice van Buitenlandse Zaken.

Specifiek voor de reisadviezen geeft een aantal respondenten aan dat deze de actuele situatie ter plaatse niet accuraat weergeven. Enkele respondenten geven op dit punt het advies om de reisadviezen te laten toetsen door Nederlanders die in het betreffende land wonen, of door lokale vertegenwoordigers van reisorganisaties bij het advies te betrekken. Verder constateert een aantal respondenten dat op verschillende plaatsen in het reisadvies waar specifieke informatie wordt verwacht, algemene informatie wordt gegeven. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de rubriek over gezondheid.

Een aantal respondenten adviseert om de verschillende informatiediensten voor Nederlanders in het buitenland (zoals de Reisapp en de Informatieservice) beter bekend te stellen via campagnes, met name voor de zomer begint. Daarnaast adviseren respondenten de website van Buitenlandse Zaken overzichtelijker in te delen en zoveel mogelijk informatie online beschikbaar te stellen. Het gebruik van chatbots zou daarbij een handige toevoeging kunnen zijn. Enkele respondenten geven aan dat het nuttig is om lokale bijeenkomsten voor Nederlanders in het buitenland te organiseren en regelmatig nieuwsbrieven uit te brengen. Daarnaast wordt ook de samenwerking met reisorganisaties, vliegmaatschappijen (kleurcode reisadvies op vliegticket) en andere EU-landen genoemd om te komen tot een goede informatievoorziening aan Nederlanders die naar het buitenland gaan of

daar al zijn. Tot slot adviseren enkele respondenten in de informatievoorziening ook rekening te houden met zakelijke reizigers.

**Directie Consulaire Zaken  
en Visumbeleid**

Opvolging:

- Op dit moment wordt een plan uitgewerkt om het proces van actualiseren reisadviezen verder te verbeteren en de informatie in de adviezen verder aan te scherpen.
- Wanneer burgers onjuistheden in het reisadvies aantreffen, ontvangt BZ deze graag. Dit kan via [het contactformulier](#) op de website [nederlandwereldwijd.nl](#).
- Via o.a. de wintercampagne van BZ wordt aandacht gevestigd op de Reisapp en het bestaan van de website [nederlandwereldwijd.nl](#). Richting de zomer zal ook aandacht worden besteed aan het promoten van de informatiediensten voor Nederlanders in het buitenland.
- BZ werkt nauw samen met stakeholders in de reisbranche, zoals reisorganisaties, alarmcentrales, verzekeraars en vliegmaatschappijen. Er vinden regelmatig gezamenlijke overleggen plaats over de veiligheid in het buitenland.
- Het 24/7 Contact Center werkt momenteel aan het ontwikkelen van een chatfunctie, zodat Nederlanders ook via die weg bij BZ terecht kunnen met al hun consulaire vragen.
- BZ werkt continu aan het verbeteren van de informatievoorziening via o.a. de website [www.nederlandwereldwijd.nl](#).
- Tijdens o.a. een zakelijk reisevent in 2018 bleek het verschil in informatiebehoefte van zakelijke reizigers t.o.v. *leisure* reizigers miniem. BZ acht de investering in aparte informatievoorziening voor zakelijke reizigers op dit moment derhalve niet opportuun.

**Onze Referentie**

BZDOC-63079245-55

### **Vraag 18**

Welke landen kennen, in tegenstelling tot Nederland, wel een nationale wet die voorschrijft wat consulaire bijstand is en hoe de overheid deze moet bieden?

#### **Antwoord**

Het ministerie van Buitenlandse Zaken beschikt niet over een volledig overzicht hiervan. Bij de totstandkoming van de Staat van het Consulaire heeft het ministerie kennisgenomen van hoofdpunten van het consulaire beleid van Duitsland, Verenigd Koninkrijk, Zweden en Canada. Duitsland beschikt met het Gesetz über die Konsularbeamten, ihre Aufgaben und Befugnisse ('Konsulargesetz') over een consulaire wet. Dat geldt evenzeer voor België, waar in 2018 het wettelijke kader voor consulaire dienstverlening is vastgesteld. Ook Nederland beschikt over wetten over aspecten van de consulaire dienstverlening:

- Consulaire Wet (1871) die de consulaire ambtenaren de bevoegdheid geeft handelingen te verrichten in burgerlijke zaken (zoals het opmaken van burgerlijke akten).
- Rijkswet op de consulaire tarieven (2002) die bepaalt dat de overheid een vergoeding kan vragen voor consulaire diensten.
- Rijkswet consulaire bescherming EU-burgers (2017), die bepaalt dat Nederland op eenzelfde wijze consulaire bijstand verleent aan andere EU-burgers die buiten de EU geen ambassade of consulaat hebben in het land in kwestie, als aan Nederlanders.

Zie annex 4 van de Staat van het Consulaire ('wettelijke kaders').

### **Vraag 19**

Wat wordt concreet geregeld in nationale wetgeving in andere landen waarin wordt voorgescreven wat consulaire bijstand is en hoe de overheid deze moet bieden?

#### **Antwoord**

Het ministerie van Buitenlandse Zaken beschikt niet over een volledig overzicht van landen met consulaire wetgeving. Een voorbeeld dat het ministerie kent is het Duitse Konsulargesetz. Deze wet regelt onder meer de bevoegdheden en taken van consulaire ambtenaren. De afronding van de consulaire wetgeving in België in



2018 leidde daareveneenstot nieuwe kaders, bevoegdheden en taken van de federale overheid van België.

Directie Consulaire Zaken  
en Visumbeleid

#### **Vraag 20**

Welke voordelen worden ervaren in landen die een nationale wet kennen die voorschrijft wat consulaire bijstand is en hoe de overheid deze moet bieden?

#### **Antwoord**

Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft hier geen kennis van.

Onze Referentie

BZDOC-63079245-55

#### **Vraag 21**

Wat zijn de nadelen van het ontbreken van een nationale wet die voorschrijft wat consulaire bijstand is en hoe de overheid deze moet bieden?

#### **Antwoord**

Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft hier geen kennis van.

#### **Vraag 22**

Is de capaciteit van de overheidsorganisaties bestand tegen de ontwikkelingen in relatie tot Brexit het komende jaar? Zo nee, welke stappen worden ondernomen om de Staat van het Consulaire bestand te maken voor de verdere Brexit ontwikkelingen?

Welk lange termijn effect heeft de Brexit op de consulaire dienstverlening van Nederland? Zijn er Nederlanders die gebruik hebben gemaakt van de consulaire dienstverlening van het Verenigd Koninkrijk in 2017 en 2018? Zo ja, welke consulaire dienstverlening zal het Verenigd Koninkrijk in de toekomst aan Nederlanders kunnen verschaffen en andersom?

#### **Antwoord**

Nederland zet zich in voor een actieve internationale samenwerking voor wat consulaire dienstverlening betreft. Dit doet Nederland zowel binnen EU-verband als ook met partners buiten de EU, waaronder bijvoorbeeld Canada, VS, Noorwegen.

Op de korte termijn bereidt Nederland zich voor op alle scenario's, waaronder ook het *no deal* scenario. Het ministerie van Buitenlandse Zaken bereidt zich – samen met de post in Londen en het 247 Contact Center – pro-actief voor op een mogelijke (tijdelijke) toename van hulpvragen van Nederlanders in het Verenigd Koninkrijk als gevolg van de uittreding uit de Europese Unie.

Op de lange termijn lijken de gevolgen voor wat betreft de samenwerking met het Verenigd Koninkrijk ten aanzien van de verlening van consulaire bijstand beperkt. De verlening van consulaire bijstand is een nationale bevoegdheid. Op basis van het EU-recht geldt wel het recht op consulaire bijstand van niet-vertegenwoordigde EU-burgers in derde landen (EU Richtlijn 2015/637 van de Raad van 20 april 2015). Dit op het EU-werkingsverdrag gebaseerde recht op (consulaire) bescherming van niet-vertegenwoordigde EU-burgers zal na een eventuele uittreding uit de EU van het VK komen te vervallen. Een VK-vertegenwoordiging is dan niet meer juridisch verplicht om consulaire bijstand te verlenen aan een in nood verkerende Nederlander in een land waar Nederland geen eigen vertegenwoordiging heeft (en vice versa). Vooralsnog zijn er geen concrete aanwijzingen dat het VK dergelijke praktische consulaire vertegenwoordigingsafspraken niet meer zou willen uitvoeren na een uittreding uit de EU. Het is uiteraard mogelijk om hierover opnieuw afspraken te maken met het VK in het kader van de toekomstige relatie met het VK. Het VK heeft eerder ook aangegeven te willen streven naar 'wederzijdse consulaire dienstverlening in derde landen' (waar ofwel EU-lidstaten ofwel het VK geen vertegenwoordiging hebben).

Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft geen statistieken beschikbaar over hoeveel Nederlanders in recente jaren gebruik hebben gemaakt van de consulaire dienstverlening van het VK, maar het gaat – naar schatting – om kleine aantallen.

**Directie Consulaire Zaken  
en Visumbeleid**

**Onze Referentie**  
BZDOC-63079245-55