

Nadere toelichting publieke consultatie consulaire dienstverlening

Consulaire beleidsnota

De Rijksoverheid werkt aan een **consulaire beleidsnota**. De nota zal het consulaire beleid voor de komende jaren alomvattend uiteenzetten.

Consulaire dienstverlening

De Rijksoverheid heeft zorg voor Nederlanders in het buitenland en voor buitenlanders die Nederland willen bezoeken. De diensten en producten van de Rijksoverheid aan personen in het buitenland zijn samen te vatten onder de noemer **consulaire dienstverlening**. De consulaire dienstverlening bestaat uit een divers aanbod van producten en diensten. Van adviezen over de veiligheidssituatie in het buitenland, het verlengen en aanvragen van paspoorten en leveren van visa, tot het geven van individuele bijstand in nood. 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. Meer dan 600.000 buitenlandse burgers vragen jaarlijks een visum aan.

Publieke consultatie

Deze publieke **consultatie** gaat over de consulaire dienstverlening. De Rijksoverheid is ook op andere terreinen in het buitenland actief. Zoals met economische diplomatie voor Nederlandse bedrijven. Deze terreinen vallen niet onder de reikwijdte van deze consultatie. De Rijksoverheid neemt de resultaten van deze consultatie mee in de verbetering van de consulaire dienstverlening.

Heldere kaders en keuzes

De Rijksoverheid werkt aan **heldere kaders** voor de consulaire dienstverlening die er aan bijdragen dat de klant weet wat hij of zij kan verwachten. Daarbij wil de Rijksoverheid zich in de consulaire dienstverlening vooral richten op wat noodzakelijk en relevant is. Met deze focus ontstaat er ruimte voor verdere modernisering, professionalisering en waar nodig maatwerk. Klantgericht, modern en doelmatig.

Digitalisering, uitbesteding, samenwerking

De Rijksoverheid streeft naar **digitalisering** in de consulaire dienstverlening. Digitalisering verhoogt het klantgemak en de bereikbaarheid. Vanuit dit klantperspectief vindt ook **uitbesteding** plaats van bepaalde diensten aan private partijen wanneer dit bijdraagt aan een betere dienstverlening. Zo kan de Rijksoverheid zich beter op haar publieke kerntaken concentreren. Dat gebeurt waar dat kan in **samenwerking** met stakeholders.

Verantwoordelijkheden en beperkingen

Burgers dragen een **eigen verantwoordelijkheid**. Voor Nederlanders die zichzelf onnodig in gevaar brengen, bijvoorbeeld door naar gevaarlijke gebieden te reizen, kan de Rijksoverheid minder doen. De Rijksoverheid moet hier een passende afweging maken. De verwachtingen van het publiek ten aanzien van consulaire dienstverlening zijn vaak niettemin hoog.

De feitelijke situatie in een buitenland, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid of infrastructuur zoals bij oorlog of na een natuurramp, kan de mogelijkheden voor consulaire dienstverlening sterk **beperken**. Verder geldt overal in het buitenland dat andere staten soeverein zijn en Nederland in het buitenland geen overheidsmacht heeft. Naast deze externe factoren verplicht ook de beperkte omvang van eigen capaciteit en middelen van de Rijksoverheid tot het maken van keuzes.

Instrumentarium

De Rijksoverheid streeft naar een adequate en passende inzet van capaciteit en middelen en de keuze voor het meest effectieve **instrument** in de consulaire dienstverlening. In het buitenland kan dat soms ook stille diplomatie zijn die voor het publiek niet zichtbaar is.

Reageren op consultatie

In het veld onder 'Reageren op consultatie' vraagt de Rijksoverheid uw reactie op algemene en meer specifieke vragen. Onderstaand treft u een nadere toelichting aan op de onderwerpen 'reisadviezen' (vraag 1), 'consulaire bijstand' (vraag 2), 'reisdocumenten' (vraag 3) en 'visa' (vraag 4).

Reisadviezen

De Nederlander in het buitenland heeft eigen verantwoordelijkheden, zoals het zorgen voor een goede reisvoorbereiding, zich informeren over het bestemmingsland en zich goed verzekeren. Met de BZ-reisadviezen kunnen Nederlanders zich voorbereiden op veiligheidsrisico's in het buitenland. Zoals de risico's op ontvoeringen, gewapende overvallen, natuurrampen of oorlogsgeweld. Elk reisadvies heeft een classificatie die aangeeft hoe veilig een land of gebied is. Dit wordt geïllustreerd met een kleurcode in de afbeelding van het landkaartje (groen: geen bijzondere veiligheidsrisico's; geel: let op, veiligheidsrisico's; oranje: alleen noodzakelijke reizen; rood: niet reizen).

De Rijksoverheid onderzoekt of – in tegenstelling tot wat nu het geval is- een slechte reisvoorbereiding of het negeren van adviezen consequenties kan hebben voor de consulaire bijstand aan Nederlanders in de problemen. Zo zijn er verschillende situaties denkbaar waarin consulaire bijstand kan worden beperkt of waarin aan de Nederlander kan worden gevraagd de kosten van de consulaire bijstand te betalen.

Een oplossing voor een noodsituatie in het buitenland is vaak eenvoudiger als men zich vooraf afdoende verzekert en de hulp van een alarmcentrale kan inroepen. Hierdoor doen sommige Nederlanders een beroep op consulaire bijstand, terwijl andere Nederlanders in eenzelfde situatie zelfredzaam zijn. Het komt ook voor dat Nederlanders om bijstand vragen die er voor kiezen te reizen naar of te verblijven in een gebied met een oranje of rood reisadvies en hun probleem te maken heeft met de beschreven veiligheidsrisico's.

Zie vraag 1 in het veld onder 'Reageren op consultatie'.

Consulaire bijstand

De Rijksoverheid beoogt de consulaire bijstand te focussen op mensen die het echt nodig hebben. De Rijksoverheid onderzoekt hoe mensen die bijstand niet echt nodig hebben, meer kunnen worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid.

De Rijksoverheid onderzoekt of in de volgende gevallen een extra inspanningen in de consulaire bijstand kan worden verleend:

- Kwetsbare Nederlanders die in het buitenland in problemen komen, zoals Nederlanders met psychische problemen, minderjarigen, bejaarden, kwetsbare minderheden, etc. Deze mensen kunnen minder zelfredzaam zijn. Bijvoorbeeld: de Rijksoverheid verkent in samenwerking met andere organisaties de mogelijkheden voor een begeleide terugkeer naar Nederland en aansluitende psychische opvang voor Nederlanders met psychische problemen;
- Nederlanders wiens mensenrechten in het buitenland naar het oordeel van de Rijksoverheid dusdanig worden geschonden, dat een extra consulaire inspanning op zijn plaats is. Voorbeelden zijn excessieve straffen (lichamelijke straffen, doodstraf, etc.) of vervolging van Nederlanders in hun strijd ter bevordering van mensenrechten, etc.

Dat betekent ook kritisch kijken naar situaties waarin de consulaire bijstand kan worden beperkt, zoals:

- Nederlanders met twee nationaliteiten die verblijven in het land van hun niet-Nederlandse nationaliteit, omdat zij ook terecht kunnen bij de autoriteiten van hun andere nationaliteit;
- Asielstatushouders die er zelf voor kiezen terug te keren naar hun land van nationaliteit;
- Recidivisten (bijvoorbeeld Nederlanders die in het buitenland herhaaldelijk worden veroordeeld voor drugshandel).

Zie vraag 2 in het veld onder 'Reageren op consultatie'.

Reisdocumenten

Binnen de Rijksoverheid is het ministerie van Buitenlandse Zaken uitvoeringsverantwoordelijke voor het aanvraag- en uitgifteproces van reisdocumenten aan Nederlanders in het buitenland. Zoals Nederlanders in Nederland een paspoort kunnen aanvragen bij hun eigen gemeente, kunnen Nederlanders in het buitenland hun document aanvragen bij de meeste ambassades en consulaten-generaal.

De reisafstanden zijn in het buitenland groter dan in Nederland. De Rijksoverheid is zich daarvan bewust en is steeds op zoek naar mogelijkheden om het aanvraag- en uitgifteproces voor Nederlanders in het buitenland zoveel mogelijk te vereenvoudigen. Zo is het al mogelijk gemaakt voor Nederlanders in het buitenland om tijdens een bezoek aan Nederland een reisdocument aan te vragen bij een aantal grensgemeentenen en bij de gemeentebalie op Schiphol. Het aantal grensgemeenten is de afgelopen jaren fors uitgebreid en de balie op Schiphol heeft ruime openingstijden. Ook loopt er momenteel een pilot in Edinburgh (Verenigd Koninkrijk), waar Nederlanders een aanvraag voor een Nederlands reisdocument kunnen indienen bij een externe dienstverlener. De Rijksoverheid streeft ernaar in de toekomst in samenwerking met externe dienstverleners meer locaties aan te bieden waar een aanvraag kan worden ingediend.

In dit moderniseringsproces wordt een verantwoorde balans gezocht tussen laagdrempeligheid, klantvriendelijkheid en kostenbeperking enerzijds, en veiligheid, betrouwbaarheid en het voldoen aan de wet- en regelgeving anderzijds (zonder dat dit ten koste gaat van het internationale vertrouwen in het Nederlandse reisdocument). Dat betekent dat vooralsnog voor voldoende betrouwbare identiteitsvaststelling en het opnemen van vingerafdrukken een verschijningsplicht, en dus het bezoeken van een balie, noodzakelijk blijven. Dit is ook belangrijk gelet op de ontwikkeling van de zogenaamde e-functionality die wordt toegevoegd aan de Nederlandse identiteitskaart om digitaal zaken te kunnen doen met de Nederlandse overheid. Wel streeft de Rijksoverheid naar het digitaliseren van zoveel mogelijk onderdelen van het aanvraagproces. Bijvoorbeeld het stroomlijnen van het aanvraagproces via een online aanvraagportaal zodat vooraf aan de fysieke verschijning duidelijkheid bestaat over de noodzakelijke documenten.

Zie vraag 3 in het veld onder 'Reageren op consultatie'.

Visa

Kort verblijf visa (max. 90 dagen) behelzen zowel Schengenvisa als Caribische visa. Schengenvisumbeleid wordt gemaakt binnen de kaders van Europese wet- en regelgeving. De Rijkvisumwet biedt de kaders voor het Caribisch visumbeleid voor de landen en de openbare lichamen in het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden.

De Rijksoverheid zet actief in op het faciliteren van de visumplichtige reizigers, en tegelijkertijd op het intensief checken van hoge-risico-groepen. De Rijksoverheid, met het ministerie van Buitenlandse Zaken als eerstverantwoordelijk departement, richt zich op het moderniseren van visumprocessen en het optimaliseren van de dienstverlening. Daar waar aanvragers nog persoonlijk moeten verschijnen, werkt de Rijksoverheid samen met private dienstverleners die als loket dienen, waardoor er aanvraagmogelijkheden zijn op locaties waar geen Nederlandse vertegenwoordiging aanwezig is. Tevens werkt de Rijksoverheid aan een online aanvraagformulier, waarin de klant in de toekomst online de persoonlijke gegevens kan invullen en de benodigde documenten kan uploaden. Op basis van informatie van ketenpartners en kennis van de ambassades creëert de Rijksoverheid daarop klantsegmentatie en biedt in lijn daarmee een fasttrackbehandeling voor aanvragen in het belang van economische diplomatie en frequente aanvragers, en een intensive track voor hoog-risico aanvragers.

Zie vraag 4 in het veld onder 'Reageren op consultatie'.