

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
Den Haag

Directie Consulaire Zaken en
Visumbeleid
Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20061

Nederland
www.rijksoverheid.nl

Datum 20 december 2017
Betreft Stand van zaken pilot reisdocumentaanvragen in het buitenland
bij een externe dienstverlener

Onze Referentie
BZDOC-1235421577-13
Uw Referentie
12-06-2017 DCV 3
Bijlage(n)
[Aantal bijlagen]

Geachte voorzitter,

Tijdens het Algemeen Overleg over de modernisering van de diplomatie van 12 november 2014, heb ik u toegezegd de mogelijkheid te onderzoeken of het aanvraagproces voor Nederlandse reisdocumenten in het buitenland aan een externe commerciële partij kan worden uitbesteed. Bij brief van 16 november 2015¹ heb ik u geïnformeerd over de voortgang van dit onderzoek.

Op 5 september 2016 is in Edinburgh, in het Verenigd Koninkrijk, een pilot gestart. Nederlanders kunnen daar een reisdocument aanvragen bij een externe commerciële dienstverlener (EDV). Naar aanleiding van mijn toezegging aan uw Kamer tijdens het wetgevingsoverleg (WGO) van het BZ-jaarverslag 2016 op 12 juni 2017 en de toezegging tijdens de begrotingsbehandeling Buitenlandse Zaken 2018, informeer ik u via deze brief over de huidige stand van zaken van deze pilot.

Inrichting van de pilot

Voor deze pilot wordt gebruikgemaakt van de diensten van VFS Global, waarvoor de klant een extra 'service fee' van £ 24,- betaalt aan VFS Global. Met deze externe dienstverlener heeft Nederland reeds ruime ervaring opgedaan bij het aanvraag- en uitgifteproces van Schengenvisa, net als vele andere Schengenlanden. In eerste instantie was de pilot alleen bedoeld voor de relatief eenvoudige vervolgaanvragen waarbij Nederlanders zich kunnen legitimeren met een eerder verstrekt Nederlands reisdocument. Gelet op de positieve ervaringen en de wens om deze vorm van dienstverlening breder te testen, is de pilot per 17 juli 2017 uitgebreid naar eerste aanvragen en aanvragen na verlies of diefstal van het eerder verstrekte document. VFS Global is belast met de inname van de aanvragen voor Nederlandse identiteitskaarten en paspoorten. De aanvragen worden doorgestuurd aan de centrale backoffice van het Ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag, waar de aanvraag en alle ondersteunende documenten inhoudelijk worden beoordeeld en waar de beslissing op de aanvraag wordt genomen. VFS Global draagt vervolgens zorg voor de uitreiking of het toezenden van de nieuwe reisdocumenten aan de klant.

¹ Kamerstuk 25 764 nr.94

Bij de inrichting van deze pilot is gezocht naar een verantwoorde balans tussen laagdrempeligheid, klantvriendelijkheid en kostenbesparing enerzijds, en veiligheid, betrouwbaarheid en het voldoen aan wet- en regelgeving anderzijds. Om hieraan te voldoen is wet- en regelgeving op onderdelen aangepast waardoor het juridisch mogelijk is geworden om externe partijen, met bevoegd en gekwalificeerd personeel en aangewezen door de bevoegde autoriteit, een rol te geven in het aanvraag- en uitreikingsproces van reisdocumenten². Dit is ook bevestigend beschreven in de brief van Minister Plasterk van 10 oktober 2016³ ten aanzien van thuisbezorgen en dienstverlening in het buitenland.

Directie Consulaire Zaken en
Visumbeleid

Onze Referentie

BZDOC-1235421577-13

Voorafgaand aan de start van de pilot en bij de verdere uitbreiding van de pilot is samen met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gekeken naar risico's ten aanzien van privacy- en informatiebeveiliging en zijn mitigerende maatregelen getroffen. Bij het opleiden van het personeel is specifiek aandacht besteed aan het beoordelen van documenten en het vaststellen van de identiteit van de aanvrager. VFS Global is in dit kader voorzien van een uitgebreid protocol voor identiteitsvaststelling met praktische handvatten en controlevragen. De door het Ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ) geïnstalleerde apparatuur en verbindingen voor de registratie van aanvragen zijn gelijk aan die van ambassades en voorzien van de vereiste encryptie. Met VFS Global is een uitvoeringsovereenkomst afgesloten, een bewerkersovereenkomst maakt daar deel van uit. In deze overeenkomsten is vastgelegd waaraan VFS Global in het kader van privacy- en informatiebeveiliging moet voldoen. Hierop wordt toegezien bij de monitoring van een EDV.

Stand van zaken en vervolg

In het kader van de pilot zijn bij VFS Global in Edinburgh tot en met november 2017 ongeveer 1950 aanvragen voor Nederlandse reisdocumenten ingediend.

Uit het voor deze pilot ingerichte klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat deze dienstverlening hoog gewaardeerd wordt. Tot zover hebben ongeveer 400 klanten meegewerkt aan dit onderzoek. De klantvriendelijkheid en de deskundigheid van de frontoffice-medewerkers wordt gewaardeerd met een 4,4 op een schaal van 1 tot 5. De toegevoegde waarde van deze dienstverlening wordt gewaardeerd met een 4,5 op dezelfde schaal.

BZ is tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening door VFS Global in deze pilot. De dienstverlening is ter plaatse aan de hand van de contracten en een monitoringskader geobserveerd en beoordeeld. Gebleken is dat het proces aan de frontoffice veilig en professioneel verloopt. De kwaliteit van de aanvragen die door VFS zijn ingenomen is goed.

De pilot loopt tot 1 april 2018 en wordt daarna geëvalueerd. Dit valt samen met de gunning van het nieuwe raamcontract aan een EDV waarvoor momenteel een aanbestedingsprocedure loopt. Daarnaast is cyberveiligheid een belangrijk thema dat aandacht en inspanningen blijft vergen. Ook de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming die volgend jaar mei van kracht wordt zal implicaties hebben. Deze ontwikkelingen worden in acht genomen bij het beantwoorden van de vraag op welke wijze deze moderne dienstverlening in de toekomst zal worden uitgebreid.

² Zie wijziging PUN/PUB, Staatscourant 2016 nr. 59294

³ Kamerstuk 25 764 nr. 102

Het kabinet heeft een positieve grondhouding ten aanzien van de uitbreiding van deze dienstverlening en zal daarbij de specifieke wensen vanuit de Kamer, bijvoorbeeld ten aanzien van Canada en Australië, betrekken. Hierover informeer ik u graag nader in het voorjaar van 2018.

De Minister van Buitenlandse Zaken,

Halbe Zijlstra

Directie Consulaire Zaken en
Visumbeleid

Onze Referentie
BZDOC-1235421577-13