

T.a.v. De staatssecretaris Koninkrijksrelaties en digitalisering
Mevrouw van Huffelen

Cc: Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
De heer Dijkgraaf
Minister van Buitenlandse Zaken
De heer Wopke Hoekstra



Betreft: Nederlanders in het buitenland

Datum: 08 mei 2023

Geachte mevrouw van Huffelen,

De Stichting GOED - Grenzeloos Onder Een Dak - is een belangenorganisatie voor Nederlanders die in het buitenland wonen en eventueel terugkeren. Wij informeren, ontvangen feedback, doen onderzoek en vangen signalen op van vertrokken en terugkerende Nederlanders.

Graag leggen wij u een aantal kwesties voor, die betrekking hebben op de Digitale overheid.

Aanvraag van studiefinanciering via DUO

Onlangs vernamen wij dat de Ministerraad instemde met het wijzigen van het besluit basisregistratie personen, zodat Caribische studenten bij aanvraag van studiefinanciering via DUO direct een BSN kunnen krijgen. Dit wordt mogelijk gemaakt door hen tijdelijk als niet-ingezetene in de BRP in te schrijven.

De optie tijdelijke inschrijving in de BRP als niet-ingezetene verwelkomen wij van harte. Deze optie zou voor Nederlanders die in het buitenland wonen, en nog geen BSN hebben, veel kunnen betekenen. Zo kunnen zij zaken regelen met de Nederlandse overheid en bijvoorbeeld gelijk videobellen om een DigiD aan te vragen.

Nederlandse studenten in het buitenland

Onder de vertrokken Nederlanders die geen BSN hebben, valt ook een aanzienlijke groep Nederlandse jongeren die in het buitenland is opgegroeid. Wanneer zij besluiten in Nederland te gaan studeren lopen ze tegen bureaucratische procedures aan die (te) lang kunnen duren. Als zij nog niet staan geregistreerd in de RNI, hebben ze geen BSN en ook geen DigiD. Momenteel is het mogelijk om via een aantal instanties zoals de SVB en de Belasting je RNI te verkrijgen, ons verzoek is ook deze mogelijkheid via DUO aan te bieden aan Nederlandse jongeren. Hiermee worden de processen versneld en kunnen ze zich beter voorbereiden op hun verblijf en studie in Nederland.

DigiD videobellen

Een andere kwestie is Digid, ondanks de verbeteringen, helaas nog steeds een frustratie voor een deel van onze achterban. De introductie van videobellen om een DigiD aan te vragen vanuit het buitenland is een geweldig succes. Omdat veel mensen nu vanwege de tweestapsverificatie gebruik maken van deze service, zijn er helaas wel lange wachttijden en is het momenteel moeilijk een afspraak te maken. Ondanks het succes van videobellen kampen toch nog veel mensen met DigiD problemen. Zoals bijvoorbeeld het niet kunnen activeren van de DigiD App met een Nederlands paspoort, wat is uitgegeven in het buitenland. Een probleem wat al jaren speelt en nog niet geheel is opgelost. Hierdoor blijft het gebruik van de DigiD App voor sommige mensen in het buitenland helaas onmogelijk.

Digitale inclusie

Net als in Nederland kan een deel van de ouderen en fysiek beperkten niet altijd meekomen in de Digitale ontwikkelingen. Echter ontvangen zij niet de beschikbare ondersteuning omdat zij in het buitenland wonen. Denk bijvoorbeeld aan de informatiepunten in Bibliotheken in Nederland. Wij zouden het zeer op prijs stellen als de overheid hier extra aandacht aan kan besteden en zorgt dat iedereen, ook wanneer je in het buitenland woont, mee kan doen in de digitale samenleving. Er zijn mensen die niet bij overheidsinstanties kunnen inloggen en/of niet weten om te gaan met de mobiele telefoon of zelfs moeite hebben een simpele email te versturen.

Onlangs ontvingen wij een bericht van een 88-jarige meneer, die in een klein dorpje in Frankrijk woont. Hij kan niet meer zo goed computeren (e-mails versturen) zegt hij zelf en het kleine stadhuis in het dorp wat een paar dagen per week is geopend, wil niet 6 formulieren stempelen voor het Bewijs van in Leven zijn. Het gevolg; deze meneer ontvangt al bijna 3 jaar geen pensioen meer van 4 pensioenfondsen. Met de SVB en Aegon mag hij tegenwoordig bellen, maar de andere vier houden zich aan hun protocollen.

Hij heeft geen DigiD, kan niet met een App (als die er al is) omgaan voor het levensbewijs en laat iemand anders een e-mail sturen voor hem. Een simpel telefoontje is de oplossing.

Wellicht kan er een speciale hulplijn geïntroduceerd worden, die extra aandacht en uitleg kan bieden en/of oplossingen zoekt voor mensen die geheel vastlopen en voor wie de Digitale ontwikkelingen, niet meer zijn bij te benen. NWW zou hier eventueel een rol in kunnen spelen.

Communicatie is essentieel voor Nederlanders over de grenzen

Naast een adequate dienstverlening is een goede informatievoorziening vanuit de overheid een van de prioriteiten van de Stichting, vooral omdat men vanuit het buitenland vaak met verschillende Nederlandse instanties een band houdt. Frequente duidelijke communicatie naar de meer dan een miljoen Nederlanders in het buitenland is volgens ons cruciaal voor een goede dienstverlening over de grenzen en draagt bij aan het verminderen van knelpunten. Met Nederland Wereldwijd (NWW) is er al een fantastische vooruitgang geboekt.

Uit onderzoek van de Stichting is gebleken dat men ook graag per email (nieuwsbrief) op de hoogte gehouden wil worden van ontwikkelingen en veranderingen die belangrijk zijn. Niet iedereen gebruikt of is een frequente gebruiker van Sociaal Media. De Informatieservice van Buitenlandse Zaken waar men zich kan registreren voor de ontvangst van informatie via de ambassade, zou zich hiervoor kunnen lenen. Helaas wordt deze mogelijkheid tot op heden niet ingezet en, zoals wij hebben begrepen van NWW, kan deze service 'nog' niet voor dit doel gebruikt worden. Wij zouden graag willen weten of er op dit moment naar andere mogelijkheden wordt gezocht. Het registreren heeft

ook nog eens voordelen voor de Nederlandse overheid gezien er bij calamiteiten een veel beter overzicht en communicatielijn is met Nederlanders die niet alleen op vakantie zijn (registratie noodsituatie) maar ook in het land zelf wonen.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Antonietta Sgherzi

Voorzitter Stichting GOED

www.stichtinggoed.nl

Extra informatie:

<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2023/03/24/ministerraad-besluit-dat-caribische-studenten-voor-aankomst-in-nederland-een-bsn-krijgen>

<https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/nederlanders-in-het-buitenland-worstelen-met-digid-zorg-dat-je-vrijdagochtend-voor-de-computer-zit>