

# Stichting GOED

Belangenorganisatie voor Nederlanders in het buitenland

E-mailadres: [contact@stichtinggoed.nl](mailto:contact@stichtinggoed.nl)

Website: [www.stichtinggoed.nl](http://www.stichtinggoed.nl)



## MVA in Australië

## Paspoort en ID-kaart vernieuwen

Op dit moment kan men een Nederlands paspoort/ID aanvragen op 2 plaatsen in Australië, te weten het Consulaat-Generaal in Sydney en bij VFS Global in Perth. Een andere optie is de Schipholbalie, waarvan het voortbestaan onduidelijk is, en eventueel een van de grensgemeenten in Nederland. Verre van ideaal wanneer je niet in de buurt van Sydney of Perth woont of voorlopig geen bezoek naar Nederland hebt gepland.

Daar komt nog bij dat je momenteel een exemptie van de Australische regering nodig hebt om het land uit te kunnen. Het is nu zeer moeilijk om naar Nederland te reizen.

Een tegemoetkoming voor Nederlanders in Australië is het inzetten van een MVA (Mobiel Paspoort Aanvraagstation). Het Consulaat-Generaal reist met een mobiel paspoortstation naar de steden Melbourne, Brisbane of Adelaide om zodoende op locatie paspoorten te vernieuwen. Nederlanders krijgen op die manier de kans dicht bij hun woonplaats een paspoort/ID aan te vragen. Voor o.a. gezinnen met kinderen, mensen die lastig vrij kunnen nemen, mensen met gezondheidsproblemen of als men het simpelweg niet kan bekostigen, is dit een uitkomst.

## Reden onderzoek

Dit onderzoek is gestart omdat we meerdere signalen vanuit de Nederlandse gemeenschap ontvangen dat men niet van de MVA gebruik heeft kunnen maken. Daarnaast brengt Covid de nodige andere problemen met zich mee.

We hebben vervolgens een aantal vragen online gesteld en zullen in dit verslag onze bevindingen presenteren.

## Deelname

Het onderzoek betreft ca. 500 mensen met een Nederlands paspoort (inclusief gezinsleden).

## Bevindingen

- De overgrote meerderheid vernieuwt het paspoort in Sydney, maar liefst 87%.
- De helft van de ondervraagde woont tussen de 800-1250 km van Perth of Sydney vandaan en 20% tussen de 1250-2000 (of meer).
- De gemiddelde reis en verblijf kosten om het paspoort te verlengen liggen tussen de 400 en \$1000 per persoon (of meer).
- De informatie vanuit de overheid over de MVA is niet tijdig beschikbaar. Op de vraag of men wel eens een MVA heeft gebruikt antwoorde 90% negatief. Meer dan de helft heeft geen gebruik gemaakt van een MVA omdat ze het simpelweg niet wisten, er te laat achter kwamen of het was al volgeboekt.

## Heeft u wel eens gebruik gemaakt van een MVA?



De mensen die gebruik hebben kunnen maken van een MVA waren over het algemeen tevreden over de service en de paspoort afhandeling.

## Wat is de reden dat u nog geen gebruik hiervan heeft gemaakt?



## Aankondiging MVA

Bijna iedereen heeft de informatie gevonden via de Facebook-pagina van het Consulaat-Generaal en de rest via een andere Facebook-groep. Dit betekent dat mensen die niet frequent op Facebook aanwezig zijn of geen Facebookaccount hebben de informatie makkelijk kunnen missen. De helft van de mensen heeft de aankondiging toevallig gevonden, slechts 25% had geen problemen om de informatie op tijd te vinden. Op de vraag of er wel eens een MVA in de buurt is geweest, had meer dan de helft geen idee.

Men geeft aan op zijn minst 3 of 4 maanden van tevoren gewaarschuwd te willen worden. De redenen hiervoor zijn verschillend;

- Men heeft voldoende tijd nodig om alle papieren te kunnen regelen
- Plannen of men wel of niet een reis naar Sydney/Perth moet maken
- Dag of dagen vrij nemen van het werk
- Kinderen wel of niet van school houden of oppas regelen
- Paspoort moet nog 6 maanden geldig zijn om te reizen

### Weet u waar de informatie over een MVA wordt aangekondigd?



### Zou u het op prijs stellen als er een MVA bij u in de buurt zou komen?



Hoelang van te voren zou u verwittigd willen worden, wanneer er een MVA in uw plaats of omgeving wordt gepland (meestal 1 x per jaar).



▼ Toon meer (1)

#### Enkele reacties;

*"Ik ben van mening dat iedere grote stad minstens 1 keer per jaar een MVA heeft. Het is te gek voor woorden dat je duizenden kilometers moet reizen voor een paspoort."*

*"Ik ben blij dat ik nu weet dat het bestaat, een MVA!"*

*"Er moet een veel bredere kennisgeving en publicatie van de beschikbare opties zijn. Zonder NIHB had ik nooit van de mobiele optie geweten."*

## Covid impact

Veel mensen kunnen op dit moment helemaal niet reizen, staats en landsgrenzen zitten dicht of men moet in quarantaine. Naast de reiskosten, brengt de quarantaine aanzienlijke kosten met zich mee. Deze kunnen oplopen tot 2000 a \$3000.

Als u exemptie zou krijgen om uw paspoort te vernieuwen hoe lang moet u dan in quarantaine in uw eigen staat?



### **Enkele situaties**

*Een ouder heeft een dochter van 13 maanden en heeft door COVID-19 nu nog geen paspoort kunnen krijgen omdat de grens met NSW dicht zit met Victoria, South Australia en Queensland.*

*Twee families hebben voor hun baby die tijdens COVID -19 is geboren nog geen paspoort kunnen krijgen. Wat ze vervelend vinden omdat ze eigenlijk geen geldig bewijs hebben om met hun kind te kunnen reizen wanneer het weer mogelijk is.*

*Een familie in Brisbane heeft een TSS (temporary skills shortage visa). Hun dochter van 14 heeft een kinderpaspoort die verlopen is. Zij heeft geen Australisch paspoort. Als er een spoedgeval is zouden ze dus problemen hebben om het land te verlaten omdat ze geen geldige vorm van ID had.*

*Een andere familie in Brisbane heeft 4 kinderen waarvan de oudste twee alleen recht hebben op Nederlandse paspoorten. Van 1 die twee kinderen is het paspoort verlopen en heeft nu ook geen geldig ID. Dit kind moest zich inschrijven voor de middelbare school en kon dus geen geldig ID laten zien. De school had er begrip voor maar hun kind heeft geen geldig ID.*

## Verlengen Visa problemen

### Voorbeeld

*Een Nederlandse familie die een TR-visa heeft moest deze vernieuwen. Ze hebben de visumaanvraag kunnen doen, maar deze kan niet goedgekeurd worden zolang ze geen geldig paspoort hebben. Ze bezitten allemaal een Nederlands paspoort.*

*De Australische regering heeft deze familie nu een bridging visa gegeven. Ze zitten al vanaf begin Augustus met dit probleem dat ze hun paspoort niet kunnen verlengen, omdat Melbourne in quarantaine zit.*

*Het Nederlandse consulaat nam vorige week eindelijk contact met deze familie op en heeft ze gevraagd alle documenten vast (per post en e-mail) aan te leveren.*

*Ze gaven ook aan dat als de restricties het weer toelaten, dat het consulaat een afspraak voor ze zal maken met de Honorair Consul in Melbourne.*

## Conclusie

Wat het onderzoek aanduidt is dat men de service van een MVA zeer waardeert en over het algemeen is men ook tevreden over de gang van zaken als men een afspraak heeft kunnen maken.

Wat sterk kan verbeteren is de informatievoorziening en timing van de aankondiging van een MVA. Men weet vaak niet waar en wanneer men de informatie kan vinden (niet iedereen zit op Facebook) en er is behoefte aan voldoende waarschuwing. De meeste mensen geven aan op zijn minst 4-6 maanden van tevoren gewaarschuwd te willen worden.

Bekendmaking van datum en locatie en vervolgens direct online een afspraak kunnen maken is voor de planning van veel mensen belangrijk. Op deze manier kan besloten worden of men wel of niet naar Sydney moet reizen en heeft men voldoende tijd om papieren in orde te maken, vrij te nemen en de reis voor te bereiden.

In steden met een hoge concentratie Nederlanders, zoals Melbourne en Brisbane is het belangrijk dat wanneer de MVA gepland is er ook voldoende mensen gebruik van kunnen maken. Afspraken zitten al snel vol waardoor veel mensen de boot missen en alsnog de lange reis naar Sydney of Nederland moeten maken.

## Aanbevelingen

1. Aankondiging vier maanden van tevoren. Vier weken waarschuwing vooraf is niet voldoende. Dit geldt ook voor de mogelijkheid tot het boeken van een afspraak. Een overzicht van geplande data in verschillende steden geeft geen garantie dat men hiervoor met zekerheid een afspraak kan maken. Mensen kunnen niet vooruitplannen als de online afspraken pas 4 weken van tevoren mogelijk zijn.
2. Twee x per jaar een bezoek van een MVA in de grote steden of uitbreiding met een VFS Global.
3. Een duidelijk overzicht op de overheidswebsite wanneer en waar de MVA's ingepland zijn. Deze informatie staat nu niet op een herkenbare plek op de websites, namelijk;
  - a. Onder /last news
  - b. Onder /documents/publications

4. Bovenstaande links (a en b) zijn voor mensen die de informatie op de overheidswebsite willen vinden niet vanzelfsprekend. Een logische pagina zou de paspoortaanvraag pagina van het betreffende land zijn of een aparte pagina speciaal voor MVA-informatie per land. Australië is hierin overigens zeker niet de uitzondering op de regel. Tevens zou Facebook een extra ondersteuning moeten zijn voor informatievoorziening, maar niet het belangrijkste kanaal.
5. **Aankondiging via email** aan mensen die zich hebben geregistreerd bij de ambassade via de [Informatieservice van Buitenlandse Zaken](#). Mocht dit al gebeuren dan is het belangrijk dat mensen weten dat, wanneer zij zich registreren, ze dit soort informatie ook kunnen ontvangen.
6. **De mogelijkheid een DigiD activeringscode** aan te vragen bij een MVA werd door meerdere mensen opgemerkt. Deze mogelijkheid wordt in verschillende andere landen wel aangeboden.

We hebben als voorbeeld Australië gekozen voor dit onderzoek, echter in andere landen hanteert men ook over het algemeen de 4 weken. Facebook wordt tevens in andere landen als belangrijkste communicatiemiddel gebruikt.

Veel mensen vragen zich af waarom er in Adelaide, Brisbane en Melbourne niet ook een soortgelijke oplossing kan komen als VFS Global in Perth.

Er zullen zover wij weten geen consulaire posten in de nabije toekomst bijkomen en zolang er geen andere VFS Global mogelijkheden in andere steden zijn, is de MVA een belangrijke en onmisbare service van de overheid aan Nederlanders in het buitenland. Het is daarom zeer teleurstellend als mensen er dan geen gebruik van kunnen maken omdat men niet op tijd op de hoogte wordt gesteld en/of de informatie mist omdat deze moeilijk te vinden is.