

IDENTITEIT & DIENSTEN

Identiteit & Diensten nieuwsbrief

Juli 2026

Nieuws & Updates

Hierbij ontvangen jullie de tweede editie van de Identiteit & Diensten nieuwsbrief.

Toch op reis dankzij de KMar

Dagelijks vertrekken duizenden reizigers via onder andere Schiphol Airport. Toch loopt het niet voor iedereen soepel. Een kwijtgeraakt paspoort, een verlopen ID-kaart of een document dat nét te laat is aangevraagd kan roet in het eten gooien. Op dat soort momenten komen de nooddocumentenbalies van de Koninklijke Marechaussee (KMar) in beeld.

Deze balies, vaak zelfs 24/7 bemand door de mannen en vrouwen van de KMar, zijn voor veel reizigers vaak de laatste uitweg om toch te kunnen reizen. In uitzonderlijke situaties kan hier een noodpaspoort worden verstrekt, een tijdelijk document dat ter plekke wordt geprint en alleen geldig is voor die specifieke reis. Jaarlijks zorgt de KMar ervoor dat er meer dan 14.000 reizigers alsnog naar hun bestemming kunnen vertrekken!

De beoordeling is strikt en begint bij het kunnen tonen van een geldig identiteitsbewijs. Wanneer dat niet mogelijk is, neemt de KMar tijdens openingstijden telefonisch contact op met de gemeente waar het laatste reisdocument is afgegeven, met het verzoek om het RAAS-formulier. Dit formulier is nodig om de identiteit vast te stellen. Voor de reiziger breekt een spannende periode aan waarin elke minuut telt. Gemeenten zijn niet verplicht om hierbij te ondersteunen, maar wanneer zij snel kunnen meedenken en handelen, maakt dat in de praktijk vaak het verschil tussen wel of niet kunnen reizen.

ID&D beheert de apparatuur van de vijf nooddocumentenbalies in Nederland en verhelpt eventuele verstoringen zo snel mogelijk, met een inzet en snelheid die aansluiten bij die van de KMar.

Mocht je vanuit jouw gemeente specifieke vragen hebben over de afgifte van noodpaspoorten door de Koninklijke Marechaussee, dan kun je contact opnemen met Erik Kersten (ham.kersten@mindef.nl).



Evaluatie MVA

Enige tijd geleden ontvingen wij in Haarlem vertegenwoordigers van RvIG, BZ en vijf gemeenten voor een interactieve evaluatiesessie over het gebruik van het huidige mobiele vingerafdrukopnameapparaat, het MVA. De bijeenkomst stond in het teken van het ophalen van praktijkervaringen, als belangrijke input voor de ontwikkeling van een nieuw MVA.

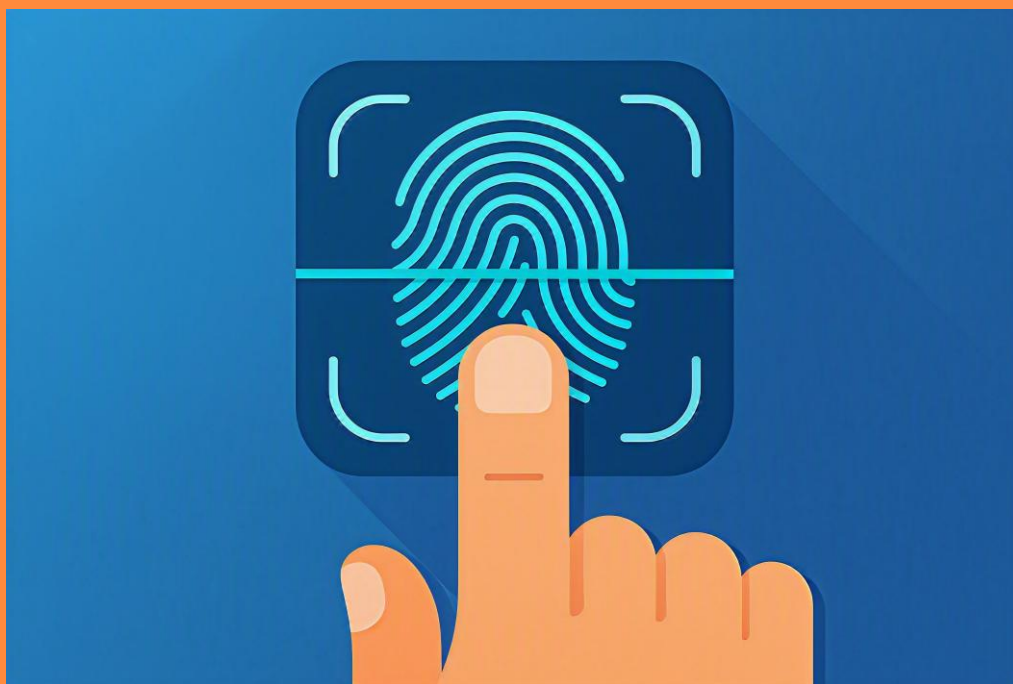
Samen met de gemeenten hebben we uitgebreid stilgestaan bij de dagelijkse praktijk. Hoe wordt het MVA gebruikt, wat werkt goed en waar lopen gebruikers tegenaan?

Tijdens de gesprekken kwam meermaals naar voren dat het afnemen van vingerafdrukken bij ouderen, een belangrijke doelgroep van het MVA, nog altijd lastig blijft. Tijdens de afname ontbreekt daarnaast directe terugkoppeling over de kwaliteit van de vastgelegde vingerafdruk, wat voor onduidelijkheid kan zorgen. Ook het veilig inloggen op het MVA wordt als omslachtig ervaren, met een

verhoogde kans op fouten als gevolg. Daarnaast werd de accuduur meerdere keren genoemd. Een beperkte accucapaciteit en een laag accupcentage kunnen de stabiliteit van het apparaat beïnvloeden.

Deze feedback is voor ons van grote waarde. We nemen de ervaringen van de gemeenten dan ook nadrukkelijk mee bij de selectie van nieuwe apparatuur en bij de ontwikkeling van de bijbehorende software. Daarbij volgen we actief nieuwe technologische ontwikkelingen en zoeken we steeds naar een goede balans tussen veiligheid en gebruiksgemak.

Hoewel we vooruitkijken naar een nieuw MVA, blijven we ook het huidige apparaat doorontwikkelen. Hierbij ligt voor ons vooral de focus op het aanpakken van de accuproblematiek.



Wijzigingen in de bezorging van reisdocumenten door Mikropakket

Misschien is het al opgevallen: op sommige locaties worden reisdocumenten tegenwoordig op een ander tijdstip bezorgd dan voorheen. Dat heeft te maken met een grote logistieke wijziging die Mikropakket de afgelopen maanden heeft doorgevoerd.

Mikropakket, de gespecialiseerde bezorgdienst van PostNL voor onder andere reisdocumenten, heeft de bezorgroutes opnieuw ingericht. De nieuwe routes zijn efficiënter en duurzamer en worden inmiddels in heel Nederland gebruikt. Daarbij zijn ook nieuwe chauffeurs ingezet.



Houd rekening met het bezorgvenster

Met RvIG is afgesproken dat reisdocumenten tussen 07.30 en 09.00 uur worden geleverd. Om alle adressen binnen een route op tijd te kunnen bezoeken, kan het voorkomen dat de bezorger eerder of juist later komt dan voorheen. Het is belangrijk dat er in deze periode een geautoriseerde medewerker aanwezig is om de levering in ontvangst te nemen.

Meld het als iets niet goed gaat

De invoering van nieuwe routes heeft op sommige locaties voor opstartproblemen gezorgd. Samen met Mikropakket en RvIG blijven we de dienstverlening daarom nauwlettend volgen en verbeteren.

Niet tevreden over een bezorging of ervaringen met een chauffeur die beter kunnen? Geef het dan door aan de Servicedesk van ID&D. Deze meldingen bespreken we periodiek met Mikropakket, zodat eventuele knelpunten snel kunnen worden opgepakt.

Bezorging liever op een ander moment?

Sluit het nieuwe bezorgtijdstip niet goed aan bij de werkzaamheden op de locatie? Neem dan contact op met Mikropakket om te bespreken welke mogelijkheden er zijn binnen de bestaande routes.

In veel gevallen blijkt er in goed overleg een passende oplossing mogelijk. Wanneer hiervoor extra werkzaamheden of routeaanpassingen nodig zijn, kunnen de kosten wel worden doorberekend aan de gemeente.

De ID&D Servicedesk is te bereiken van maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 18:00 uur.

Telefoon: 023 79 95 666

E-mail: servicedesk@identiteitendiensten.nl

Zo haal je het maximale uit elke scan

Sommige doen het met hun ogen dicht en andere vinden het nog steeds een uitdaging: Het inscannen van de foto en handtekening tijdens het aanvraagproces.

Er zijn volop ideeën en initiatieven om dit in de toekomst anders aan te pakken, maar voorlopig is dit nog altijd de beste manier om de kwaliteit van de foto op het reisdocument te waarborgen.

Daarom zetten we hieronder een aantal praktische tips op een rij, verzameld vanuit onze eigen ervaringen maar ook vanuit collega gemeenten in het land.

- Zorg dat de foto recht en binnen het kader op de fotohandtekeningenkaart geplakt wordt.
- Schuif de fotohandtekeningenkaart met de tekst naar beneden en de handtekening naar voren onder de scanner. Positioneer de kaart stevig tegen de linkerbovenhoek.
- Controleer vóór het scannen of de fotohandtekeningenkaart niet gebogen is. Als dat wel het geval is, vervang de kaart indien mogelijk. Is de foto al aangebracht, houd de kaart dan tijdens het scannen tegen het glas. Zie onderstaande foto's voor een concreet voorbeeld.
- Geef de handtekening een paar seconden de tijd om te drogen voordat de kaart wordt gescand. Natte inkt kan vlekken veroorzaken op de glasplaat, wat gevolgen heeft voor volgende scans. Een veelgebruikte pen met goede resultaten die bij veel gemeenten gebruikt wordt is de Stabilo Worker (medium).
- Fel licht zoals een laagstaande zon, een bureaulamp of plafondverlichting, kan in uitzonderlijke gevallen de kwaliteit van een scan beïnvloeden. Experimenteer in zo'n geval met een andere positie van de scanner. Heb je hierbij hulp nodig? Neem dan contact op met onze ID&D Servicedesk.

