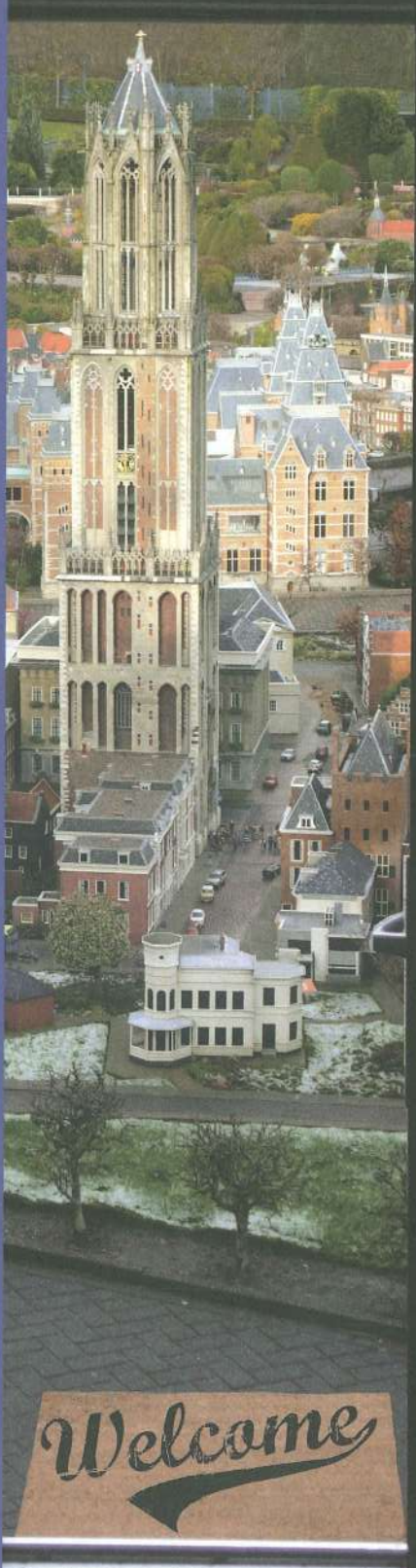


IOB Evaluaties | no. 316 Samenvatting | november 2008



Be our guests

Beleidsdoorlichting Nederland als gastland van internationale organisaties

Buitenlandse
Zaken





Be our guests

Beleidsdoorlichting Nederland als gastland van internationale organisaties

Drukker OBT, Den Haag
Ontwerp Corps, Den Haag
Omslag ontwerp Eindeloos, Den Haag
Opmaak Eindeloos, Den Haag
Omslag foto's Eindeloos, Den Haag
ISBN/EAN 978-90-5328-370-7
Bestelcode BZDR6651/N
www.minbuza.nl/job
November 2008

Voorwoord

Door een actief wervingsbeleid van de overheid hebben zich de laatste twee decennia steeds meer internationale organisaties in Nederland gevestigd. In 2008 telde ons land 32 organisaties, waarvan 23 in de gemeente of regio Den Haag. Als zetelstaat van deze organisaties beoogt Nederland zich te profileren als internationaal georiënteerd land met Den Haag als internationale stad van vrede en recht. De opvang van deze organisaties hield echter geen gelijke tred met het succesvolle wervingsbeleid. Zo klaagden de medewerkers over belastingen en verblijfsrechten en over de voorzieningen op het gebied van internationaal onderwijs en gezondheidszorg. De samenwerking tussen de overheid en de internationale organisaties verliep stroef en de organisaties vonden dat de overheid zich weinig oplossingsgericht opstelde.

Het toenmalige kabinet trok zich de kritiek aan en mede op grond van de resultaten van een in 2002 gepubliceerd interdepartementaal beleidsonderzoek kwam er medio 2005 een kabinetsstandpunt over de werving en opvang van internationale organisaties. Het accent verschoof van het werven van internationale organisaties naar het bieden van een goed vestigingsklimaat voor reeds gevestigde organisaties.

Op verzoek van de Directie Kabinet en Protocol (DKP) van het ministerie van Buitenlandse Zaken tracht IOB door middel van deze beleidsdoorlichting inzicht te geven in de bijdrage die het gevoerde beleid tot dusver heeft geleverd aan het vestigingsklimaat van Nederland voor internationale organisaties. Drie jaar na vaststelling van het beleid is het onderzoek een tussenbalans. Het doel is primair het leren van lessen uit de ervaringen tot dusver voor mogelijke verdere verbetering van het beleid.

Centraal in het onderzoek stond de opvang, en dus niet de werving, van de internationale organisaties. Over de inhoud van het kabinetsstandpunt wordt geen evaluatief oordeel uitgesproken. Het via enquêtes en gesprekken verkregen

oordeel van de internationale organisaties en hun niet-Nederlandse medewerkers over de resultaten van de getroffen maatregelen heeft een centrale plaats in het onderzoek. Voorts is een analyse gemaakt van dossiers van het ministerie van Buitenlandse Zaken en zijn interviews gehouden met betrokken ambtenaren op dit ministerie alsook van andere departementen en uitvoeringsdiensten.

IOB-inspecteur Ted Kliest is verantwoordelijk voor de beleidsdoorlichting welke samen met IOB-onderzoekers Bas Limonard en Rianne Verbeek werd ondernomen. Zinzi Shamburg (TNS NIPO) heeft zorg gedragen voor de uitvoering van de enquête onder de medewerkers van de internationale organisaties en voor de statistische bewerking van de resultaten.

De beleidsdoorlichting is begeleid door een klankbordgroep. Deelnemers in de klankbordgroep vanuit het ministerie van Buitenlandse Zaken waren Pauline Genee (tot 1 april 2008 hoofd Desk Internationale Organisaties), Ron Muzert (tot 1 augustus 2008 Ambassadeur Internationale Organisaties), Rob Zaagman (vanaf 1 augustus 2008 Ambassadeur Internationale Organisaties). De andere leden waren Serv Wiemers (ministerie van Economische Zaken), Paul Vlaanderen (ministerie van Financiën), Christian Archambeau respectievelijk Aad Jacobs (Europees Octrooibureau) en Mandy van der Velde (Utrechtse School voor Bestuurskunde en Organisatiewetenschappen). Dank gaat uit naar de leden van de klankbordgroep voor hun waardevol commentaar op de ontwerp Terms of Reference van de beleidsdoorlichting en de conceptrapportage. Voorts hebben IOB-collega's Rita Tesselaar en Gerard van der Zwan het evaluatieproces inhoudelijk begeleid.

Dank is ook verschuldigd aan de vertegenwoordigers en medewerkers van de internationale organisaties die hebben gereageerd op de enquêtes en deelgenomen aan de gesprekken met het IOB-onderzoeksteam. Het rapport bevat een lijst met geïnterviewde personen.

IOB draagt de inhoudelijke verantwoordelijkheid voor de inhoud van dit samenvattend rapport.

Bram van Ojik

Directeur Inspectie Ontwikkelingssamenwerking en Beleidsevaluatie

Inhoudsopgave

Voorwoord	1	
Lijst van afkortingen	5	
1	Het onderzoek	7
2	Het beleid	9
3	Organisatorische aspecten van Nederland als gastland	13
4	Uitvoering van het kabinetsbeleid	19
4.1	Privileges en immunities	19
4.2	Toegang en verblijf	25
4.3	Infrastructurele voorzieningen	28
4.4	Informatie en communicatie	33
4.5	Overige aspecten van het vestigingsklimaat	36
5	Hoofdbevindingen en aanbevelingen	39
5.1	Hoofdbevindingen	39
5.2	Aanbevelingen	44
Bijlage		
	Resultaten van de enquête onder niet-Nederlandse medewerkers van internationale organisaties	49

Het volledige rapport en de Engels- en Franstalige versie van het samenvattend rapport zijn beschikbaar bij IOB en als elektronische versie op de website van IOB (www.minbuza.nl/iob).

Lijst van afkortingen

AMIO	Ambassadeur Internationale Organisaties
AO	Status voor hoofden van internationale organisaties en medewerkers met hoogste rangen en hun gezinsleden
AOW	Algemene Ouderdomswet
BO	Status voor technisch en administratief personeel werkzaam bij een internationale organisatie en hun gezinsleden
CB/IFB	Centraal Bureau Internationale Fiscale Behandeling
DKP	Directie Kabinet en Protocol
DKP/BV	DKP/Buitenlandse missies, Voorrechten en Immunititeiten
DKP/DIO	DKP/Desk Internationale Organisaties
DV-status	Duurzaam verblijfstatus (toegekend door DKP/DIO)
EO	Status voor bedienend personeel en hun gezinsleden
EU	Europese Unie
IBO	Interdepartementaal Beleidsonderzoek
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOB	Inspectie Ontwikkelingssamenwerking en Beleidsevaluatie
IOSA-NL	International Organisations' Staff Associations in the Netherlands
NAVO	Noord-Atlantische Verdragsorganisatie
OPCW	Organisatie voor het Verbod op Chemische Wapens (Organisation for the Prohibition of Chemical Weapons)
VN	Verenigde Naties

1 Het onderzoek

Op verzoek van de Directie Kabinet en Protocol (DKP) van het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft de Inspectie Ontwikkelingssamenwerking en Beleids-evaluatie (IOB) van dit ministerie een beleidsdoorlichting ondernomen van het per medio 2005 vigerende beleid van Nederland als gastland van internationale (volkenrechtelijke) organisaties. Het doel van de beleidsdoorlichting is het verwerven van inzicht in de bijdrage die het gevoerde beleid tot dusver heeft geleverd aan het vestigingsklimaat van Nederland voor deze organisaties. Dit dient om verantwoording af te leggen aan het parlement en de internationale organisaties en om lering te trekken voor eventuele verdere verbetering van het beleid. In de beleidsdoorlichting staat de uitvoering van het *Kabinetsstandpunt inzake de werving en opvang van internationale organisaties* uit 2005 centraal, met uitzondering van die aspecten die betrekking hebben op de werving van nieuwe internationale organisaties.

Het karakter van de in Nederland gevestigde internationale organisaties loopt sterk uiteen in termen van taken en samenstelling. De internationale organisaties kennen gewoonlijk verdragsstaten of lidstaten die de organisatie in haar doelstellingen en functioneren (financieel en/of inhoudelijk) ondersteunen. In grove lijnen kan men in de groep van in Nederland gevestigde organisaties drie typen onderscheiden: a) juridische internationale organisaties (gerechtshoven, tribunalen en aan de EU gelieerde organisaties op het gebied van opsporing en vervolging), b) organisaties op het terrein van vrede en veiligheid (non-proliferatie of civiele NAVO-organisaties) en c) technische internationale organisaties met een diversiteit aan thema's zoals patenten, ruimtevaart, wapens, migratie, taal, milieu, internationaal onderwijs en onderzoek. Van de 32 in Nederland gevestigde organisaties bevinden zich er 23 in de regio Den Haag.

Het onderzoek werd in de periode april – oktober 2008 uitgevoerd. Door middel van een bureaustudie werden schriftelijke en elektronische bronnen geanalyseerd. Interviews zijn gehouden met ambtenaren van de meest betrokken ministeries, uitvoeringsdiensten (Belastingdienst, Rijksgebouwendienst, Immigratie- en

Naturalisatiedienst), de gemeente Den Haag en met vertegenwoordigers van de internationale organisaties en de International Organisations' Staff Associations in the Netherlands (IOSA-NL). Het oordeel van de internationale organisaties en hun niet-Nederlandse medewerkers over de resultaten van de getroffen maatregelen neemt een belangrijke plaats in de beleidsdoorlichting in. Het onderzoeksbureau TNS NIPO voerde in opdracht van IOB een enquête uit onder de niet-Nederlandse medewerkers van de internationale organisaties. De enquête werd beantwoord door 2.676 medewerkers (een respons van 39%). Verder is een vragenlijst gestuurd aan het management van de internationale organisaties. De respons betrof 22 organisaties. Tevens zijn vertegenwoordigers van 19 organisaties geïnterviewd. Op basis van deze informatieverzameling kan een representatief beeld worden gegeven over het oordeel van de internationale organisaties en hun niet-Nederlandse medewerkers over de uitvoering van het kabinetsstandpunt.

Het onderzoek kent een aantal beperkingen. Er bestaan geen harde gegevens over de dienstverlening door de Nederlandse overheid aan internationale organisaties en hun medewerkers. Hierdoor kon geen 'objectieve' verbetering of verslechtering van de dienstverlening worden bepaald. Voorts ontbreekt een volledige klachtenregistratie door het ministerie van Buitenlandse Zaken waarmee een cijfermatige verandering in de frequentie en aard van de klachten kan worden bepaald. Ook kunnen de (kwantitatieve) resultaten van de medewerkerenquête niet worden vergeleken met de situatie in de periode vóór het kabinetsstandpunt gezien het ontbreken van baselinegegevens uit die tijd. Door de andersoortige vraagstelling en reikwijdte is de in 2005 door IOSA-NL uitgevoerde enquête niet geschikt om als baseline te dienen. Tot slot zijn de Nederlandse medewerkers van internationale organisaties niet betrokken in de medewerkerenquête omdat de enquête tal van vragen bevatte waarbij de antwoorden van Nederlanders het beeld zouden verstoren. Ook was het onderzoeksteam ten tijde van het ontwerpen van de enquêtevragen onvoldoende bekend met de positie van de Nederlandse werknemers ten opzichte van hun niet-Nederlandse collega's inzake privileges en immuniteiten. Het onderzoeksteam heeft zich over deze aangelegenheid geïnformeerd via de managementenquête en de daarop volgende gesprekken met de organisaties en in een gesprek met vertegenwoordigers van IOSA-NL.

2 Het beleid

Sinds 1988 voert de Nederlandse overheid een actief beleid om internationale organisaties te werven voor vestiging in Nederland. Als zetelstaat van internationale organisaties beoogt Nederland zich te profileren als internationaal georiënteerd land met Den Haag als internationale stad van vrede en recht (*legal capital of the world*). In 2008 zijn mede als gevolg van dit beleid 32 internationale organisaties in Nederland gevestigd, waarvan 23 in de gemeente Den Haag en de Haagse regio.

Aan het begin van deze eeuw bleken de internationale organisaties een groot aantal knelpunten in de opvang te ervaren. Een belangrijke rol daarin speelde de gaandeweg verslechterende fiscale positie van de medewerkers. Het recht op een belastingvrije auto was ingeperkt, de drempel voor BTW-teruggave verhoogd en de invoering van de Wet Inkomstenbelasting van 2001 pakte nadelig uit. De gevolgen waren ongelijk verdeeld, doordat er op basis van de zetelovereenkomsten grote verschillen bestonden tussen organisaties in de (fiscale) privileges die hun medewerkers genoten.

Ook meenden de organisaties dat de overheid bij het maken van nieuwe wet- en regelgeving onvoldoende rekening hield met hun specifieke situatie. In 1998 werden de niet-Nederlandse medewerkers als gevolg van de Koppelingswet verwijderd uit de Gemeentelijke Basisadministratie. Dit leidde voor hen tot administratieve problemen. De regels voor het opbouwen van het recht op verblijf voor onbepaalde duur waren voor geprivilegieerden meer beperkend dan voor degenen die onder de Vreemdelingenwet in Nederland verbleven. Klachten van 'infrastructurele' aard betroffen het geringe aanbod van internationaal onderwijs, de als duur ervaren kinderopvang en huisvesting en een tekort aan huisartsen en tandartsen in de regio Den Haag. Het Nederlandse stelsel van gezondheidszorg leidde tot grote ontevredenheid onder de niet-Nederlandse medewerkers.

Alles bij elkaar genomen, bestond destijds bij de internationale organisaties het beeld dat Nederland zijn rol als gastland maar mondjesmaat vervulde. De

organisaties vonden dat de Nederlandse overheid zich bij tijd en wijle star en weinig oplossingsgericht opstelde. Dit wekte de indruk dat hun aanwezigheid onvoldoende op prijs werd gesteld. Als gevolg daarvan verliep de samenwerking tussen Nederland en de organisaties stroef en liep het imago van Nederland als aantrekkelijke zetelstaat schade op. Twee organisaties dreigden uit Nederland te vertrekken.

Het kabinetsstandpunt van 2005 vormde de formele reactie op het in 2002 gepubliceerde interdepartementaal beleidsonderzoek (IBO) *Beleidskader werving en opvang van internationale organisaties*, maar richtte zich ook op de door de internationale organisaties aangedragen knelpunten. Het kabinetsstandpunt markeerde een belangrijke omslag in het beleid van Nederland van een sterke gerichtheid op het werven van internationale organisaties naar het vervullen van een 'goed gastheerschap' voor de reeds in Nederland gevestigde organisaties.

Het kabinet wilde met dit standpunt de positie van Nederland als gastland duidelijk markeren en versterken. Het uitgangspunt was dat politieke, inhoudelijke en economische argumenten sterk pleiten voor de aanwezigheid in Nederland van internationale organisaties. Daarom wenste het kabinet dat Nederland werd gezien als een aantrekkelijke zetelstaat voor internationale instellingen. Leidraad is dat Nederland als zetelstaat van internationale organisaties een vestigingsklimaat biedt dat zich goed kan meten met de internationale concurrentie ter zake en dat wordt gezien als gastvrij en ruimhartig, slagvaardig en oplossingsgericht.

Het belangrijkste onderdeel van het kabinetsstandpunt betrof de harmonisatie van privileges en immuniteiten naar categorieën medewerkers, ongeacht voor welke internationale organisatie zij werken. Dit geschiedde door een deel van de medewerkers een diplomatieke status te geven, vergelijkbaar met medewerkers van ambassades. Verder vond een versoepeling plaats in de opbouw van verblijfsrechten en werd het recht van kinderen op een door Nederland uitgegeven identiteitskaart uitgebreid.

Daarnaast zou de communicatie met en informatievoorziening aan internationale organisaties worden verbeterd. Zij zouden beter worden ingelicht over voor hen relevante beleidsontwikkelingen en nieuwe wet- en regelgeving. Hiertoe zou ook de interdepartementale structuur worden versterkt. De periodieke bijeenkomsten van de secretaris-generaal van het ministerie van Buitenlandse Zaken met vertegenwoordigers van internationale organisaties zouden worden voortgezet. Voorts werd verwezen naar de centrale loketfunctie van het Centraal Bureau

Internationale Fiscale Behandeling te Rijswijk en een door de gemeente Den Haag te vestigen helpdesk voor expatriates.

Het kabinetsstandpunt stelde dat de rijksoverheid een ondersteunende en stimulerende rol kon spelen bij mogelijke verbeteringen in infrastructurele voorzieningen, zoals huisvesting, beveiliging en bereikbaarheid van internationale organisaties, medische voorzieningen, internationaal onderwijs en conferentie-faciliteiten.

Tot slot werd benadrukt dat het gastheerschap de gezamenlijke verantwoordelijkheid is van de verschillende departementen, waarbij het ministerie van Buitenlandse Zaken een coördinerende taak heeft. De interdepartementale samenwerking zou worden versterkt door het instellen van een hoogambtelijke interdepartementale stuurgroep onder leiding van de secretaris-generaal van het ministerie van Buitenlandse Zaken. Deze stuurgroep diende zich te richten op het formuleren van beleidsvoorstellen, inclusief de werving van nieuwe internationale organisaties, het in goede banen leiden van de uitvoering van het beleid en het afleggen van verantwoording daarover.

3 Organisatorische aspecten van Nederland als gastland

Een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Het gastheerschap voor internationale organisaties is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle departementen. Daarbij is het ministerie van Buitenlandse Zaken coördinerend departement en aangewezen als eerstverantwoordelijke voor de contacten met de organisaties. Het ministerie treedt ook bemiddelend op in geval van problemen tussen de organisaties en overheden in Nederland. Dit vloeit voort uit de verantwoordelijkheid van Buitenlandse Zaken voor (het toezicht op) de naleving van de terzake relevante volkenrechtelijke verplichtingen. Het departement onder wiens verantwoordelijkheid een internationale organisatie valt – het ‘probleemhoudend departement’ – is (mede) verantwoordelijk voor het oplossen van zich voordoende problemen. Echter, in de praktijk zijn andere departementen veelal zijdelings bij het gastheerschap betrokken en is het voor hen geen prioritair beleidsterrein.

Het ministerie van Buitenlandse Zaken onderhoudt dagelijks contact met de internationale organisaties. Voor het oplossen van bepaalde knelpunten is Buitenlandse Zaken afhankelijk van de medewerking van de overige departementen. Het ministerie fungeert enerzijds als frontoffice voor de internationale organisaties en dient anderzijds de zorgen van de internationale organisaties tegenover de andere departementen te verwoorden en te bemiddelen bij het zoeken van oplossingen bij gerezen problemen. Buitenlandse Zaken wordt door sommige departementen gekenschetst als ‘spreekbuis’ van de internationale organisaties. Tegelijk is Buitenlandse Zaken in het verleden door sommige internationale organisaties wel bestempeld als spreekbuis van het ministerie van Financiën. Deze typering illustreert de lastige positie van het ministerie van Buitenlandse Zaken. De coördinerende rol van Buitenlandse Zaken gaat niet gepaard met extra bevoegdheden. Om de interdepartementale samenwerking een

heldere en stevige structuur te geven werd, zoals vermeld, een interdepartementale Stuurgroep Nederland Gastland ingesteld.

Organisatie binnen het ministerie van Buitenlandse Zaken

De Directie Kabinet en Protocol (DKP) vormt het aanspreekpunt voor buitenlandse missies en internationale organisaties in Nederland. De directie verzorgt werkzaamheden, zoals de registratie van geprivilegieerden, de behandeling van immuniteiten en privileges van het *corps diplomatique* en van de medewerkers van de internationale organisaties, alsmede de organisatie en begeleiding van bezoeken op hoog niveau.

In 2001 werd een Desk Internationale Organisaties (DKP/DIO) ingesteld om de opvang van internationale organisaties beter te regelen. Na aanvaarding van het kabinetsstandpunt werd de formatie van DKP/DIO aanzienlijk uitgebreid tot vier voltijdmedewerkers. Ten tijde van de beleidsdoorlichting beschikte de desk voorts over twee bovenformatieve beleidsmedewerkers, een tijdelijke medewerker en een rijkstraine. De twee laatsten zijn belast met de vormgeving en uitvoering van een speciaal project. De inschakeling van stagiaires, die eigen onderzoek combineren met werken in de praktijk, is de afgelopen jaren belangrijk geweest. De medewerkers van DKP/DIO hebben ieder een aantal internationale organisaties waarvoor zij aanspreekpunt (*liaison*) zijn. Met andere woorden, zij plegen accountmanagement. Daarnaast is elke medewerker verantwoordelijk voor een of meerdere inhoudelijke thema's, bijvoorbeeld internationaal onderwijs of huisvesting.

In 2006 werd de functie van Ambassadeur Internationale Organisaties (AMIO) ingesteld. De AMIO treedt op namens het ministerie van Buitenlandse Zaken als counterpart van de leiding en hoge functionarissen van de internationale organisaties, alsmede van de betrokken delen van de rijksoverheid en de gemeentelijke overheden. De werkzaamheden betreffen DKP/DIO overstijgende aangelegenheden alsmede zaken waarvan de internationale organisaties verwachten dat zij respons op het geëigende niveau krijgen. AMIO is ook van belang bij het aansturen van DKP/DIO bij belangrijke (structurele) aangelegenheden en het voorkomen en oplossen van conflicten met internationale organisaties. De functie van AMIO is vergelijkbaar met functionarissen in andere gastlanden met grote aantallen internationale organisaties, zoals België, Oostenrijk en Zwitserland.

De afdeling Buitenlandse missies, Voorrechten en Immuniteiten (DKP/BV) is verantwoordelijk voor de uitvoering van beleidsmatige en operationele

werkzaamheden met betrekking tot het *corps diplomatique*. Een belangrijke taak is het registreren van de (expatriate) medewerkers van internationale organisaties en de uitgifte van identiteitskaarten aan hen. Deze taak wordt vervuld door regiomedewerkers. Onder leiding van de regiocoördinator draagt elk van deze medewerkers naast de eigen account aan internationale organisaties ook zorg voor een aantal buitenlandse ambassades en consulaten.

De registratie van diplomaten en internationale ambtenaren, hun gezinsleden alsmede van de persoonlijke assistenten en bedienden gebeurt in de Protocollaire Basisadministratie (Probas). Met ingang van oktober 2007 werkt DKP/BV met Probas-II. Dit systeem is niet toereikend om op eenvoudige wijze elektronische afnemerrapportages te genereren. Doordat Probas-II evenals de vorige applicatie problemen ondervindt met dergelijke rapportages vonden deze vanaf oktober 2007 niet meer plaats. Dit leverde vooral voor de Belastingdienst problemen op. Een oplossing wordt gezocht. Probas-II is niet erg geschikt voor het type relatiebeheer dat moet worden onderhouden en is niet gebruikersvriendelijk.

De procedure voor de afgifte van identiteitskaarten begint met een aanvraag door de afdeling personeelszaken van de internationale organisatie. Een regiomedewerker beoordeelt de aanvraag al dan niet met inschakeling van collega's. De regiocoördinator beslist in eerste instantie op basis van de aangeleverde gegevens over de status van een niet-Nederlandse medewerker en diens gezin. In het algemeen worden er weinig uitzonderingen gemaakt op de regels voor de bepaling van de status. DKP/BV heeft periodiek te maken met aanzienlijke wisseling in aantallen aanvragen. Bij piekbelasting komt het voor dat de afhandeling van aanvragen langer duurt dan wenselijk.

De interdepartementale Stuurgroep Nederland Gastland

Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft de stuurgroep in september 2005 ingesteld. Dit forum wordt geacht het vestigingsklimaat voor internationale organisaties in Nederland een stevige impuls te geven en dient jaarlijks een (beleids)rapportage op te stellen ten behoeve van de Tweede Kamer.

Deelnemers dienen hun departement te kunnen vertegenwoordigen met een beleidsmatig en financieel mandaat om de uitwerking en uitvoering van het kabinetsbeleid te bewerkstelligen en oplossingen aan te dragen voor eventuele knelpunten. Ter bevordering van de coördinatie van de uitvoering van het beleid dienen de deelnemende departementen tevens aanspreekpunten aan te stellen om de dagelijkse aangelegenheden met betrekking tot de internationale

organisaties te faciliteren en het beleid te implementeren. De gemeente Den Haag is eveneens vertegenwoordigd in de stuurgroep.

De stuurgroep heeft in de periode september 2005 - oktober 2008 zesmaal vergaderd. Tal van onderwerpen kwamen aan de orde, zoals uitwisseling van informatie over activiteiten van individuele departementen en de gemeente Den Haag; het verloop van de harmonisatie van de fiscale behandeling van internationale ambtenaren, de mogelijkheden voor duurzaam verblijf in Nederland; intensivering van de communicatie met internationale organisaties; (her)huisvesting; beveiliging; het aanbod van internationaal onderwijs; het Nederlandse zorgstelsel; samenwerking met de politie, vestiging van nieuwe internationale organisaties, in het bijzonder het Speciaal Tribunaal voor Libanon, et cetera. De stuurgroep heeft de Tweede Kamer verslag gedaan over haar werkzaamheden in 2006 en 2007.

Waar nodig, werden op tijdelijke basis thematische werkgroepen ingesteld met actieve deelname van de op betreffende thema's belangrijke departementen (voorbeelden zijn de werkgroepen Helpdesk, Huisvesting en Onderwijs).

De stuurgroep, die gaandeweg een minder hoogambtelijk karakter kreeg, biedt in de praktijk vooral een nuttig platform voor informatie-uitwisseling inzake lopende activiteiten en daarbij optredende problemen, het aandragen van nieuwe ideeën met betrekking tot het verbeteren van het vestigingsklimaat van Nederland voor internationale organisaties alsmede activiteiten met betrekking tot Nederland als vestigingsplaats voor buitenlanders in brede zin (bedrijfsleven, financiële instellingen en dergelijke). De stuurgroep faciliteert daarmee de samenwerking tussen de departementen, waarvan sommige slechts op incidentele basis direct dan wel zijdelings betrokken zijn bij de problematiek van de internationale organisaties.

Door hun deelname zijn de partijen ervan verzekerd dat ze bij voortduring de nodige informatie over in uitvoering zijnde activiteiten krijgen. Ook vervult de stuurgroep een belangrijke rol door de doelstellingen van het kabinetsbeleid inzake de internationale organisaties bij alle deelnemers op het netvlies te houden. De eertijds ingestelde werkgroepen hebben met uitzondering van de Werkgroep Huisvesting hun werkzaamheden voltooid en zijn *de facto* opgeheven.

Budget

Met het beleid van Nederland als gastland van internationale organisaties zijn kosten gemoeid zoals financiële bijdragen aan de (her)huisvesting van organisaties (waaronder het gratis of tegen een symbolisch bedrag beschikbaar stellen van huisvesting of bouwlocatie), incidentele financiële bijdragen in aanvulling op de reguliere contributie van Nederland als verdragsstaat, of de kosten van het door Nederland verzorgde vervoer en de beveiliging van verdachten (en van hen bezoekende familieleden), advocaten en getuigen van tribunalen.

De kosten voor dit beleid worden gedragen door de diverse probleemhoudende ministeries en binnen deze ministeries soms door verschillende directies. Er is derhalve geen algemeen budget. Niet elk ministerie bleek in staat om de door de onderzoekers verzochte informatie (volledig) te verstrekken. Ook maakt niet elk ministerie een onderscheid tussen de reguliere contributie die Nederland als verdragsstaat betaalt aan een internationale organisatie en de kosten die voortvloeien uit het gastheerschap. Niet elk ministerie was in staat de opbouw van de laatste kostenpost te detailleren. Bij drie internationale organisaties speelt voorts dat de bijdrage van Nederland verloopt via de Nederlandse universiteit waaraan de betreffende organisatie is gelieerd. Kortom, het volgende overzicht van de jaarlijkse (gemiddeld over 2006 en 2007) kosten van het gastheerschap is indicatief. De totale kosten zijn EUR 38,7 miljoen, verdeeld over huisvesting (EUR 27.235.000), beveiliging (EUR 5.000.000) en overige kosten (EUR 6.455.000).

4 Uitvoering van het kabinetsbeleid

4.1 Privileges en immunities

Internationale organisaties en hun medewerkers genieten privileges en immunities om te waarborgen dat zij hun werkzaamheden ongehinderd en onafhankelijk van het gastland uit kunnen voeren. Het salaris dat werknemers bij een internationale organisatie verdienen is doorgaans vrijgesteld van inkomstenbelasting. Daarnaast zijn de hoofden van de internationale organisaties en de meeste rechters van internationale tribunalen qua privileges en immunities gelijkgesteld aan diplomaten met overeenkomstige rang. De toekenning daarvan wordt in de eerste plaats gebaseerd op bestaande multilaterale afspraken en per organisatie vastgelegd in een zetelakkoord.

Harmonisatie van privileges en immunities

Voorafgaand aan het kabinetsstandpunt bestonden er grote verschillen in de privileges en immunities die de Nederlandse overheid toekende aan medewerkers van hetzelfde niveau bij verschillende internationale organisaties. Bij de toenemende kritiek hierop kon de Nederlandse overheid de verschillen niet goed uit het karakter of de herkomst van de organisaties verklaren.

Het kabinet besloot om de verschillen in behandeling van dezelfde categorieën personeel op te heffen. Daartoe zou een algehele stroomlijning komen naar categorieën personeel die worden onderscheiden op basis van de internationale classificatie en registratie, zoals aangegeven in het Verdrag van Wenen inzake diplomatiek verkeer (1961). Het personeel van een internationale organisatie met de hoogste rangen zou worden gelijkgesteld aan diplomaten van een ambassade met gelijke rang (AO-status); het lagere personeel zou worden gelijkgesteld aan het administratief en technisch personeel van een ambassade (BO-status) en, indien van toepassing, aan het bedienend personeel van een ambassade

(EO-status). Het pakket aan privileges en immuniteiten zoals dat van toepassing was op de Organisatie voor het Verbod op Chemische Wapens (OPCW) diende, met een enkele uitzondering, als *benchmark*. Nederlandse medewerkers evenals medewerkers met een duurzaam verblijfstatus (toegekend op grond van een eerder verblijf in Nederland of een kortstondig verblijf in het buitenland zonder contract, verder DV-status) werden van deze harmonisatie uitgesloten.

Om een en ander volkenrechtelijk vast te leggen, diende met elke organisatie een aanvullende overeenkomst te worden gesloten. Het streven was om het nieuwe regime per 1 januari 2006 in te laten gaan. Ook zou het standaardpakket op nieuwe organisaties van toepassing zijn.

Direct na de vaststelling van het kabinetsstandpunt startte DKP/DIO overleg over de aanvullende akkoorden met de daarvoor in aanmerking komende internationale organisaties. In de periode medio 2005 tot eind 2007 werd met 26 internationale organisaties een aanvullend akkoord gesloten. Vier organisaties hebben het door Nederland geboden pakket nog niet geaccepteerd. Het grootste obstakel daarbij vormt de uitsluiting van Nederlandse medewerkers en medewerkers met een DV-status.

De internationale organisaties zijn overwegend tevreden met de resultaten van het harmonisatieproces. Het gros van de medewerkers is er in privileges en immuniteiten op vooruit gegaan. Wel wordt het effect van de toekenning van een DV-status door de meerderheid van de organisaties als een probleem aangemerkt, het uitsluiten van Nederlandse medewerkers slechts door enkele. De ondervraagde medewerkers zijn verdeeld over de harmonisatie van privileges en immuniteiten. Ruim de helft van de respondenten acht de harmonisatie een verbetering, maar 43% vindt het systeem van privileges en immuniteiten (nog steeds) niet rechtvaardig. De ontevredenheid bestaat met name bij personen die van de meeste privileges worden uitgesloten. In plaats van verschillen tussen organisaties zijn er nu verschillen ontstaan tussen medewerkers binnen organisaties als gevolg van de Nederlandse nationaliteit, de DV-status en/of het onderscheid tussen medewerkers met een AO- en BO-status.

De uitvoering van deze belangrijke kwestie uit het kabinetsstandpunt heeft tot de nodige rust geleid in de betrekkingen tussen de Nederlandse overheid en de organisaties en waar nodig hierop een positieve invloed gehad. De grootste groep medewerkers heeft nu een pakket aan privileges en immuniteiten dat internationaal gezien als ruimhartig kan worden aangemerkt. Minder begrip is er voor de

uitsluiting van Nederlanders en medewerkers met een DV-status. Nederland rechtvaardigt de keuze voor deze uitsluiting op basis van de Weense Conventie inzake het diplomatieke verkeer. Zij die deze keuze niet accepteren, baseren zich echter op ditzelfde document. Het is te verwachten dat de Nederlandse overheid in de toekomst nog met dit vraagstuk wordt geconfronteerd, bijvoorbeeld middels bezwaarschriften en mogelijk juridische procedures.

Uitvoering van de regelgeving inzake fiscale privileges

Medewerkers van internationale organisaties worden geacht belasting te betalen over inkomsten die niet voortvloeien uit hun officiële activiteiten in Nederland, dat wil zeggen andere inkomsten dan hun salaris en emolumenten verkregen door de arbeidsrelatie met de internationale organisatie. Er is derhalve een gedeeltelijke vrijstelling van inkomen dat in box 3 dient te worden opgegeven. Medewerkers met een AO-status genieten bepaalde fiscale privileges voor onbepaalde tijd, medewerkers met een BO-status voor maximaal 10 jaar. Het betreft gehele of gedeeltelijke vrijstellingen van een reeks van nationale en gemeentelijke c.q. lokale belastingen, zoals inkomstenbelasting box 1, 2 en 3, omzetbelasting voor bepaalde goederen en diensten, accijnzen, invoerrechten, belasting van personenauto's en motorrijwielen, motorrijtuigbelasting, onroerendezaakbelasting, afvalstoffenbelasting, et cetera.

Een kantoor van de Belastingdienst, het Centraal Bureau Internationale Fiscale Behandeling (CB/IFB), is gespecialiseerd in de behandeling van fiscale aangelegenheden van in Nederland gevestigde internationale organisaties, ambassades en consulaten, en hun in Nederland woonachtige medewerkers. Als gevolg van het groeiend aantal internationale organisaties in de gemeente Den Haag en regio werd in 1992 besloten de behandeling van fiscale aangelegenheden van deze organisaties en hun medewerkers te bundelen. In 2002 werden de behandeling van douaneaangelegenheden en de BTW-teruggave aan het takenpakket toegevoegd. Met ingang van 2008 bestrijkt het CB/IFB de belastingaangelegenheden van alle in Nederland gevestigde internationale organisaties en hun medewerkers. Een belangrijke taak van het CB/IFB is het geven van voorlichting over fiscale aangelegenheden. Voorts wordt desgewenst hulp bij aangifte verleend aan medewerkers van deze organisaties. Hiertoe bezoeken ambtenaren van het CB/IFB de internationale organisaties (alook consulaten en ambassades). Het betreft jaarlijks zo'n 1.000 aangiftes.

De internationale organisaties zijn over het algemeen tevreden over de steun en dienstverlening door het CB/IFB en constateren een verbetering. Wel geven zij aan

dat de teruggave van BTW sneller zou kunnen en dat de informatie over belastingaangelegenheden in algemene zin verder kan worden verbeterd. Enkele organisaties uiten kritiek op het ontbreken van belastingvrijstelling voor stagiaires. Het gedeeltelijk niet vrijgesteld zijn van box 3 belasting geeft (nog steeds) aanleiding tot ongenoegen. Ook acht men het niet beschikbaar zijn van belastingformulieren in de Engelse taal als een gemis.

Inmiddels is iets meer dan een derde van de niet-Nederlandse medewerkers bekend met het CB/IFB. De diensten worden over het algemeen als nuttig ervaren en de meeste medewerkers vinden de dienstverlening klantvriendelijk en efficiënt.

Toepassing van immuniteiten in de praktijk

De organisaties en hun medewerkers zijn onderworpen aan het nationale recht; zij staan niet boven de wet. Immuniteiten die aan de organisaties worden toegekend uit hoofde van hun functioneren vormen een uitzondering op deze hoofdregel. Medewerkers van een internationale organisatie kennen als zodanig ook bepaalde immuniteiten. De krachtens de zetelovereenkomst aan geprivilegieerden verleende voorrechten en immuniteiten worden verleend in het belang van de organisatie en niet tot persoonlijk voordeel van de betrokkene zelf.

De categorie hoger personeel geniet absolute immuniteit ten aanzien van de Nederlandse rechtsmacht in strafzaken. De categorie lager personeel geniet uitsluitend functionele immuniteit. Medewerkers met functionele immuniteiten kunnen waar het verkeersovertredingen betreft geen beroep doen op hun immuniteit. Medewerkers met absolute immuniteit wordt verzocht om de Nederlandse wet te respecteren en mee te werken met de politie indien deze bijvoorbeeld een alcoholcontrole uitvoert. De politie kan echter personen met absolute immuniteit hiertoe niet dwingen.

Uit klachten van geprivilegieerden en meldingen van de politie aan het ministerie van Buitenlandse Zaken bleek dat de kennis van privileges en immuniteiten bij de politie alsmede onder de medewerkers van de internationale organisaties structureel tekort schoot. Geldende immuniteiten van medewerkers werden niet altijd gerespecteerd. Op hun beurt deden medewerkers soms ook onterecht een beroep op hun immuniteiten. Ook bleek het door het ministerie van Buitenlandse Zaken verstrekte identiteitsbewijs tot verwarring te leiden (zie paragraaf 4.2).

Het ministerie van Buitenlandse Zaken besloot in de periode na het kabinetsbesluit de contacten met de leiding van de politie Haaglanden te intensiveren.

Ook werden voor de geüniformeerde dienst voorlichtingsbijeenkomsten over privileges en immuniteiten georganiseerd.

De internationale organisaties constateren dat functionarissen van de politie Haaglanden thans beter op de hoogte te zijn en dat klachten serieus worden genomen. Voorts is, zoals in paragraaf 4.2 wordt aangegeven, de mate van (h)erkenning onder wetshandhavers van de identiteitskaart toegenomen. De helft van de ondervraagde medewerkers typeert het optreden van de politie als klantvriendelijk, een vijfde acht echter het optreden van de politie niet klantvriendelijk. DKP constateert dat het aantal klachten over het handelen van de politie afneemt.

Sociale zekerheid

Internationale organisaties worden geconfronteerd met het sociale zekerheidsstelsel van de zetelstaat. Doorgaans hebben deze organisaties een eigen systeem van sociale zekerheid voor hun werknemers. Als lidstaat is Nederland in de oprichtingsfase van een nieuwe internationale organisatie betrokken bij de vormgeving van het systeem van sociale zekerheid en arbeidsvoorwaarden. Als zetelstaat toetst Nederland het sociale zekerheidssysteem van de organisatie voorafgaand aan de vestiging. Zo nodig kan de organisatie worden verzocht het systeem aan te passen. Biedt naar het oordeel van Nederland het sociale zekerheidssysteem van de internationale organisatie voldoende bescherming aan de medewerkers en hun gezinsleden, dan wordt die organisatie en het personeel uitgesloten van het Nederlandse stelsel van sociale zekerheid. Indien echter geen regeling voor gezinsleden bestaat of indien de regeling onvoldoende dekking biedt, moeten de gezinsleden premies betalen voor het Nederlandse sociale stelsel en zijn zij hieronder verzekerd.

Het pensioen wordt als regel belast in het land waar de gepensioneerde medewerker woont of gaat wonen. Voor de gepensioneerden van EU-instellingen gelden andere regels.

Sinds het kabinetsstandpunt heeft Nederland twee nieuwe internationale organisaties mogen verwelkomen. Bij de oprichting en het opstellen van het zetelakkoord van het Speciaal Hof voor Sierra Leone verliep het toetsen van het systeem van sociale zekerheid niet naar behoren. Men hield er geen rekening mee dat dit tribunaal geen VN-organisatie is, waardoor de voorzieningen voor pensioen en collectieve zorgverzekering nog steeds niet voldoen aan de minimale eisen die Nederland stelt. Bij de recente vestiging van het Speciaal Tribunaal voor Libanon

werd het systeem van sociale zekerheid van deze organisatie in een vroeg stadium getoetst met betrokkenheid van DKP/DIO.

De internationale organisaties brengen de volgende aspecten onder de aandacht:

- Medewerkers (inclusief de Nederlanders) en hun gezinsleden verliezen het recht op de opbouw van het basispensioen via de Nederlandse Staat (AOW). Per jaar dat zij werkzaam zijn bij een internationale organisatie wordt 2% ingehouden op hun opbouw aan AOW.
- Er ontstaat een pensioengat voor werknemers van VN-instellingen die een pensioengerechtigde leeftijd van 62 hanteren.
- Een internationale organisatie die binnenkort haar werkzaamheden zal verminderen en op den duur beëindigen voorziet een probleem met de financiering van de werkloosheidsuitkering voor degenen die zullen afvloeien. Voor de talrijke (Nederlandse) medewerkers die werkzaam zijn bij deze instelling bestaat onduidelijkheid over hun recht op een werkloosheidsuitkering.
- De publieke (Engelstalige) informatieverschaffing over het sociale zekerheidsstelsel inclusief mogelijkheden tot het sluiten van vrijwillige verzekeringen ter zake is ontoereikend.

Van de ondervraagde medewerkers is slechts een derde (geheel) op de hoogte van zijn/haar situatie met betrekking tot sociale zekerheid. 43% geeft aan (geheel) niet op de hoogte te zijn.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het ministerie van Buitenlandse Zaken zijn bekend met de hierboven geschetste problematiek. Zij stellen zich echter op het standpunt dat het de verantwoordelijkheid van de internationale organisatie dan wel van de individuele medewerker is om eventuele gaten in het (basis)pensioen te dichten. Ook is het aan de internationale organisaties zelf om een regeling te treffen voor de werkloosheidsuitkering voor hun medewerkers conform hetgeen daarover is opgenomen in de zetelovereenkomst. Het feit dat een internationale organisatie geen financiële voorzieningen heeft getroffen doet daaraan niets af. Wel erkent het ministerie van Buitenlandse Zaken dat de informatievoorziening over sociale zekerheidspositie van medewerkers van internationale organisaties kan worden verbeterd.

Zoals gezegd hebben internationale organisaties en hun medewerkers een eigen verantwoordelijkheid waar het gaat om het treffen van de nodige sociale voor-

zeningen. Die verantwoordelijkheid kan onder de geldende regels niet worden afgeschoven op de Nederlandse overheid. Wel heeft, zoals gezegd, de Nederlandse overheid een taak in het houden van toezicht op de kwaliteit van de arrangementen die internationale organisaties treffen. Het belasten van pensioenen is internationaal de norm en het is terecht dat Nederland hier niet van afwijkt.

4.2 Toegang en verblijf

Identiteitskaart

Medewerkers van internationale organisaties en hun gezinsleden hebben recht op een door het ministerie van Buitenlandse Zaken verstrekte identiteitskaart. De identiteitskaart voor geprivilegieerden is in Nederland een geldig identiteitsbewijs. De kaart geeft aan dat de persoon legaal in Nederland verblijft, een visum heeft voor reizen binnen het Schengengebied en bepaalde privileges en immuniteiten geniet. In geval van gezinsleden geeft de kaart tevens aan of de persoon mag werken in Nederland. De kaart is geen reisdocument.

Twee problemen deden zich voor. Ten eerste werd de kaart door ambtelijke diensten in Nederland (gemeenten, politie, Immigratie- en Naturalisatiedienst, douane en dergelijke) en in het buitenland gebrekkig herkend en niet altijd erkend. Ten tweede waren er klachten over de soms lange duur van de afgifte van identiteitskaarten door het ministerie van Buitenlandse Zaken. Dit stelde medewerkers soms voor problemen, omdat de kaart nodig is bij reizen binnen en naar het Schengengebied en voor het aanvragen van diensten, zoals een bankrekening, mobiele telefoon of verzekering.

De afgifte van identiteitskaarten door het ministerie van Buitenlandse Zaken loopt soms vertraging op door seizoenspieken of tijdelijke onderbezetting van DKP/BV. Het is dan niet gebruikelijk dat de vertraging of de reden daarvan aan de internationale organisatie wordt gemeld, tenzij deze het gevolg is van een onjuist of onvolledig ingevuld aanvraagformulier. Ten tijde van de beleidsdoorlichting onderzocht het ministerie de mogelijkheid om de aanvraag elektronisch te laten verlopen, waardoor de doorlooptijd kan worden verkort en het proces minder arbeidsintensief gemaakt.

Iets meer dan de helft van de ondervraagde medewerkers van internationale organisaties vindt het proces tot het verkrijgen of vernieuwen van de identiteitskaart efficiënt (eenvoudig en snel); een vijfde heeft een tegengestelde mening.

Ter vergroting van de herkenbaarheid van de identiteitskaart heeft DKP initiatieven genomen om door middel van voorlichtingsbijeenkomsten en cursussen de kaart onder de aandacht te brengen bij de immigratiedienst (grenscontrole uitgevoerd door de Koninklijke Marechaussee) en de politie. Afgaand op hetgeen sommige internationale organisaties stelden, is de politie Haaglanden nu beter bekend met de identiteitskaart. Dit geldt echter niet of in veel mindere mate voor andere politiekorpsen, gemeentelijke instanties en rijksdiensten en commerciële organisaties als banken, nutsbedrijven en postkantoren.

De internationale organisaties stellen dat de identiteitskaart niet voldoende duidelijk is, doordat de kaart niet vermeldt dat het in lieu een Schengenvisum betreft, terwijl wel wordt vermeld dat de kaart geen reisdocument is. Als gevolg hiervan wordt de identiteitskaart door ambtenaren aan de grens niet altijd herkend dan wel erkend als een Schengenvisum. Dit levert voor bepaalde houders van niet-EU paspoorten problemen op bij grensovergangen. Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft deze problematiek onderkend. Op 1 juli 2008 is een nieuwe identiteitskaart ingevoerd. De kaart bevat voortaan de vermelding *'This ID-card together with a travel document entitles the bearer to reside in the Netherlands and to enter the territory of the Schengen States'*. Medewerkers die problemen verwachtten te ondervinden bij reizen kunnen een nieuwe kaart aan te vragen.

Het ontbreken van kennis over de identiteitskaart en de status van geprivilegieerden leidt in bepaalde gevallen tot onhoffelijke en soms kwetsende bejegening door de immigratiedienst op Schiphol. Een vijfde van de medewerkers (22%) vindt de behandeling niet klantvriendelijk, een derde (34%) heeft een neutrale mening en bijna de helft (44%) acht de behandeling (zeer) klantvriendelijk. Het oordeel over de politie valt iets positiever uit, maar ook hier wordt gewezen op het gebrek aan kennis over de identiteitskaart. De maatregelen ter vergroting van de herkenbaarheid van de identiteitskaart hebben evenwel een positief resultaat, maar zijn sterk geconcentreerd op wetshandhavers in de regio Den Haag en de immigratiedienst op de luchthaven Schiphol.

Toegang en verblijf van kinderen en bezoekers

Het beleid ten aanzien van de afgifte van identiteitskaarten voor kinderen van geprivilegieerden werd in het verleden als restrictief ervaren. Afhankelijke niet-studerende kinderen verloren het recht op een identiteitskaart op het moment dat zij 18 werden. Ook in het buitenland studerende kinderen hadden geen recht op een identiteitskaart. Het kabinet besloot tot verruiming van dit beleid, zodat afhankelijke niet-studerende kinderen in de leeftijdsgroep 18-23 jaar en in het

buitenland studerende kinderen tot 27 jaar eveneens in aanmerking kunnen komen voor een identiteitskaart.

Tweederde van de ondervraagde medewerkers ziet dit als een verbetering, terwijl een derde hier neutraal tegenover staat. Een derde acht de regels hiermee voldoende flexibel. Over het proces van het verkrijgen of vernieuwen van identiteitskaarten voor kinderen zijn de medewerkers minder positief dan over het verkrijgen of vernieuwen van de eigen identiteitskaart. Een derde van de ondervraagden vindt het proces efficiënt, 14% acht dit inefficiënt en de meerderheid (55%) heeft geen uitgesproken mening.

De meningen over de procedure voor het verkrijgen van visa voor bezoekende familieleden en vrienden zijn divers. Volgens 28% van medewerkers die deze vraag heeft beantwoord, verloopt dit proces (zeer) gemakkelijk, terwijl 21% het proces (zeer) moeizaam acht.

Verblijf voor onbepaalde duur

Na afloop van het dienstverband bij de internationale organisatie dient de werknemer en diens gezin in beginsel Nederland te verlaten. Medewerkers hadden voor 2005 onder bepaalde voorwaarden recht op voortgezet verblijf in Nederland, mits de betreffende medewerker tenminste tien jaar onafgebroken in dienst was geweest bij de organisatie. Indien de hoofdpersoon Nederland verliet, bestond voor afhankelijke gezinsleden, met name kinderen, geen recht op voortgezet verblijf. Ook konden medewerkers en hun gezinsleden de jaren die zij als geprivilegieerde in Nederland hadden verbleven niet optellen bij eventueel onder de Vreemdelingenwet opgebouwde verblijfsrechten.

Het kabinet besloot dat medewerkers van internationale organisaties na een dienstverband van tien jaar aanspraak kunnen maken op verblijf voor onbepaalde duur. Voor meerderjarige gezinsleden zou na tien jaar verblijf in Nederland een zelfstandig verblijfsrecht voor onbepaalde tijd kunnen worden aangevraagd. Ook mochten voortaan de verblijfsrechten onder de Vreemdelingenwet 2000 en als geprivilegieerde worden opgeteld. De aanvraag kan uitsluitend vóór het einde van het dienstverband worden verricht. Deze optelling is ook van belang voor naturalisatie. Het streven was om de relevante wetgeving per 1 januari 2006 te hebben aangepast.

De internationale organisaties melden geen bijzonderheden met betrekking tot de uitgebreide mogelijkheid tot het verkrijgen van een verblijfstatus voor

onbepaalde duur, behalve dat de toekenning voor 'ingewikkelde gevallen' langzaam en inefficiënt verloopt.

De indruk bestaat dat de mogelijkheid tot het aanvragen voor een verblijfsvergunning voor onbepaalde duur, ook na invoering van de versoepelingen weinig wordt benut. Een aanzienlijk deel van de respondenten (64%) gaf te kennen niet goed op de hoogte te zijn van de mogelijkheden om verblijf voor onbepaalde duur te verkrijgen. Driekwart van de ondervraagden vindt de verruiming positief. Wel wezen sommige respondenten op een aantal problemen in de uitvoering, zoals afwijkende datum van registratie in Probas en indienstreding bij de organisaties, de bureaucratische aanvraagprocedure, niet altijd consistente informatieverlening door IND-medewerkers en verwarring over de termen 'DV-status' (gehanteerd door het ministerie van Buitenlandse Zaken) en 'duurzaam verblijvend' (gehanteerd door de Immigratie- en Naturalisatiedienst).

4.3 Infrastructurele voorzieningen

Als zetelstaat wil Nederland naar vermogen zorgen voor goede voorzieningen voor internationale organisaties die in Nederland gevestigd zijn.

Huisvesting van de internationale organisatie

Nederland kan ervoor kiezen om als zetelstaat (een deel van) de huisvestingskosten van de internationale organisatie (tijdelijk) op zich te nemen. Het belang dat wordt gehecht aan de komst van een organisatie naar Nederland speelt bij die afweging een rol. Ook kan de Staat huisvesting gratis of voor een symbolisch bedrag ter beschikking stellen.

Het kabinetsstandpunt onderschrijft de rol van de Rijksgebouwendienst als huisbaas en beheerder, maar wil de organisaties vrij laten om rechtstreeks een marktpartij in te schakelen. Het *Besluit Regeling Procedure Huisvesting Internationale Organisaties* zou worden aangepast opdat internationale organisaties direct een huisvestingscontract konden sluiten met de Rijksgebouwendienst, zonder dat het probleemhoudend departement daartussen een schakel diende te vormen. Ook in deze situatie kan vrijstelling van BTW voor de huisvesting worden gerealiseerd.

Sedert medio 2006 functioneert bij de Rijksgebouwendienst het Atelier Huisvesting voor Internationale Organisaties. Deze interne coördinatie-eenheid neemt alle taken voor het (her)huisvesten van een internationale organisatie op zich waardoor de organisatie na instemming met het *turn key project* in feite alleen nog maar de

handtekening onder het contract dient te zetten. Het atelier onderhoudt de nodige contacten met andere betrokken partijen, waaronder de diensten van de gemeente waar de internationale organisatie gevestigd is dan wel wordt.

Vier organisaties hebben zich naar eigen zeggen in Nederland gevestigd omdat het bod met betrekking tot de huisvesting van Nederland beter was dan dat van concurrerende landen. Enkele internationale organisaties hebben (meer of minder concrete) plannen voor verhuizing naar een nieuwe locatie in Nederland. Aangegeven wordt dat de realisatie van de nieuwe dan wel definitieve huisvesting niet zelden veel tijd in beslag neemt en dat de ondersteuning niet optimaal is, mede als gevolg van de stroperige en bureaucratische besluitvorming aan de kant van Nederland. Niet alle organisaties zijn tevreden over de hen geboden (tijdelijke) huisvestingsoplossingen. Sommige worden tegen hun wens gehuisvest in hetzelfde gebouw, terwijl waar dit voor andere uit hoofde van hun functie meer voor de hand ligt, niet plaatsvindt. Aanpassingen aan gebouwen brengen hoge kosten met zich mee, die in geval van tijdelijke huisvesting moeilijk te verantwoorden zijn.

De meeste organisaties geven aan dat zij op de huidige locatie zullen blijven. Echter, dit betekent niet dat er altijd volledige tevredenheid bestaat met deze locatie. Genoemde klachten betreffen vandalisme in de directe omgeving van het gebouw, luchtvervuiling en geluidsoverlast, onvoldoende veiligheidsmaatregelen, gebrek aan voldoende parkeerruimte en gebrekkige facilitaire dienstverlening gekoppeld aan een hoge huur.

De Rijksgebouwendienst is voorstander van een algehele inventarisatie van de toekomstige behoefte aan huisvesting, zodat scenario's kunnen worden ontwikkeld van hoe te handelen bij mogelijk nieuw te vestigen organisaties. Een dergelijke inventarisatie maakt een integrale visie op huisvesting mogelijk in plaats van de huidige *ad hoc* benadering.

Beveiliging internationale organisaties

Internationale organisaties genieten immuniteit van jurisdictie binnen de reikwijdte van hun officiële activiteiten. Voor het betreden van een gebouw door Nederlandse autoriteiten is de toestemming van het hoofd van de internationale organisatie nodig, tenzij er sprake is van een noodsituatie. De Nederlandse autoriteiten zijn verantwoordelijk voor de externe beveiliging van het gebouw. De Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding bepaalt periodiek het vereiste veiligheidsniveau. De organisaties hebben eigen beveiligingspersoneel in dienst

om de veiligheid van medewerkers en bezoekers binnen het gebouw te garanderen.

De beveiliging van de organisaties leidt in de praktijk nauwelijks tot problemen. Er zijn over het algemeen goede contacten tussen de organisaties en de verantwoordelijke overheidsdiensten. Verbeterpunten betreffen maatregelen tegen vandalisme en meer frequente politieursurveillance buiten kantooruren en het zo goed mogelijk voldoen aan (VN-)veiligheidseisen. De tribunalen en gerechtshoven achten de getroffen beveiligingsmaatregelen voor de tijdelijke deskundigen, verdachten en bezoekende familieleden en getuigen adequaat.

Negentig procent van de ondervraagde medewerkers is van mening dat hun werkomgeving adequaat beveiligd is. Tevens vindt het merendeel dat Nederland een veilige leefomgeving biedt.

Medische voorzieningen

In 2005 heerste bij de medewerkers van de internationale organisaties veel onvrede over de Nederlandse gezondheidszorg. Het betrof onder andere de lange wachlijsten, gebrek aan preventieve medische zorg, een overheidsbeleid gericht op het verminderen van de kosten van de gezondheidszorg en niet op het centraal stellen van de patiënt, en de kwaliteit van de beschikbare zorg en behandeling.

Volgens het kabinetsstandpunt diende zowel de toegang tot de gezondheidszorg (huisartsen, specialisten en tandartsen) als de informatie over het Nederlandse gezondheidssysteem verbeterd te worden. Initiatieven in de regio Den Haag zouden later worden uitgebreid naar landelijk niveau. Mede dankzij de stimulerende rol van de overheid hebben enkele zorgverlenende instanties in de Haagse regio actief ingespeeld op de specifiek bij niet-Nederlandse medewerkers van internationale organisaties levende behoeften. Binnen het Ziekenhuis Bronovo functioneert een internationaal georiënteerde huisartsenpost en een kinderopklinik voor in Den Haag wonende expatriates. En in Scheveningen is een International Health Center geopend. Het gaat hierbij om initiatieven door de zorginstellingen zelf. Tot dusver is nog geen sprake van maatregelen op landelijk niveau. Ook zijn geen maatregelen geconstateerd om het tandartsentekort in de regio Den Haag aan te pakken.

Het informeren van medewerkers over de Nederlandse gezondheidszorg is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de internationale organisaties, maar het ministerie van Buitenlandse Zaken stelt documentatie beschikbaar. Ten aanzien

van de verbetering van toegang tot ziekenhuizen c.q. specialistische zorg voor specifiek de expatgemeenschap in Nederland neemt het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een voorzichtige houding in om te voorkomen dat bepaalde categorieën inwoners van Nederland voorrang krijgen boven andere. Het ministerie zal een Engelstalige informatiebrochure over het Nederlandse gezondheidssysteem uitbrengen.

De internationale organisaties vinden gezondheidszorg een belangrijke kwestie. De in Den Haag gevestigde organisaties constateren enige verbetering in het aanbod van (huis)artsen met een internationale achtergrond en die meerdere talen beheersen. Verdere verbetering wordt echter nodig geacht. Overigens blijken niet alle organisaties in de regio Den Haag op de hoogte te zijn van de internationaal georiënteerde huisartsenposten. De in Zuid-Limburg gevestigde organisaties melden nauwelijks problemen, omdat hun medewerkers relatief eenvoudig gebruik maken van medische voorzieningen in Duitsland of België.

Het Nederlandse gezondheidszorgsysteem blijft een bron van ongenoegen bij de niet-Nederlandse medewerkers van internationale organisaties. Zij zijn niet tevreden over de (wijze van) zorgverlening en wijzen op ontoereikende informatievoorziening over het zorgsysteem. Een ruime meerderheid (63%) van hen blijkt (zeer) ontevreden over de kwaliteit van het gezondheidszorgsysteem. Ook acht men de wijze waarop dit systeem functioneert onduidelijk. Vier op de tien medewerkers vindt de informatie over het Nederlandse zorgsysteem voldoende, een derde onvoldoende. Slechts 12% constateert sinds 2005 een verbetering in de informatievoorziening door de Nederlandse overheid. Van de medewerkers in de regio Den Haag constateert een derde een verbetering in de gezondheidszorg, terwijl een even groot deel geen verbetering ziet.

Frequent door de medewerkers genoemde aspecten zijn: de huisarts als poortwachter; de focus op kostenbesparing; lange wachttijden voor specialistische hulp; gebrek aan informatieverlening door de behandelaar aan de patiënt; geringe toegankelijkheid van zorginstellingen en apotheken gedurende het weekeinde; de restrictieve medicijnvoorziening; de noodzaak om zich vooral voor preventieve, maar ook voor curatieve hulp tot zorginstellingen in het buitenland te wenden; het gevoel dat gezondheidsklachten onvoldoende serieus worden genomen; gebrek aan vertrouwen in de kwaliteit van de behandeling; en de noodzakelijk geworden dubbele ziektekostenverzekering voor gezinsleden van medewerkers van vier grote organisaties als gevolg van de invoering van de Zorgverzekeringswet van 2006.

Internationaal onderwijs

De vraag naar internationaal onderwijs in de regio Den Haag is toegenomen ten gevolge van de vestiging van nieuwe internationale organisaties en bedrijven in deze regio. Het aandeel van internationale organisaties in het totale leerlingenaantal op internationale scholen in de Haagse regio bedraagt circa 50%. De behoefte aan meer aanbod werd in het kabinetsstandpunt impliciet onderkend onder verwijzing naar enkele lopende initiatieven.

Den Haag en regio bieden diverse vormen van internationaal onderwijs. Dit betreft onder andere een Amerikaanse, Franse, Duitse en Britse school. Voorts zijn er Nederlandse middelbare scholen met een internationale stroom en ook bieden steeds meer scholen tweetalig onderwijs (Nederlands/Engels) aan. De recente verhuizing van de International School of The Hague naar Kijkduin heeft geresulteerd in lager en voortgezet onderwijs op één locatie. Het voornemen bestaat om in september 2010 een onderwijsstroom te realiseren bij de International School of The Hague die zal opleiden tot het Europese baccalaureaatsdiploma.

Tweederde van de in de regio Den Haag gevestigde organisaties is tevreden met het aanbod van internationaal onderwijs. De andere zijn kritisch over het aanbod en beklagen zich over de (te) hoge kosten van het onderwijs en de perifere locatie van de onderwijsinstellingen ten opzichte van het centrum van Den Haag. Ook wordt gewag gemaakt van lange wachtlijsten en wordt geconstateerd dat kinderen die de reguliere Nederlandse basisschool volgen geen of met moeite plaatsing krijgen binnen het internationale voortgezet onderwijs. Het initiatief voor een Europese onderwijsstroom in de Haagse regio wordt verwelkomd, omdat het aanbod van onderwijs in meerdere Europese talen wordt vergroot. Ook wordt aandacht gevraagd voor de tekortschietende capaciteit om kinderen van 12 jaar en ouder met speciale onderwijsbehoeften (speciaal onderwijs) op te vangen. Kinderen van medewerkers van internationale organisaties die elders in Nederland gevestigd zijn, hebben minder makkelijk toegang tot internationaal onderwijs.

Van de ondervraagde medewerkers die hierover een mening hadden vindt een kwart dat er onvoldoende aanbod is van internationaal lager onderwijs, een vijfde acht het aanbod van internationaal voortgezet onderwijs onvoldoende en een vijfde is ontevreden over het aanbod van internationaal hoger onderwijs. Ouders met (jonge) kinderen melden tevens problemen met het vinden van geschikte en betaalbare kinderopvang. Geconstateerd wordt dat internationale organisaties

zich voorsnog niet gezamenlijk hebben ingespannen om via marktwerking meertalige kinderopvang te realiseren.

Conferentiefaciliteiten

Het kabinetsstandpunt stelt dat er in Den Haag grote behoefte bestaat aan representatieve professionele conferentiefaciliteiten voor grote internationale conferenties. Er wordt geen melding gemaakt van de noodzaak tot uitbreiding. Wel werd gewezen op de modernisering van het Nederlands Congrescentrum tot het World Forum. Naar de mening van de in de regio Den Haag gevestigde internationale organisaties is het aanbod van conferentiefaciliteiten voldoende.

Bereikbaarheid van internationale organisaties

Het kabinet achtte de bereikbaarheid van Den Haag voldoende en zag geen aanleiding voor concrete maatregelen.

De internationale organisaties vinden Nederland toegankelijk dankzij de goede infrastructuur, de luchthaven Schiphol en de relatief geringe reistijd naar een aantal belangrijke Europese steden. De bereikbaarheid van de eigen organisatie met het openbare en particuliere vervoer wordt voldoende geacht. Sommige organisaties wijzen wel op een tekort aan parkeerplaatsen, de wenselijkheid van een taxistandplaats nabij de organisatie en een betere bewegwijzering naar internationale organisaties in de stad Den Haag. De overgrote meerderheid van de medewerkers is tevreden over de bereikbaarheid van hun werklocatie. Medewerkers van de buiten Den Haag gevestigde organisaties zijn minder tevreden over de bereikbaarheid met het openbaar vervoer dan hun collega's die in de regio Den Haag werkzaam zijn.

4.4 Informatie en communicatie

Informatievoorziening en communicatie maken intrinsiek deel uit van de dienstverlening door de Nederlandse overheid aan de internationale organisaties en hun medewerkers. In het verleden uitten de organisaties de klacht dat zij niet tijdig werden geïnformeerd over voor hen relevante beleidsontwikkelingen en, daaraan gerelateerd, dat bij het opstellen van nieuwe wet- en regelgeving, onvoldoende met hun specifieke situatie rekening werd gehouden. Het kabinetsstandpunt beloofde stelselmatige communicatie over voor hen relevante beleidsontwikkelingen, alsook over voorgenomen wijzigingen in wet- en regelgeving. De interdepartementale samenwerking werd mede daartoe versterkt en de bijeenkomsten van de secretaris-generaal van het ministerie van Buitenlandse Zaken met vertegenwoor-

digers van de organisaties zouden worden voortgezet. Een tweede aspect was dat de niet-Nederlandse medewerkers van internationale organisaties problemen ondervonden bij hun functioneren in de Nederlandse samenleving doordat veel informatie uitsluitend in de Nederlandse taal beschikbaar is. Het gaat dan om brochures en formulieren van gemeenten, uitvoerende diensten van de centrale overheid en commerciële bedrijven, informatie beschikbaar op websites of telefonische keuzemenu's. Het taalprobleem is voor medewerkers het meest prangend direct na aankomst in Nederland.

De volgende stappen zijn ondernomen om de communicatie en informatievoorziening te verbeteren:

- De Directie Kabinet en Protocol is personeelsmatig versterkt, onder andere met een Ambassadeur Internationale Organisaties (AMIO), waardoor een intensief relatiebeheer met de organisaties kan worden gevoerd. Elke organisatie wordt eens per jaar bezocht en er is sprake van frequent overleg met de 'grotere' internationale organisaties. Indien relevant worden bezoeken afgelegd samen met andere overheidsdiensten, zoals het Centraal Bureau Internationale Fiscale Behandeling.
- De sterk verouderde *Protocol Guide for Internationale Organisations* werd in 2006 drastisch vernieuwd, op internet geplaatst en in 2008 geactualiseerd. De gids dient een handzame leidraad te vormen voor de personeelsdiensten en de individuele medewerkers van de internationale organisaties. Hij is beschikbaar in het Engels en het Frans.
- DKP laat regelmatig *notes verbale* uitgaan met informatie over nieuwe wet- en regelgeving.
- Zoals eerder aangegeven, werd de interdepartementale Stuurgroep Nederland Gastland in 2005 ingesteld en heeft over 2006 en 2007 aan het parlement gerapporteerd over de uitvoering van het beleid.
- DKP/DIO organiseert, doorgaans op verzoek van de organisaties, voorlichtingsbijeenkomsten en briefings, vaak met medewerking van andere overheidsdiensten.
- Er is een webportaal in ontwikkeling waarop expatriates informatie kunnen krijgen over en toegang tot diverse diensten in Nederland. Het betreft met name zaken die direct na aankomst in Nederland moeten worden geregeld. Dit project, *My first month in the Netherlands*, zal aansluiten bij een bestaand webportaal (www.newtoholland.nl).
- Met medewerking van het Rijk is binnen de gemeente Den Haag een Xpat Desk gevestigd. Deze desk (zowel een website als een fysiek loket in het

gemeentehuis) maakt deel uit van het The Hague Hospitality Center en is het eerste contactpunt met de gemeente voor nieuwe buitenlandse inwoners van Den Haag.

- Het ministerie van Buitenlandse Zaken probeert andere overheidsonderdelen te stimuleren om informatie in het Engels beschikbaar te stellen. Het huidige integratiebeleid van Nederland ontmoedigt echter het aanbieden van informatie in andere dan de Nederlandse taal.

De internationale organisaties constateren een verbetering in de communicatie en informatievoorziening. Er is intensievere bilaterale samenwerking tussen de overheid en de organisaties en de overheid heeft meer aandacht voor hun behoeften en problemen. De versterking van DKP/DIO en met name de introductie van een Ambassadeur Internationale Organisaties heeft hieraan bijgedragen. De organisaties stellen ook prijs op de periodieke bijeenkomsten met de secretaris-generaal van het ministerie van Buitenlandse Zaken, waarvan de laatste echter in 2006 plaatsvond. De *Protocol Guide for Internationale Organisations* wordt een zeer nuttig instrument gevonden. Wel is er behoefte aan praktische handreikingen voor de personeelsdiensten voor de toepassing van de regels in de gids en die in de *notes verbale*. De dienstverlening van de Xpat Desk van de gemeente Den Haag wordt op prijs gesteld.

Vroegtijdige aankondigen van nieuwe beleidsmaatregelen, wet- en regelgeving en het rekening houden met de specifieke situatie van internationale organisaties worden door de organisaties nog steeds als problematisch aangemerkt. De organisaties stellen voor de *notes verbale* voortaan ook elektronisch beschikbaar te stellen, hetgeen verspreiding onder hun medewerkers vergemakkelijkt. Uit de verschillende signalen die de organisaties soms krijgen van overheidsdiensten wordt afgeleid dat de coördinatie binnen de overheid niet optimaal is. Een aantal ministeries blijkt terughoudend om inhoudelijk in discussie te gaan met de internationale organisaties over door hen ervaren problemen. De meeste organisaties zijn voorstander van het continueren van de periodieke bijeenkomsten met de secretaris-generaal van het ministerie van Buitenlandse Zaken.

De medewerkers van internationale organisaties dienen de belangrijkste informatie via hun werkgever te krijgen. Uit de enquête onder de medewerkers blijkt dit inderdaad het geval te zijn. Ruim een kwart (27%) van de medewerkers bleek bekend te zijn met de *Protocol Guide*. Dit kan het gevolg zijn van een beperkte verspreiding van de gids, maar de gids is sinds 2006 ook digitaal beschikbaar. Van deze medewerkers voelt de helft zich goed geïnformeerd over de geldende

regelgeving. Vier op de tien ondervraagde medewerkers voelen zich niet goed geïnformeerd over voor hen relevante beleidsontwikkelingen, drie op de tien voelt zich wel goed geïnformeerd. De medewerkers zouden graag zien dat er één centrale website komt waarin alle informatie toegankelijk is met een eventuele vraagbaakfunctie.

4.5 Overige aspecten van het vestigingsklimaat

Lokale overheid

Lokale overheden bepalen zelf welk beleid zij voeren met betrekking tot de binnen de gemeente of in de nabijheid gevestigde internationale organisatie(s).

De internationale organisaties geven aan over het algemeen goede contacten te hebben met de lokale overheidsdiensten. Zij tonen zich ook redelijk tevreden over de afhandeling van verzoeken en klachten. De niet-Nederlandse medewerkers, met name nieuwkomers, hebben echter moeite om hun weg te vinden binnen de gemeente van vestiging. Meer dan de helft van de ondervraagde medewerkers vindt dat zij onvoldoende geïnformeerd zijn over gemeentelijke regelgeving en diensten. Een vijfde bleek tevreden. De beheersing van de Nederlandse taal speelt bij dit oordeel een belangrijke rol, aangezien veel gemeenten maar in zeer geringe mate Engelstalige informatie beschikbaar stellen. Slechts een kwart van de respondenten kent goed de weg bij gemeentelijke instanties. Een vaak genoemd aspect betreft de noodzaak tot inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie in aanvulling op de registratie in de Protocollaire Basisadministratie van het ministerie van Buitenlandse Zaken om bepaalde diensten te verkrijgen.

Gemeente Den Haag

Met de instelling van de Xpat Desk acht de gemeente Den Haag een verdere professionalisering doorgemaakt te hebben in de dienstverlening aan buitenlandse inwoners. Het The Hague Hospitality Center organiseert voor recent in de stad gevestigde expatriates tweemaandelijks een informatiebijeenkomst genaamd *Welcome to The Hague*. Door deze groep inwoners serieus te nemen en hen te ondersteunen rekent de gemeente erop dat er een grote mate van goodwill is gekweekt. Ter versterking van het profiel van stad van vrede en recht en als onderdeel van de *Structuurvisie Den Haag 2020 – Wêreldstad aan Zee*, werkt de gemeente Den Haag aan de inrichting van de zogeheten Internationale Zone. Deze zone loopt van Kijkduin tot en met de bij Scheveningen gelegen Alexanderkazerne. Dit gebied bevat reeds een aantal internationale organisaties, terwijl een aantal elders in de stad gevestigde organisaties er de komende tijd hun intrek zullen nemen.

De in Den Haag en omgeving gevestigde organisaties noemden als positieve aspecten van Den Haag: het internationale karakter, met een groeiend aantal kwaliteitswinkels, restaurants en cultureel aanbod; de nabijheid van andere internationale organisaties en buitenlandse missies en het feit dat de stad het regeringscentrum is van Nederland; de multiculturele stedelijke context; de goede verbindingen; het proactieve beleid van de gemeente met toenemende aandacht voor internationale organisaties; en het feit dat Den Haag overwegend een veilige woon- en werkomgeving biedt. Minder positieve kanten betreffen de stroperigheid van bureaucratische besluitvorming onder meer bij het realiseren van huisvesting van organisaties en andersoortige dienstverlening, het weinig attractieve karakter van de stad voor jonge professionals, de niet optimaal functionerende stedelijke infrastructuur, hoge woonlasten ten gevolg van de overspannen woningmarkt in het duurdere segment en het functioneren van de (Nederlandse) gezondheidszorg.

De in de gemeente Den Haag gevestigde organisaties zijn positief over de Xpat Desk. De bekendheid van deze faciliteit onder in de regio Den Haag woonachtige medewerkers blijkt echter gevarieerd. Een derde geeft aan goed op de hoogte te zijn van de desk en een gelijk aantal heeft wel eens van deze functie gehoord; de rest is onbekend met het bestaan ervan. Van degenen die bekend zijn met de Xpat Desk, oordeelt ruim de helft (zeer) positief over de geboden dienstverlening; zo'n 40% heeft geen uitgesproken mening.

Kosten van levensonderhoud

Uit onderzoek in 2005 door de International Organisations' Staff Associations in the Netherlands (IOSA-NL) bleek dat veel medewerkers zich zorgen maakten over de hoge kosten van levensonderhoud in Nederland. Het kabinetsstandpunt besteedt aan dit aspect geen aandacht.

Uit de medewerkerenquête blijkt dat bijna driekwart van de respondenten de kosten van levensonderhoud hoog tot zeer hoog vindt. Het oordeel over de kosten van huisvesting is (zeer) negatief (90% van de respondenten). Ruim de helft van de respondenten beschouwt de kosten voor transport en consumptieartikelen hoog tot zeer hoog. Dit geldt ook de kosten van internationaal onderwijs en kinderopvang.

Algehele visie op de vestiging en het verblijf in Nederland

De internationale organisaties zijn over het algemeen tevreden over Nederland als gastland. Aspecten die hierbij genoemd werden zijn de hoge levensstandaard, de

gunstige ligging van Nederland met adequate internationale verbindingen, de stabiele politieke situatie, de goede binnenlandse fysieke infrastructuur (verkeer, vervoer, telecommunicatie), een overwegend hoog niveau van economische diensten, werkbare contacten met overheden en meer specifiek de steun van het ministerie van Buitenlandse Zaken op velerlei gebied. Als minder aantrekkelijke aspecten werden genoemd de stroperige bureaucratie en de hoge kosten voor levensonderhoud van de medewerkers.

Een groot deel van de niet-Nederlandse medewerkers (68%) is (zeer) tevreden met wonen en werken in Nederland. Een minderheid van 14% is dat niet, terwijl een 18% hierover neutraal is. Naast het verlies van privileges als gevolg van de toekenning van de DV-status richt de belangrijkste kritiek zich op het functioneren van het Nederlandse gezondheidssysteem en de hoge kosten van levensonderhoud (met name huisvesting). Bovendien wordt melding gemaakt van de beperkte servicegerichtheid bij overheidsinstellingen, nutsbedrijven en detailhandel. Taalproblemen en het feit dat overheidsinstellingen en commerciële dienstverleners te weinig aandacht hebben voor in Nederland gevestigde buitenlanders vormen ook een punt van zorg.

5 Hoofdbevindingen en aanbevelingen

5.1 Hoofdbevindingen

Het is niet eenvoudig om een onweerlegbaar causaal verband te leggen tussen de genomen maatregelen en de mate van tevredenheid bij de internationale organisaties en hun medewerkers over het functioneren van Nederland als gastland. Dit wordt bemoeilijkt door het ontbreken van harde gegevens over de uitgangssituatie (baseline) alsmede door het feit dat eerdere onderzoeken en enquêtes en de huidige beleidsdoorlichting geen identieke vraagstelling en aanpak kenden. Echter, op basis van de bevindingen van eerdere onderzoeken en door de triangulatie van de informatie die is opgeleverd via de in de beleidsdoorlichting toegepaste onderzoeksmethoden is het plausibel dat de toegenomen tevredenheid van de internationale organisaties alsook die van hun niet-Nederlandse medewerkers mede te danken is aan de verbeterde dienstverlening door de Nederlandse overheid.

- 1) *De voorgenomen beleidsmaatregelen zijn vrijwel allemaal uitgevoerd of in een verregaand stadium van uitvoering.*

Drie jaar na de publicatie van het kabinetsstandpunt is de beleidsuitvoering nog in volle gang. De uitvoering is in 2005 voortvarend ter hand genomen. Zo is de harmonisatie van privileges en immunititeiten gerealiseerd door met de internationale organisaties aanvullende akkoorden te sluiten. Met vier organisaties is zo'n akkoord nog niet tot stand gekomen, omdat deze vooralsnog niet konden instemmen met het geboden pakket. De fiscale privileges zijn verruimd en de versoepeling van de regelgeving met betrekking tot de opbouw van verblijfsrechten is zoals voorgenomen per 1 januari 2006 in werking getreden. De Xpat Desk van de gemeente Den Haag is versterkt met een medewerker van het ministerie van Buitenlandse Zaken en in 2006 is een nieuwe versie van de *Protocol Guide for International Organisations* uitgegeven, welke werd geactualiseerd in 2008. Ten aan-

zien van de infrastructurele voorzieningen lag het niet op de weg van de rijksoverheid om concrete maatregelen te nemen, maar heeft de overheid zich desalniettemin ondersteunend en stimulerend opgesteld. In de hiernavolgende hoofdbevindingen wordt inzicht gegeven over de geboekte resultaten.

- 2) *Het potentieel van de interdepartementale Stuurgroep Nederland Gastland, opgezet ter bevordering van de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het kabinetsstandpunt, is onderbenut.*

Het kabinetsstandpunt benadrukt dat het Nederlandse gastheerschap van internationale organisaties de gezamenlijke verantwoordelijkheid is van alle departementen. De medewerking van andere ministeries voor de uitvoering van een 'gastvrij en ruimhartig, slagvaardig en oplossingsgericht' beleid, is voor het ministerie van Buitenlandse Zaken als eerste aanspreekpunt voor de internationale organisaties van groot belang. Dit geldt ook waar departementen mogelijk het gastheerschap van internationale organisaties als minder prioritaire aangelegenheid beschouwen.

De interdepartementale Stuurgroep Nederland Gastland werd ingesteld als hoogambtelijk forum dat vorm dient te geven aan de gezamenlijkheid van de beleidsuitvoering. Gebleken is dat de stuurgroep voornamelijk functioneert als een platform voor informatie-uitwisseling tussen de bij het gastheerschap betrokken departementen en de gemeente Den Haag. Het belangrijkste nut van de stuurgroep is dan ook dat het van tijd tot tijd de aandacht van departementen voor de gastlandproblematiek vraagt, hetgeen tevens de bilaterale werkrelaties vergemakkelijkt. Het niveau van deelname varieert sterk per departement, waardoor er geen sprake meer is van een hoogambtelijk orgaan. Een inventarisatie van beleidsontwikkelingen die voor internationale organisaties relevant kunnen zijn, vindt niet of nauwelijks plaats. DKP/DIO bereidt de vergaderingen voor, maar heeft moeite om in de stuurgroep een daadwerkelijke regierol op zich te nemen. Zo blijkt het niet eenvoudig om departementen aan te spreken om oplossingen te zoeken voor door internationale organisaties aangedragen aangelegenheden. Dit geldt met name voor zaken die niet specifiek in het kabinetsstandpunt worden genoemd. Ook heeft de stuurgroep (nog) geen integrale langetermijnvisie ontwikkeld, waardoor problemen vooral op *ad hoc* basis worden aangepakt.

- 3) *De harmonisatie van privileges en immuniteiten heeft tot de nodige rust geleid in de relaties met de internationale organisaties. De procedure en criteria voor de toekenning van de DV-status worden als probleem gezien.*

Het wegnemen van de belangrijkste verschillen in privileges en immuniteiten tussen organisaties wordt door de organisaties positief beoordeeld. De verruiming van

fiscale privileges heeft de nadelige gevolgen van de Wet Inkomstenbelasting 2001 – althans voor de meeste medewerkers – ongedaan gemaakt. Ook over het proces waarop de harmonisatie middels aanvullende akkoorden is verlopen, oordelen de organisaties overwegend positief. Nederlandse medewerkers en medewerkers met een zogeheten DV-status zijn uitgesloten van een aantal fiscale privileges. Vier organisaties kunnen om die reden niet akkoord gaan met het voorgestelde pakket. Ook een aantal internationale organisaties dat wel akkoord is gegaan, plaatst vraagtekens bij de uitsluiting van medewerkers met een DV-status en de strikte toepassing van regels dienaangaande. Elf procent van de medewerkers heeft een DV-status.

Het oordeel van de medewerkers is niet onverdeeld positief. Dit heeft te maken met het feit dat de harmonisatie weliswaar de belangrijkste verschillen in privileges van medewerkers van gelijke rang tussen de organisaties heeft weggenomen, maar nieuwe verschillen tussen diverse categorieën medewerkers binnen de organisaties heeft geïntroduceerd. Ofschoon ruim de helft van de respondenten de harmonisatie een verbetering acht, vindt zo'n 17 procent dit niet. Slechts een kwart van de respondenten vindt de harmonisatie rechtvaardig; een aanzienlijk deel van de medewerkers (43%) vindt het systeem van privileges en immuniteiten (nog steeds) niet rechtvaardig. Het gevoel van ontevredenheid bestaat met name bij de medewerkers die zijn uitgesloten van een aantal fiscale privileges. Ook vinden sommige respondenten de grens tussen 'hoger' en 'lager' personeel arbitrair.

- 4) *De personele versterking van de Desk Internationale Organisaties en de introductie van een Ambassadeur Internationale Organisaties hebben het relatiebeheer met de internationale organisaties verbeterd. Wel is de continuïteit een punt van zorg.*

De meeste internationale organisaties achten de werkrelaties met de Desk Internationale Organisaties (DKP/DIO) van het ministerie van Buitenlandse Zaken de laatste jaren verbeterd. Zij wijzen daarbij op de toegenomen capaciteit van de desk en in het bijzonder op de bijdrage van de Ambassadeur Internationale Organisaties aan de verbetering van de samenwerking. Vooral de grotere internationale organisaties hebben nu frequent overleg met de medewerkers van de desk. Niettemin wijzen veel organisaties op het hoge verloop van de medewerkers van DKP als punt van zorg voor de continuïteit van de dienstverlening.

- 5) *De communicatie met en informatievoorziening aan internationale organisaties is verbeterd, maar er zijn nog punten die aandacht behoeven.*

De sedert 2005 ingezette instrumenten ter verbetering van de communicatie met en informatievoorziening aan de internationale organisaties en hun medewerkers

worden door hen gewaardeerd. Dit betreft met name de vernieuwde *Protocol Guide for International Organisations*, het geïntensiverde bilateraal contact vanuit DKP/DIO, de periodiek door DKP/DIO georganiseerde voorlichtingsbijeenkomsten met medewerking van bijvoorbeeld het Centraal Bureau Internationale Fiscale Behandeling of de Immigratie- en Naturalisatiedienst en de instelling van de Xpat Desk bij de gemeente Den Haag. Echter, de collectieve bijeenkomsten met de secretaris-generaal van het ministerie van Buitenlandse Zaken hebben sedert enige tijd niet meer plaatsgevonden, terwijl daar wel behoefte aan bestaat bij de internationale organisaties. Voorts schiet de communicatie over voorgenomen wijzigingen in voor hen relevant beleid en regelgeving volgens internationale organisaties nog tekort, met als belangrijkste voorbeeld de invoering van de Zorgverzekeringswet in 2006. Nog altijd is de informatievoorziening in de Engelse taal, door zowel de overheid als het bedrijfsleven, schaars.

- 6) *De internationale organisaties en hun niet-Nederlandse medewerkers zijn over het algemeen tevreden met hun aanwezigheid in Nederland.*

De internationale organisaties zijn zonder uitzondering in algemene zin tevreden over hun aanwezigheid in Nederland. Enkele organisaties wijzen daarbij op het stabiele politieke klimaat in Nederland, de relatief hoge levensstandaard, een goede diensteninfrastructuur, of op de ondersteuning (financieel, huisvesting) die zij krijgen van de Nederlandse overheid. Uit de enquête onder de niet-Nederlandse medewerkers van internationale organisaties komt naar voren dat een overgrote meerderheid van hen (68%) over het algemeen tevreden is met het leven en werken in Nederland. Dat neemt niet weg dat zowel de internationale organisaties als de niet-Nederlandse medewerkers kwesties aandragen waar in hun ogen de Nederlandse overheid maatregelen zou kunnen nemen (zie hieronder).

- 7) *Een aantal aangelegenheden verdient naar de mening van de internationale organisaties en hun niet-Nederlandse medewerkers bijzondere aandacht bij de uitvoering van het beleid.*

Organisaties

Het faciliteren door de Nederlandse overheid van herhuisvesting, renovatie of uitbreiding verloopt niet altijd naar tevredenheid. De realisatie van de nieuwe dan wel definitieve huisvesting neemt niet zelden aanzienlijke tijd in beslag mede ten gevolge van stroperige en bureaucratische besluitvorming bij de overheid.

De beveiliging van gebouw en personen (personeelsleden, verdachten, getuigen, et cetera) geschiedt naar tevredenheid. Nederland dient adequaat te blijven reage-

ren op nieuwe veiligheidseisen. Van belang wordt geacht dat rekening wordt gehouden met uiteenlopende veiligheidseisen voor organisaties die in elkaars nabijheid gevestigd zijn of worden. Deze aangelegenheid doet zich met name voor bij de verdere inrichting van de Internationale Zone in Den Haag.

Medewerkers

Het Nederlandse gezondheidszorgsysteem blijkt een bron van ongenoegen bij veel niet-Nederlandse medewerkers van internationale organisaties. Dit betreft zowel structureel-beleidsmatige kenmerken (zoals de 'poortwachterfunctie' van de huisarts) als culturele aspecten (het egalitaire systeem, de overwegende terughoudendheid bij het voorschrijven van medicijnen). Maatregelen zoals een betere informatievoorziening over het systeem of het bevorderen van de toegankelijkheid voor medewerkers van internationale organisaties tot medische zorg hebben geleid tot enkele verbeteringen, maar hebben vooralsnog het ongenoegen niet weggenomen. Het geconstateerde ongenoegen is niet bevorderlijk voor de aantrekkelijkheid van Nederland als vestigingsplaats voor internationale organisaties.

Aandacht wordt gevraagd voor het verruimen van de mogelijkheden van internationaal onderwijs. Inmiddels zijn mogelijkheden tot het verbeteren van het aanbod van internationaal onderwijs in de regio Den Haag onderzocht. Er is sprake van verbeteringen, zoals toenemende mogelijkheden tot het volgen van tweetalig voortgezet onderwijs (Nederlands/Engels) binnen het reguliere onderwijs en de recente realisatie door The International School of The Hague van een doorlopende onderwijslijn voor kinderen van 4-18 jaar binnen één locatie. Voorts zal het aanbod aan internationaal onderwijs toenemen door het voornemen om binnenkort een 'Europese stroom' toe te voegen aan deze onderwijsinstelling. Wel is sprake van een tekort aan internationaal onderwijsvoorzieningen voor kinderen met speciale behoeften.

Inzake meertalige faciliteiten voor kinderopvang worden de niet-Nederlandse medewerkers van internationale organisaties geconfronteerd met lange wachtlijsten en relatief hoge kosten. Voor deze groep is het probleem extra prangend, aangezien zij voor de opvang van kinderen doorgaans minder kunnen terugvallen op familie.

- 8) *Er is een zekere discrepantie tussen de verwachtingen van de internationale organisaties en hun niet-Nederlandse medewerkers en de mate waarin de Nederlandse overheid in het kader van het beleid daarin tegemoet kan komen.*

Uit het onderzoek blijkt dat niet alle problemen die de internationale organisaties en hun medewerkers ervaren in dezelfde mate kunnen of dienen te worden aange-

pakt door de overheid. Aan de ene kant van het spectrum is sprake van directe dienstverlening en informatievoorziening door de overheid aan de internationale organisaties. Hier kan en moet de rijksoverheid de eigen verantwoordelijkheid nemen. Aan de andere kant wordt de Nederlandse samenleving gekenmerkt door historisch gegroeide eigenheden, waarmee de organisaties en hun niet-Nederlandse medewerkers geconfronteerd worden. Naarmate men dichterbij het laatstgenoemde deel van het spectrum komt, is het voor de overheid lastiger om sturend op te treden. Voorts zal er een verschil blijven in percepties van 'goed genoeg' en 'nog beter'. In het beleid maakt de overheid op basis van een brede afweging, waarin ook andere belangen worden betrokken, een eigenstandige keuze. Echter, bij het maken van die keuze is het van belang dat er ruimte bestaat om de argumenten van de internationale organisaties en hun medewerkers te vernemen en gepaste consideratie te geven.

5.2 Aanbevelingen

In zijn algemeenheid geldt dat bij de uitvoering van het beleid rekenschap moet worden gegeven van de leidraad van het kabinetsstandpunt, namelijk dat Nederland een vestigingsklimaat moet bieden dat zich goed kan meten met de internationale concurrentie ter zake en dat wordt gezien als gastvrij en ruimhartig, slagvaardig en oplossingsgericht. De in de hoofdbevindingen geconstateerde punten verdienen aandacht vanuit dat perspectief. In aanvulling hierop volgt een aantal specifieke aanbevelingen.

- 1) *Het huidige niveau van inspanning dient te worden bestendig waarbij sprake dient te zijn van een goed samenspel van de bij het gastlandbeleid betrokken departementen*

De afgelopen drie jaar is door het leveren van belangrijke inspanningen veel achterstallig onderhoud verricht aan het gastheerschap. Hierdoor is de relatie met de internationale organisaties sterk verbeterd. De realisatie van de uitgangspunten van het kabinetsstandpunt vereist evenwel voortdurende aandacht en inzet van alle partijen. Het gecreëerde momentum dient te worden bestendig, waarbij het ministerie van Buitenlandse Zaken de andere departementen, waar nodig, mag aanspreken op hun verantwoordelijkheid en medewerking om Nederland een aantrekkelijk vestigingsland te laten blijven voor internationale organisaties.

2) *De interdepartementale Stuurgroep Nederland Gastland dient beter te worden benut*
Teneinde de realisatie van de uitgangspunten van het kabinetsstandpunt te bevorderen en deze bij voortduring de verantwoordelijkheid van de departementen te laten zijn, dient het functioneren van de interdepartementale Stuurgroep Nederland Gastland te worden verbeterd. Middels een meer gedegen voorbereiding van de bijeenkomsten door het ministerie van Buitenlandse Zaken in samenwerking met de voor specifieke onderdelen verantwoordelijke departementen kan het potentieel van de stuurgroep als (hoogambtelijk) besluitvormend orgaan beter worden benut. Dit vereist tevens dat de vertegenwoordiging in de stuurgroep op het geëigende niveau plaatsvindt. Ook de (niet in de stuurgroep vertegenwoordigde) contactpersonen van de ministeries en uitvoeringsdiensten zouden periodiek bij elkaar kunnen komen om het werk van de stuurgroep voor te bereiden en uitvoering te geven aan de in de stuurgroep genomen besluiten.

3) *Ontwikkelen langetermijnvisie en ambitieniveau*
Om te ontsnappen aan het *ad hoc* karakter van oplossingen voor knelpunten dient een langetermijnvisie te worden ontwikkeld op de aanwezigheid van internationale organisaties en hun medewerkers in Nederland. Dit zou kunnen gebeuren op basis van scenario's inzake de verwachte komst van nieuwe organisaties dan wel afbouw van gevestigde organisaties. Daarbij kan een minimaal niveau van dienstverlening dat Nederland nastreeft worden geformuleerd. Op basis van deze langetermijnvisie kunnen actieplannen worden opgesteld.

4) *Verdere verbetering van informatie en communicatie*
Bij een goed vestigingsklimaat hoort het informeren van internationale organisaties over op stapel staande veranderingen in voor hen relevant beleid alsmede wet- en regelgeving en dat bij dergelijke veranderingen met hun specifieke situatie rekening wordt gehouden. Om dit mogelijk te maken, dient het ministerie van Buitenlandse Zaken door de overige departementen actief te worden geïnformeerd over en te worden betrokken bij voorgenomen veranderingen.

Het is belangrijk om een forum te bieden waarin de internationale organisaties terugkoppeling kunnen geven over gastlandzaken en waarin de Nederlandse overheid zijn visie en eventuele toekomstplannen kan verduidelijken. De bijeenkomsten van de secretaris-generaal van het ministerie van Buitenlandse Zaken met vertegenwoordigers van de internationale organisaties dienen nieuw leven te worden ingeblazen. In aanvulling op deze bijeenkomsten kunnen inhoudelijke thema's zoals huisvesting, beveiliging en verblijfsrechten van personeel worden uitgediept met specialisten van de overheid en de organisaties. In aanvulling op het

reageren op verzoeken om informatie zou het ministerie van Buitenlandse Zaken proactief kunnen nagaan welke thema's voor voorlichting of discussie in aanmerking komen.

Het zijn van een aantrekkelijk gastland veronderstelt dat niet-Nederlandse medewerkers van internationale organisaties hun weg in de Nederlandse maatschappij kunnen vinden, zonder dat zij per se de Nederlandse taal machtig zijn. De rijksoverheid en lokale overheden dienen zorg te dragen dat informatie en formulieren inzake hun dienstverlening in het Engels beschikbaar zijn, of dat niet-Nederlands sprekenden voldoende Engelstalige ondersteuning krijgen wanneer zij bij deze overheden aankloppen. Ook niet-overheidsorganisaties dienen bewust gemaakt te worden van deze behoefte. Dit laat onverlet dat de internationale organisaties eveneens een taak hebben in het informeren en begeleiden van hun eigen medewerkers bij het functioneren in de Nederlandse samenleving.

5) *Bezetting Directie Kabinet en Protocol*

Het niveau van dienstverlening zoals de internationale organisaties dat ervaren is in hoge mate afhankelijk van de personele capaciteit van de Directie Kabinet en Protocol van het ministerie van Buitenlandse Zaken. De toekomstige personele bezetting van deze directie is daarom, mede in het licht van de taakstelling, een punt van zorg. De marges bij de afdeling Buitenlandse missies, Voorrechten en Immunititeiten welke zorg draagt voor de registratie van de niet-Nederlandse medewerkers en het verstrekken van identiteitskaarten, zijn reeds bij de huidige bezetting smal. Hierdoor kunnen er gemakkelijk achterstanden optreden. De feitelijke bezetting van de Desk Internationale Organisaties, die nu sterk leunt op tijdelijke, bovenformatieve krachten, dient te worden bestendigd. Het behoud van cruciale kennis, opgebouwde werkrelaties en institutioneel geheugen dient te worden meegewogen bij het reguliere overplaatsingsproces. Bij de voorziene samenvoeging van de Desk Internationale Organisaties met de afdeling Buitenlandse missies, Voorrechten en Immunititeiten dient voldoende capaciteit voor het relatiebeheer met de internationale organisaties behouden te blijven. Daarbij heeft het in elk geval de voorkeur de functie van Ambassadeur Internationale Organisaties te behouden.

6) *Systematische monitoring van de beleidsuitvoering verdient aandacht*

Om de dienstverlening aan de internationale organisaties op peil te kunnen houden en waar nodig te kunnen ingrijpen, is informatie over geleverde prestaties benodigd. Dit vereist monitoring van de beleidsuitvoering en het systematisch bijhouden van incidenten en klachten, alsmede doorlooptijden van behandelingsprocessen.

Voorts kan in vervolg op het binnen deze beleidsdoorlichting uitgevoerde enquête-onderzoek in de toekomst soortgelijk onderzoek onder de internationale organisaties en hun medewerkers bijdragen aan het verwerven van inzicht over de wijze waarop Nederland als gastland functioneert.

Bijlage Resultaten van de enquête onder niet-Nederlandse medewerkers van internationale organisaties

In opdracht van en in nauwe samenwerking met IOB heeft TNS NIPO een enquête afgenomen onder de niet-Nederlandse medewerkers van de in Nederland gevestigde internationale organisaties.

Methode

Voor het onderzoek is gebruikgemaakt van de methode *computer assisted web interviewing* (CAWI). Bij deze methode werken respondenten via hun eigen (multi-media-)pc mee aan het onderzoek (*e-mail met link*). IOB heeft TNS NIPO een lijst geleverd met de e-mailadressen van de (potentiële) respondenten. De vragenlijst werd door TNS NIPO via de modem of het internet naar de respondent gestuurd. De respondent kon de vragenlijst invullen op een moment dat hem of haar uitkomt, zonder tussenkomst van een enquêteur of interviewer.

Niet alle organisaties hebben – vanwege privacyredenen – de e-mailadressen van hun medewerkers vrij kunnen geven. Voor deze organisaties is een *open link* gecreëerd, die zij zelf binnen de organisatie hebben verspreid. Via een *open link* kan de vragenlijst onbeperkt ingevuld worden. Voordeel van deze oplossing is dat een groot aantal respondenten toch deel heeft kunnen nemen aan het onderzoek. Nadeel van deze methode is dat de betrouwbaarheid afneemt, aangezien er geen controle meer is op het invulgedrag van de respondenten. In theorie heeft dezelfde respondent de vragenlijst meerdere keren kunnen invullen.

Ten slotte werden aan twee organisaties schriftelijke vragenlijsten getuurd, die zij zelf binnen de organisatie hebben verspreid. De respondenten hebben via een retourenvelop de vragenlijst kunnen retourneren.

Steekproef

Omdat mede gebruik is gemaakt van een *open link*, is niet exact bekend hoeveel personen de vragenlijst hebben ontvangen. Er zijn twee bronnen die als basis kunnen dienen voor een schatting van het totaal aantal respondenten, te weten het Probas-systeem van het ministerie van Buitenlandse Zaken en de aantallen medewerkers die de internationale organisaties zelf hebben doorgegeven aan het IOB-onderzoeksteam. Het Probas-systeem schat het aantal potentiële respondenten op 6.850; het aantal door de internationale organisaties aan IOB doorgegeven medewerkers bedraagt 7.076. In onderstaande tabel staat per methode de absolute respons weergegeven.

Respons

	n
Open link	2.620
E-mail met link schriftelijk	249 28
Totaal	2.897

In totaal is aan 362 medewerkers een e-mail met daarin een persoonlijke link naar de vragenlijst verstuurd. Aan zeven organisaties is een *open link* verstuurd, die zij zelf intern hebben verspreid. Ten slotte is aan 178 medewerkers een schriftelijke vragenlijst verstuurd.

Dit heeft geresulteerd in een totale respons van 2.897 medewerkers. Aan het begin van de vragenlijst staat een selectievraag.¹ Op basis van deze vraag hebben 221 medewerkers de vragenlijst niet hoeven doorlopen. Het totaal aantal medewerkers dat de vragenlijst volledig heeft ingevuld, bedraagt 2.676, wat neerkomt op ongeveer 39% respons.

Door een routing in de vragenlijst kan het aantal respondenten dat een vraag ter

¹ Selectiecriteria: niet-Nederlandse nationaliteit – Nederlandse nationaliteit, waarbij de eerste categorie de vragenlijst kon doorlopen.

beantwoording krijgt, afwijken van het totaal aantal respondenten. In de tabellen is het absolute aantal respondenten per vraag terug te vinden.

Veldwerk

De enquête heeft gedeeltelijk plaatsgevonden in de meivakantie. Om het effect van deze vakantie zoveel mogelijk te minimaliseren, is besloten het veldwerk met een week te verlengen. Het veldwerk is gestart op 21 april en heeft geduurd tot 17 mei. Verder zijn er responsbevorderende maatregelen genomen in de vorm van twee herinneringsmails (zowel aan organisaties als personen).

De vragenlijst is opgesteld door IOB en vervolgens door TNS NIPO geredigeerd. De lijst bestaat uit 81 gesloten vragen en één open vraag voor eventuele aanvullende opmerkingen. Zoals aangegeven, betrof de eerste vraag een selectievraag, waarbij werd bepaald of de respondent tot de doelgroep behoorde. De respondent kon alleen door met de vragenlijst indien hij/zij een andere dan de Nederlandse nationaliteit bezit.²

Aangezien het onderzoek gericht was op niet-Nederlandse medewerkers werd de vragenlijst in het Engels opgesteld, geprogrammeerd en uitgezet. Op verzoek van een aantal organisaties is de vragenlijst ook in het Frans vertaald. De Franse vragenlijst is een aantal dagen later dan de Engelse vragenlijst online beschikbaar gekomen.

Verwerking

De onderzoeksresultaten zijn door TNS NIPO computermatig verwerkt. De computer berekent percentages van elk cijfer afzonderlijk volgens een vaste afrondingsinstructie. Het gevolg is dat optellingen soms niet gelijk zijn aan de apart vermelde som van de percentages. Indien zo'n (klein) verschil zich voordoet, is dat te wijten aan het afronden.

Toelichting bij de stoplichtgrafieken

In de stoplichtgrafiek wordt in percentages aangegeven hoe vaak een antwoordcategorie gegeven is. Dit geeft direct inzicht in hoeverre de respondenten tevreden zijn over een deelaspect. Per onderwerp worden de resultaten van alle aspecten op totaalniveau weergegeven. Donkergroen betekent zeer tevreden of geheel mee eens en rood betekent zeer ontevreden of geheel mee oneens. Als een antwoord-

² Uiteraard is dit selectie criterium niet waterdicht.

categorie minder dan vijf procent bedraagt, is het percentage (in verband met mogelijke overlapping van de percentages) niet afgebeeld.

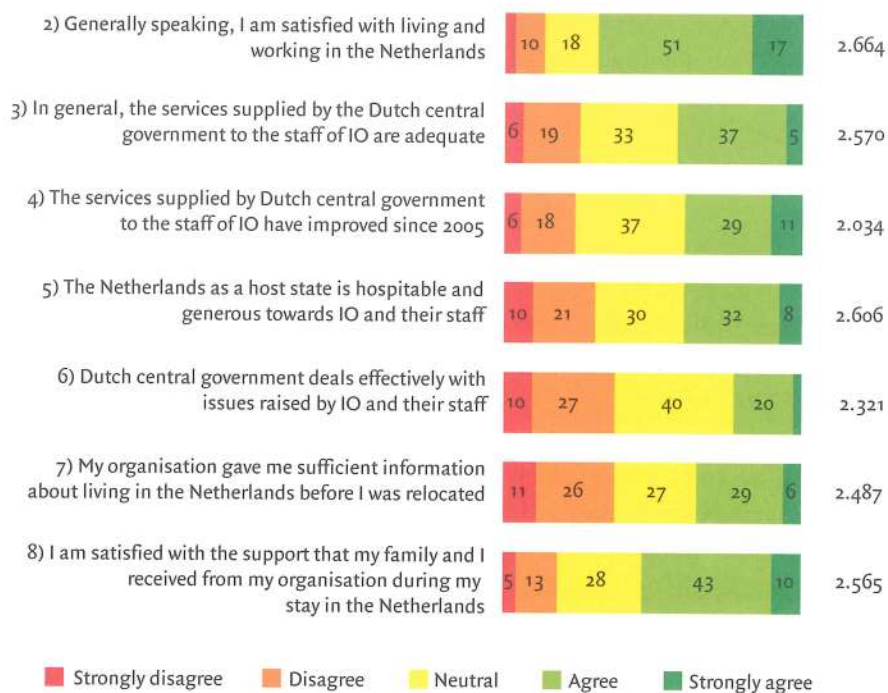
Stoplichtgrafieken kunnen alleen worden weergegeven voor vragen met antwoord-categorieën op een vijfpuntsschaal. Een aantal vragen voldoet niet aan dit criterium en de resultaten worden daarom met een ander type grafiek weergegeven.

Hieronder worden de resultaten weergegeven op hoofdniveau aan de hand van stoplichtgrafieken. Achter elke balk van de stoplichtgrafiek staat het aantal personen dat de vraag heeft beantwoord (n) weergegeven. Deze aantallen kunnen verschillen omdat de antwoordcategorie 'no opinion/not relevant' in de stoplichtgrafieken is weggelaten.

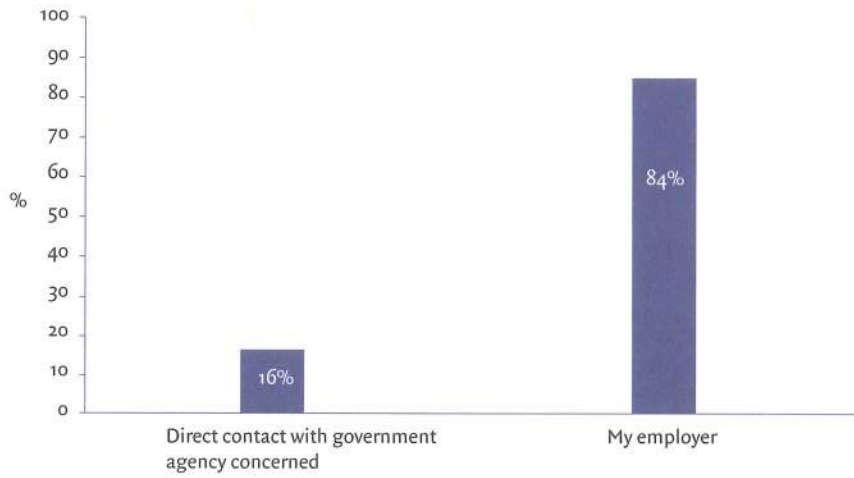
Question 1) Do you have Dutch nationality?

General

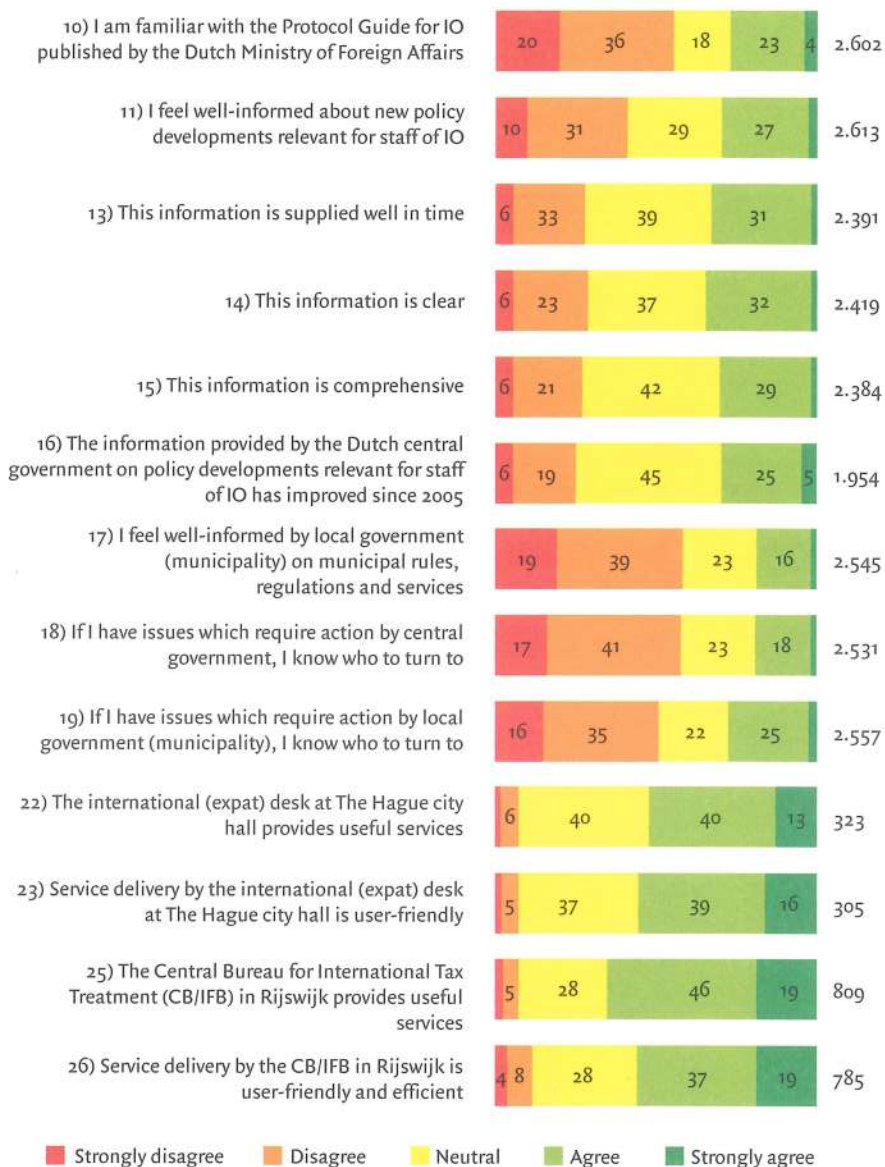
Please indicate whether you agree or disagree with the following statements:



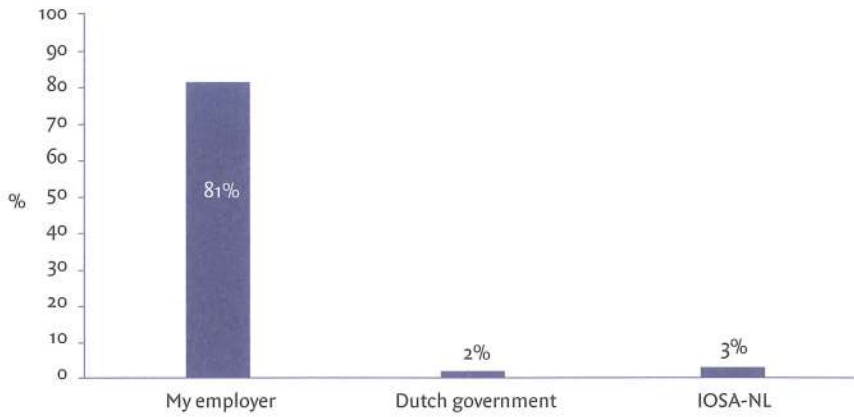
Question g) The assistance I most rely on comes from:
n=2.676



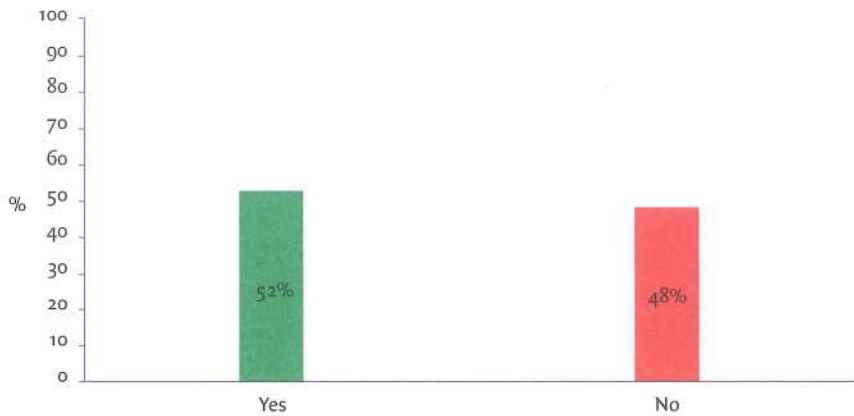
Information & Communication



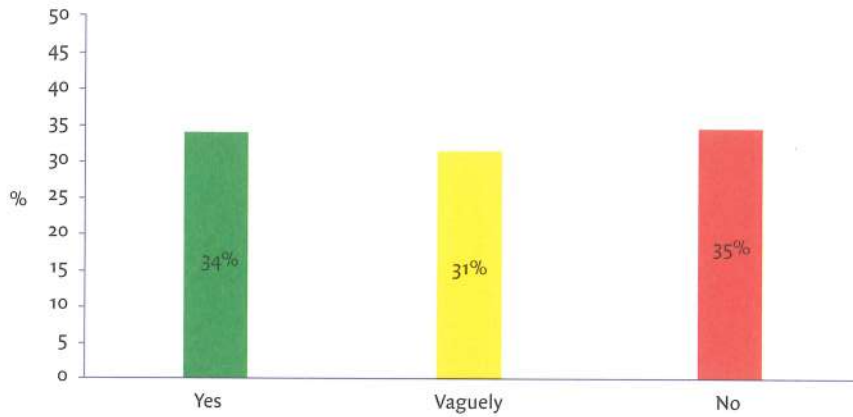
Question 12) Information on new policy developments relevant for staff of international organisations is primarily provided by
n= 2.283



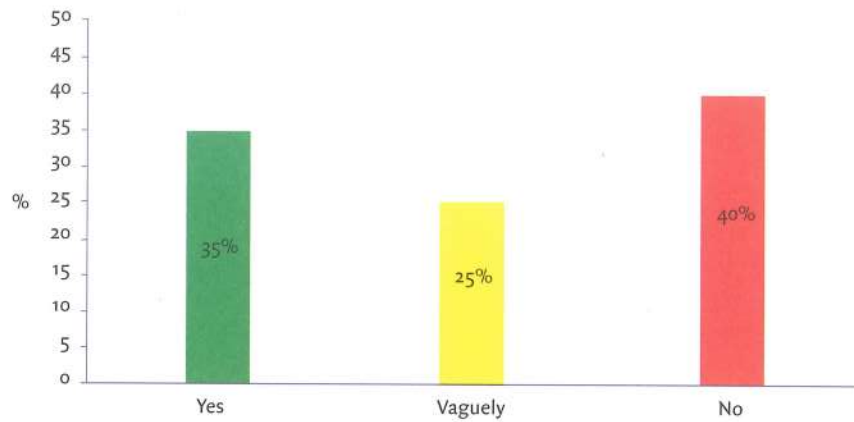
Question 20) Do you live in The Hague municipality?
n=2.676



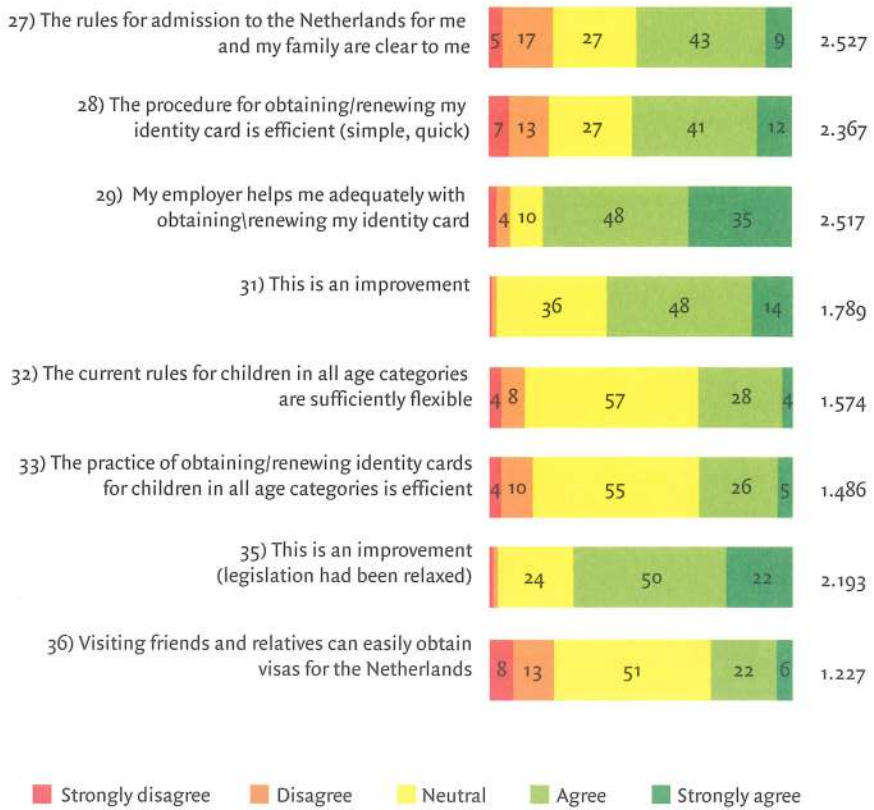
Question 21) I am aware of the existence of an international (expat) desk at The Hague city hall
n=1.396



Question 24) I am aware of the existence of the Central Bureau for International Tax Treatment (CB/IFB) in Rijswijk
n=2.676

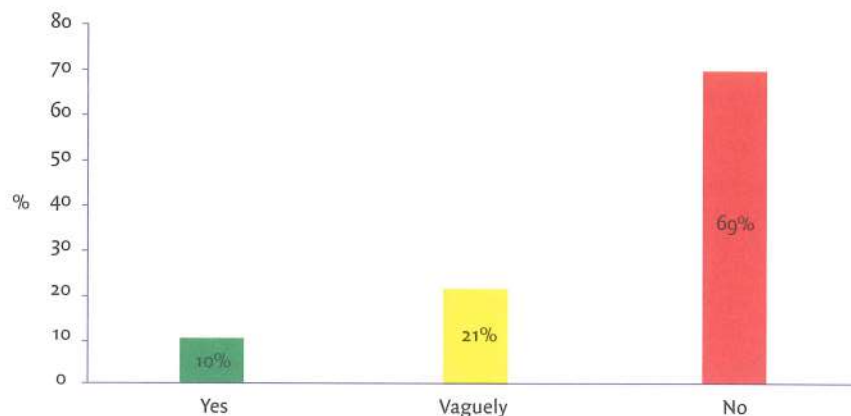


Access to and residence in the Netherlands



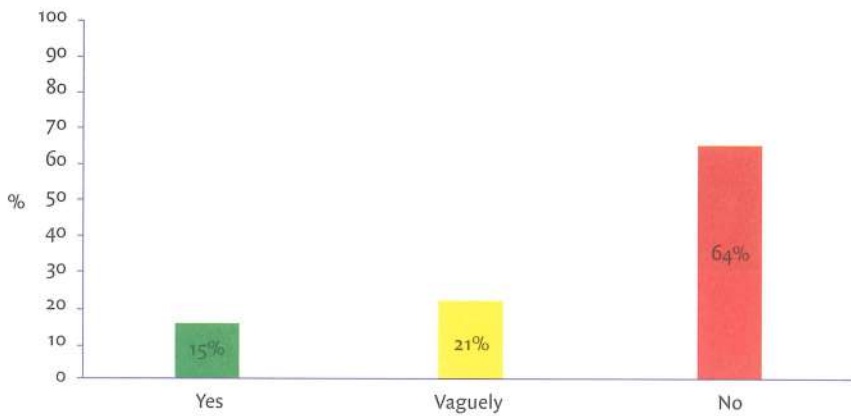
In 2005 the rules were relaxed so that dependent children aged between 18 and 23 who are not full-time students now also qualify for identity cards as accompanying family members provided they are part of the household of the staff member concerned and are resident with him/her. Children younger than 27 who are studying abroad are eligible for identity cards – valid for one year – if they are both studying in and nationals of a non-Schengen country. The rules for children under 18 to qualify for Identity Cards have remained the same.

Question 30) Were you aware that the rules had been relaxed?
n=2.676



In 2006, the Aliens Act was amended so that employees and former employees of IOs and their accompanying family members who have spent ten years in the Netherlands now have an independent right to remain in this country. Staff of international organisations now have rights of permanent residence after 10 years, even if they voluntarily leave the employ of the IO. Family members aged 18 or over may apply for a permanent residence permit after 10 years in the Netherlands, even if the member of staff they were originally accompanying continues to work for an international organisation or leaves the Netherlands.

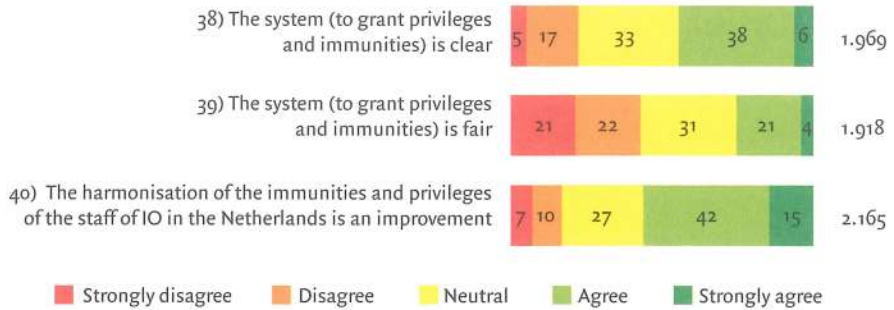
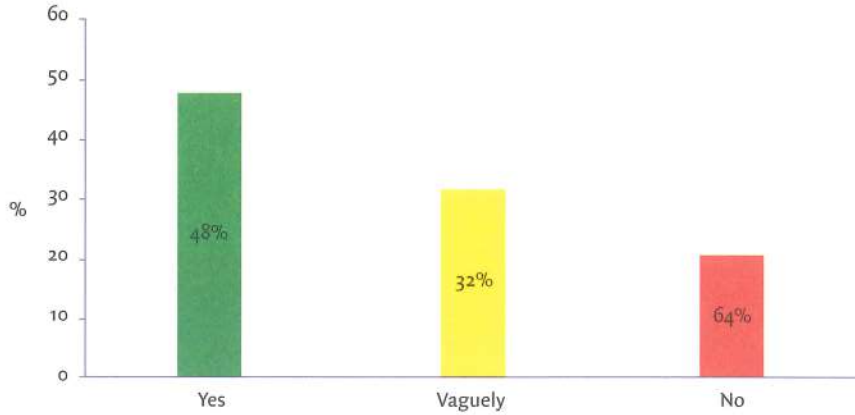
Question 34) Were you aware that the legislation had been relaxed?
n=2.676



Privileges and Immunities

Privileges and Immunities are granted according to differences in ranks and status of international staff. The system has been harmonised and laid down in Headquarters agreements.

Question 37) I am aware of the system used by the Dutch government to grant privileges and immunities
n=2.676



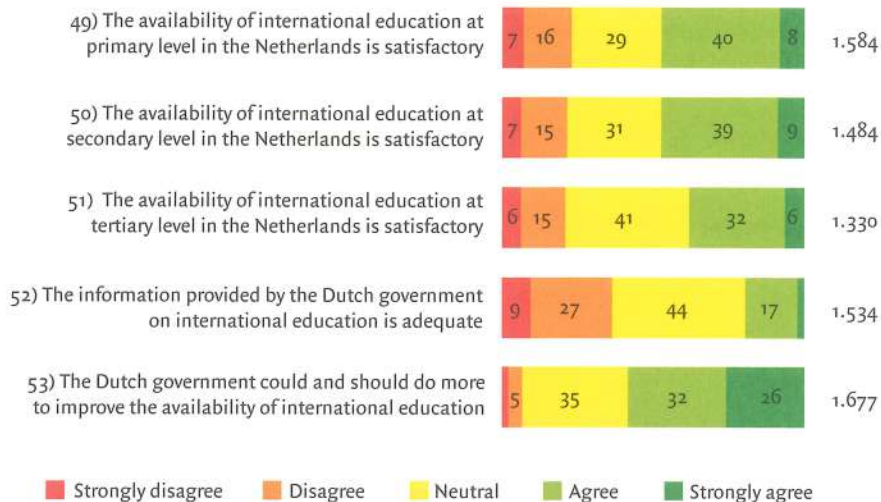
Importation of personal effects



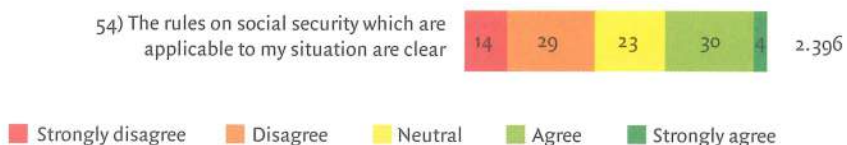
Public health system



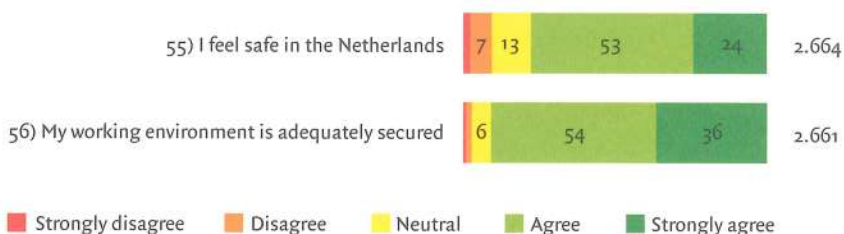
Education



Social Security



Security



Mobility

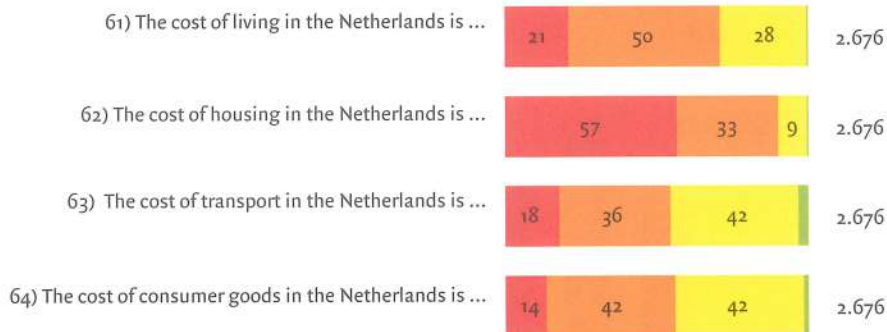


■ Strongly disagree
 ■ Disagree
 ■ Neutral
 ■ Agree
 ■ Strongly agree

Other issues



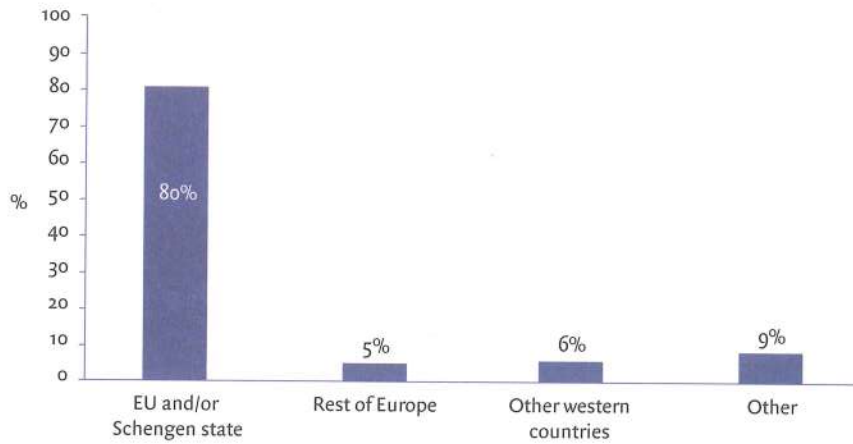
■ Strongly disagree
 ■ Disagree
 ■ Neutral
 ■ Agree
 ■ Strongly agree



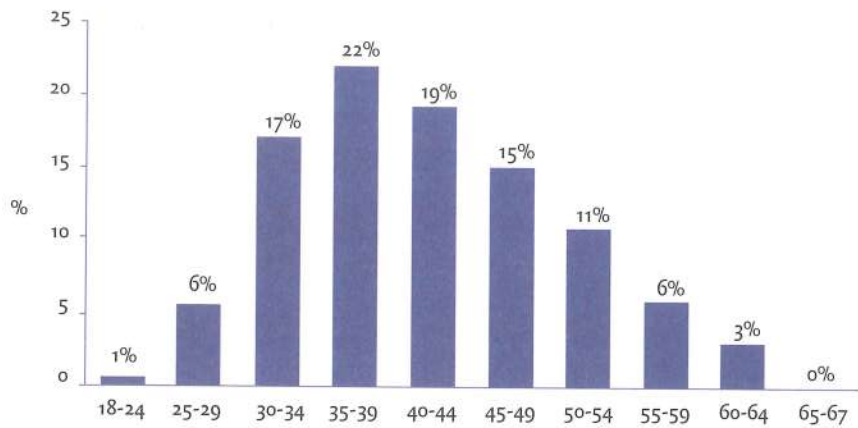
■ Very high
 ■ High
 ■ Reasonable
 ■ Low
 ■ Very low

Personal profile

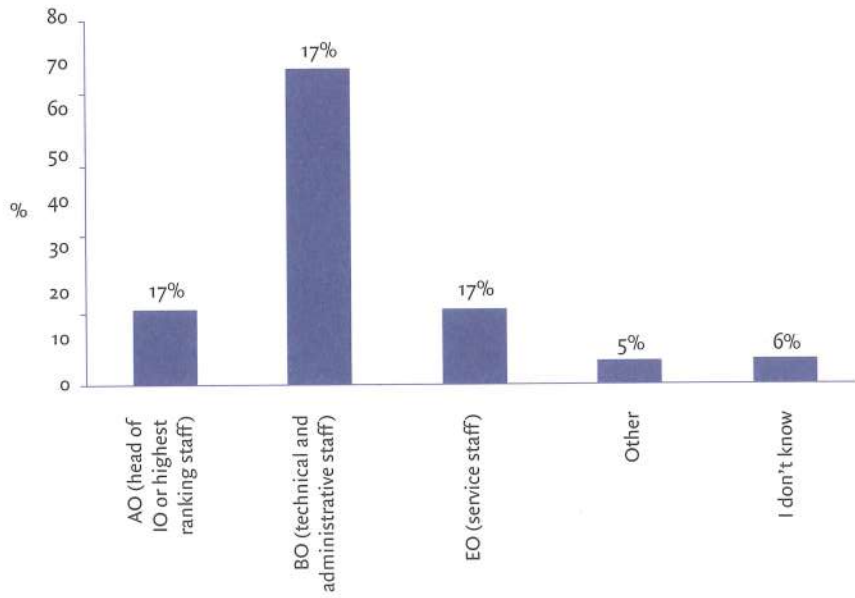
Question 65) Nationality
n=2.676



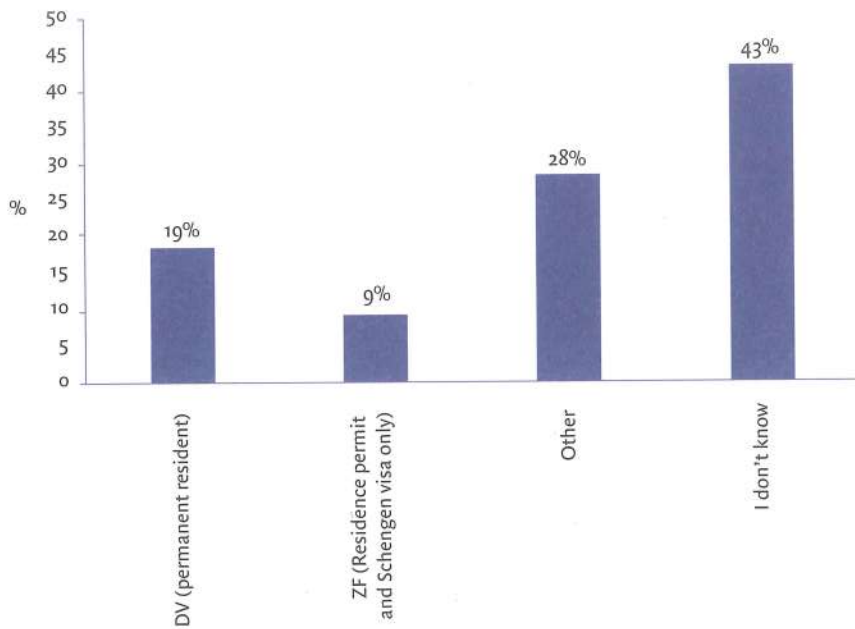
Question 66) What is your age?
n=2.676



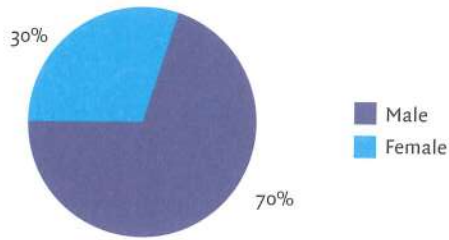
Question 67) What is your status? (see identity card)
n=2.676



Question 68) What is your residence status? (see identity card)
n=2.676



Question 69) Gender
n=2.676

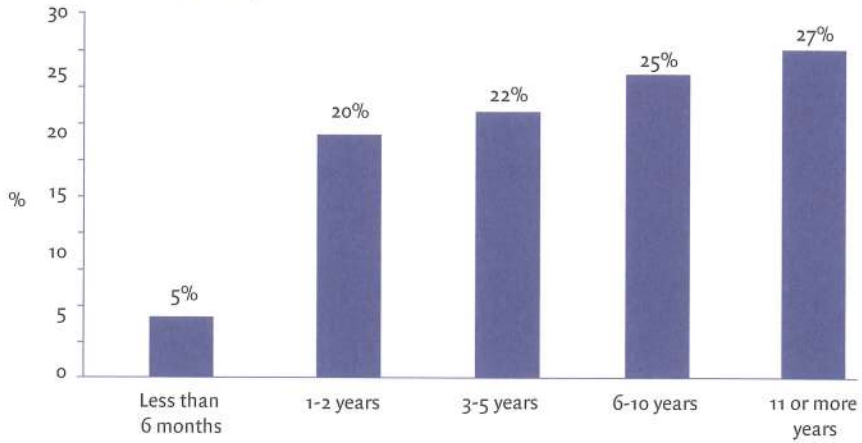


Question 70) How long have you been living in the Netherlands?
n=2.676



Question 71) *How long have you been working for an international organisation in the Netherlands?*

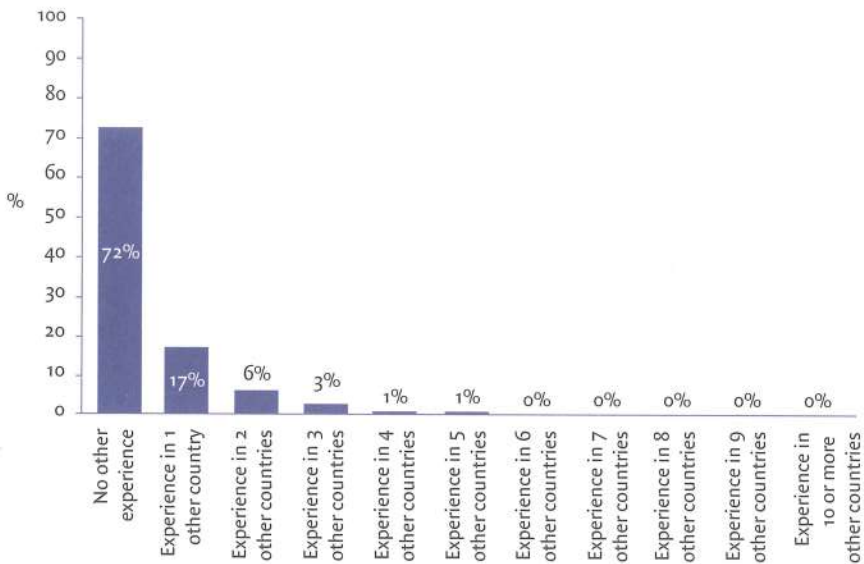
n=2.676



Question 72) *I work for: (choose organisation)³*

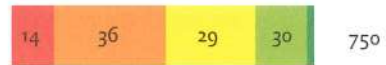
Question 73) *Do you have previous experience of assignments with international organisations located outside the Netherlands?*

n=2.676



3 Omdat enkele organisaties een zeer klein aantal respondenten kenden, is het antwoord op deze vraag om wille van anonimiteit niet opgenomen.

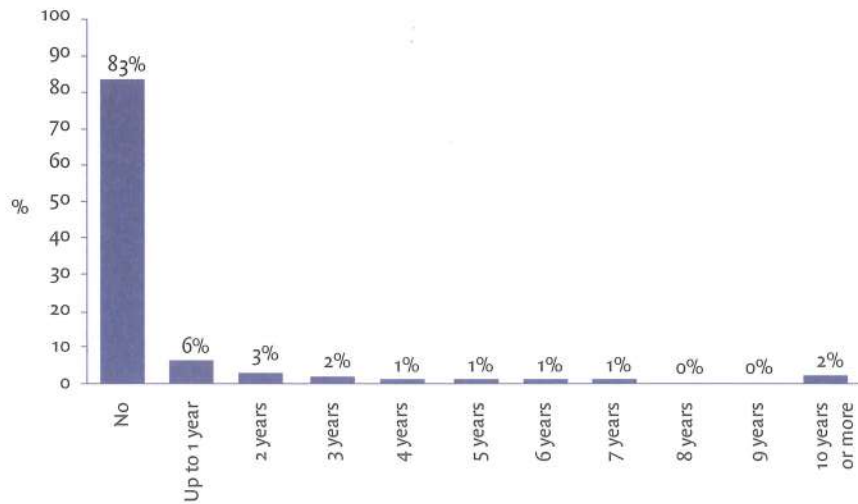
74) How would you rate this experience?



- Far better than in the Netherlands
- Better than in the Netherlands
- Equal to my experience in the Netherlands
- Worse than in the Netherlands
- Far worse than in the Netherlands

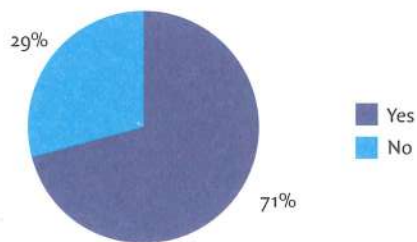
Question 75) Had lived in the Netherlands before your assignment?

n=2.676

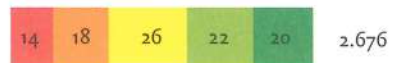


Question 76) Had you visited the Netherlands before your assignment?

n=2.226

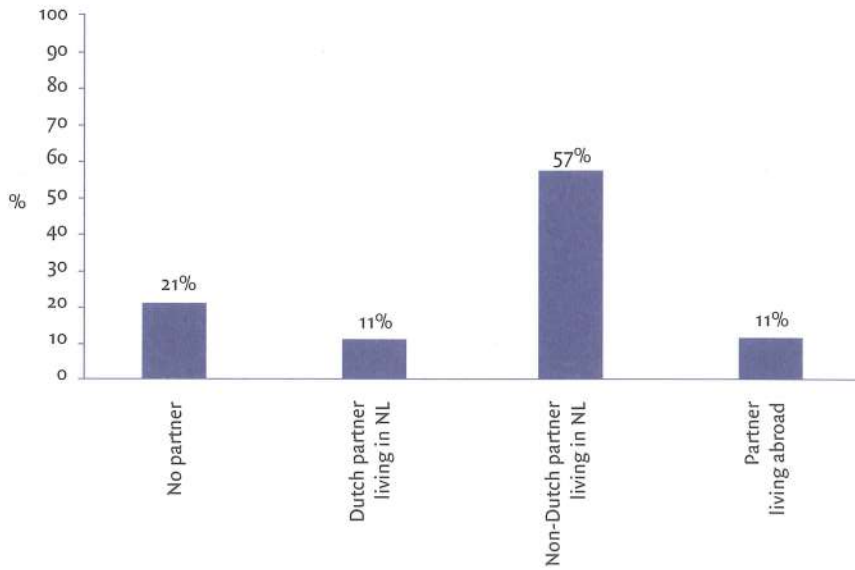


77) Do you speak Dutch?

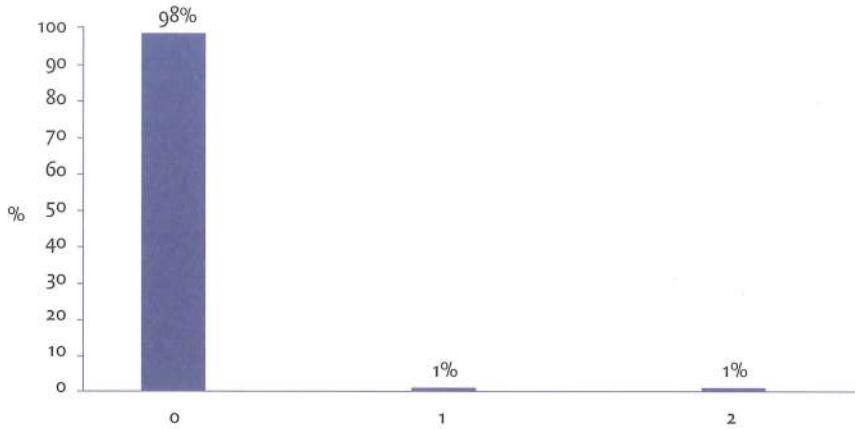


- Not at all
- Hardly
- Some
- Reasonably
- Fluently

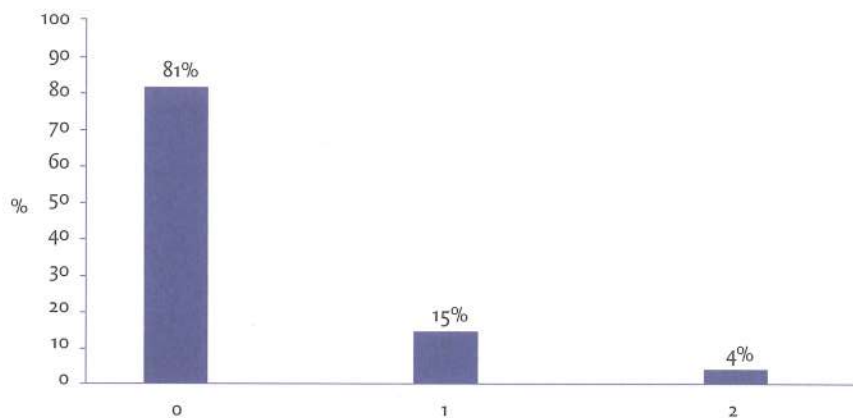
Question 78) Dependents (partner)
n=2.676



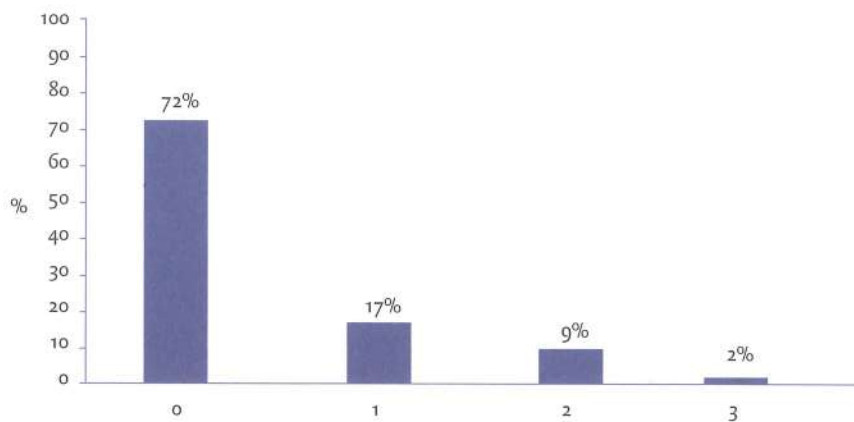
Question 79) Number of children with only Dutch nationality
n=2.676



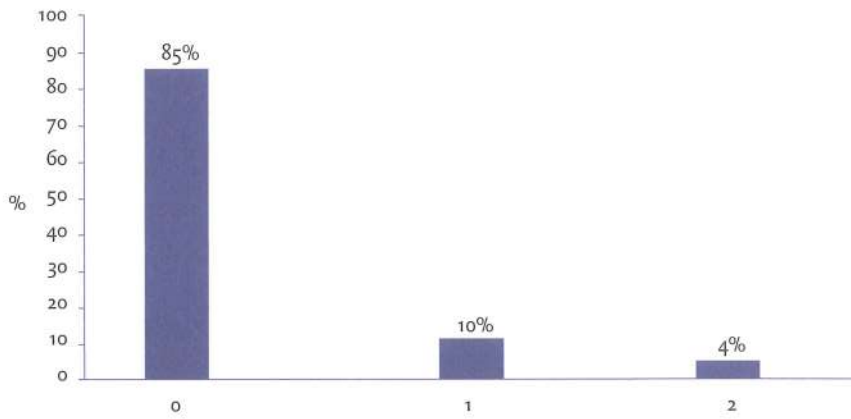
Question 79a) Children with other or double nationality aged 0-3: number
n=2.676



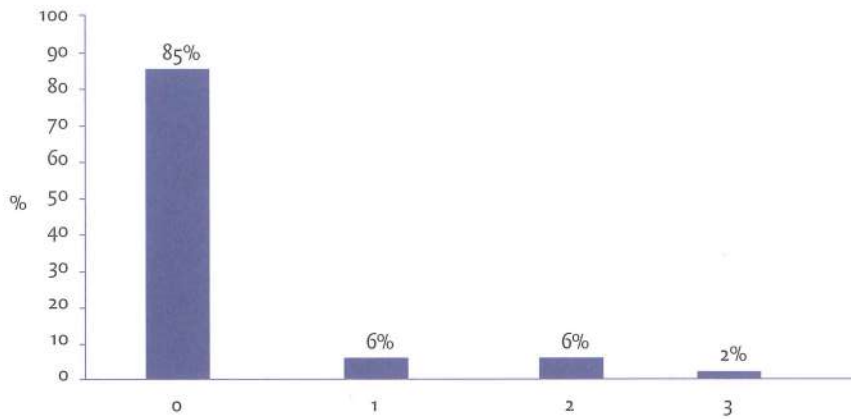
Question 79b) Children with other or double nationality aged 4-12: number
n=2.676



Question 79c) Children with other or double nationality aged 13-18: number n=2.676

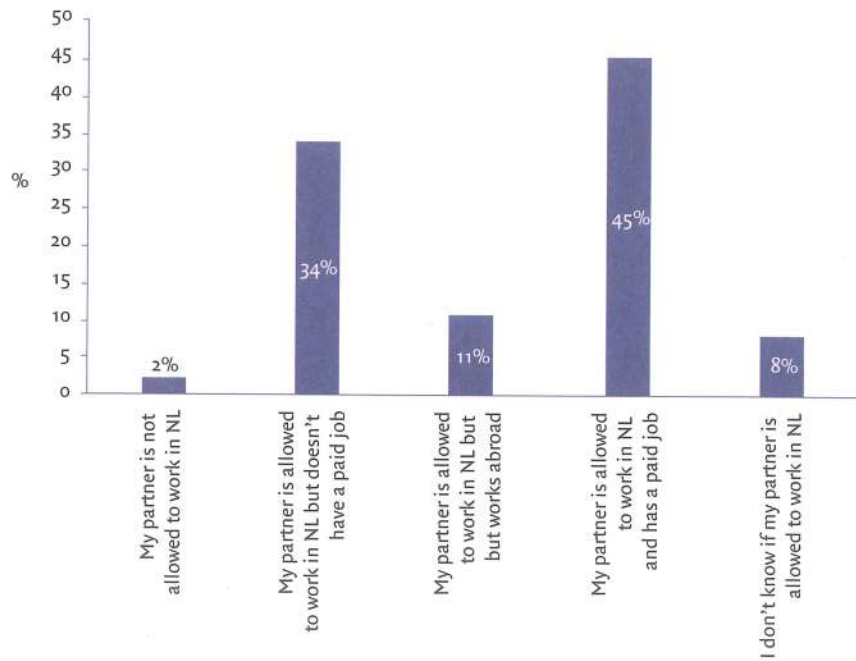


Question 79d) Children with other or double nationality aged over 18: number n=2.676



Question 80) Working situation of the partner

n=2.120



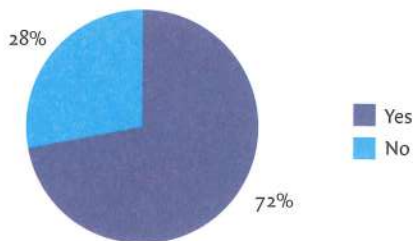
81) I am generally able to adapt to new situations



Strongly disagree Disagree Neutral Agree Strongly disagree

Question 82) Do you live in The Hague area?

n=2.676



EVALUATIE-STUDIES UITGEBRACHT DOOR DE INSPECTIE
ONTWIKKELINGSSAMENWERKING EN BELEIDSEVALUATIE (IOB) 2001-2008

Evaluatie-studies uitgebracht vóór 2001, zijn te vinden op de IOB-website: www.minbuza.nl/iob

- 286 2001 **Smallholder Dairy Support Programme (SDSP) Tanzania**
Inspection of its identification, formulation and tendering process
isbn 90-5328-298-x
- 287 2001 **De kunst van het Internationaal cultuurbeleid 1997-2000**
isbn 90-5328-300-5
- 288 2002 **Health, nutrition and population**
Burkina Faso Mozambique Yemen
isbn 90-5328-301-3
- 289 2002 **Cultuur en Ontwikkeling**
De evaluatie van een beleidsthema (1981-2001)
isbn 90-5328-302-1
- 289 2002 **Culture and Development**
Evaluation of a policy (1981-2001)
isbn 90-5328-305-6
- 290 2003 **Agenda 2000**
Hoe Nederland onderhandelt met Europa
isbn 90-5328-307-2
- 291 2002 **Nederlands schulverlichtingsbeleid 1990-1999**
isbn 90-5328-306-4
- 292 2003 **Resultaten van internationale schulverlichting 1990-1999**
isbn 90-5328-310-2
- 292 2003 **Results of International Debt Relief 1990-1999**
isbn 90-5328-314-5
- 293 2003 **Netherlands-FAO Trust Fund Co-operation 1985-2000**
isbn 90-5328-308-0
- 294 2003 **Co-ordination and Sector Support**
An evaluation of the Netherlands' support to local governance
in Uganda, 1991-2001. isbn 90-5328-311-0
- 295 2003 **Behartiging van de buitenlandse belangen van de
Nederlandse Antillen en Aruba**
Een evaluatie van de rol van het Ministerie van Buitenlandse Zaken
isbn 90-5328-316-0
- 296 2003 **Poverty, policies and perceptions in Tanzania**
An evaluation of Dutch aid to two district rural development
programmes
isbn 90-5328-337-4
- 297 2004 **Over solidariteit en professionalisering**
Evaluatie van Gemeentelijke Internationale Samenwerking
(1997-2001). isbn 90-5328-341-2
- 298 2004 **Onderzoek naar de kwaliteit van in 2002 afgeronde
decentrale evaluaties**
Eindrapport. isbn 90-5328-344-7
- 299 2005 **Een uitgebreid Europeabeleid**
Evaluatie van het Nederlands beleid inzake de toetreding van
Midden-Europese landen tot de Europese Unie 1997-2003
isbn 90-5328-347-1
- 300 2005 **Aid for Trade?**
An Evaluation of Trade-Related Technical Assistance
isbn 90-5328-349-8
- 301 2006 **Van Projecthulp naar Sectorsteun**
Evaluatie van de sectorale benadering 1998-2005
isbn 90-5328-351-x
- 301 2006 **From Project Aid towards Sector Support**
An evaluation of the sector-wide approach in Dutch bilateral aid
1998-2005. isbn 90-5146-000-7
- 302 2006 **Evaluatie van het Nederlandse mensenrechtenbeleid
in de externe betrekkingen**
isbn 90-5328-350-1
- 303 2006 **Dutch Humanitarian Assistance**
An Evaluation
isbn 90-5328-352-8
- 304 2007 **Evaluatie van de vernieuwing van het Nederlandse
onderzoeksbeleid 1992-2005**
isbn 978-90-5328-353-0
- 304 2007 **Evaluation of the Netherlands' Research Policy 1992-2005
(Summary)**
isbn 978-90-5328-353-0
- 305 2007 **Impact Evaluation: Water Supply and Sanitation
Programmes Shinyanga Region, Tanzania 1990-2006**
isbn 978-90-5328-354-7
- 306 2007 **Chatting and Playing Chess with Policymakers**
Influencing policy via the Dutch Co-Financing Programme
isbn 978-90-5328-355-4
- 307 2008 **Beleidsdoorlichting seksuele en reproductieve
gezondheid en rechten en hiv/aids 2004-2006**
isbn 978-90-5328-358-5
- 308 2008 **Het Nederlandse Afrikabeleid 1998-2006**
Evaluatie van de bilaterale samenwerking
isbn 978-90-5328-359-5
- 308 2008 **Het Nederlandse Afrikabeleid 1998-2006**
Evaluatie van de bilaterale samenwerking (Samenvatting)
isbn 978-90-5328-359-5
- 309 2008 **Het Vakbondsmedefinancieringsprogramma**
Een evaluatie van steun gericht op versterking van vakbonden en
vakbonds- en arbeidsrechten
isbn 978-90-5328-357-8
- 309 2008 **The Netherlands Trade Union Co-Financing Programme**
An evaluation of support for trade unions and trade union
and labour rights (Summary)
isbn 978-90-5328-357-8
- 309 2008 **El Programa de Cofinanciamiento Sindical**
Una evaluación del apoyo orientado al fortalecimiento de
sindicatos y de derechos sindicales y laborales (Resumen)
isbn 978-90-5328-357-8
- 310 2008 **Clean and sustainable?**
An evaluation of the contribution of the Clean Development
Mechanism to sustainable development in host countries
isbn 978-90-5328-356-1
- 311 2008 **Impact Evaluation: Primary Education in Uganda**
isbn 978-90-5328-361-5
- 312 2008 **Impact Evaluation: Primary Education in Zambia**
isbn 978-90-5328-360-8
- 313 2008 **Xplore-programma**
isbn 978-90-5328-362-2
- 314 2008 **Primus inter pares**
Een evaluatie van het Nederlands
EU-voorzitterschap 2004
isbn 978-90-5328-364-6
- 315 2008 **Impact Evaluation: Support to Rural Water Supply
and Sanitation in Dharmar and Hodeidah Governorates,
Republic of Yemen**
isbn 978-90-5328-364-6
- 316 2008 **Be our guests**
Beleidsdoorlichting Nederland als gastland van internationale
organisaties
isbn 978-90-5328-370-7

www.minbuza.nl

Ministerie van Buitenlandse Zaken
Postbus 20061
2500 EB Den Haag

www.minbuza.nl/iob

november 2008
ISBN 978-90-5328-370-7

BZDR6651/N

