

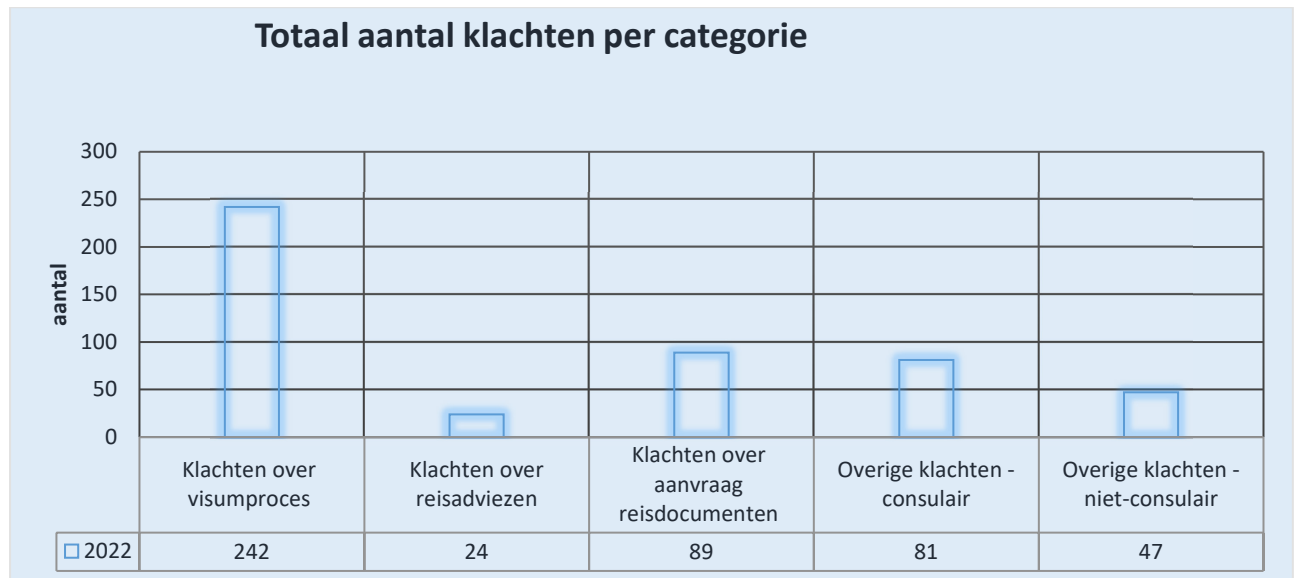
Publicatie klachtenoverzicht over 2022

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Aanleiding

Artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht regelt dat bestuursorganen de ontvangen schriftelijke klachten registreren en jaarlijks publiceren.

Bijgaand overzicht geeft het aantal eerstelijns klachten weer dat in 2022 bij het ministerie van Buitenlandse Zaken (directie, post of de Consulaire Service Organisatie) is ingediend. De Consulaire Service Organisatie (CSO) voert – sinds 8 januari 2018 – werkzaamheden uit op het gebied van de financiële administratie en consulaire zaken die voorheen door een groot aantal posten werden verzorgd.



Bron: eigen berekening op basis van aangeleverde data.

Toelichting

In het klachtenoverzicht worden de klachten bij de posten en directies weergegeven.

In 2022 heeft het ministerie van Buitenlandse Zaken 940 schriftelijke klachten ontvangen. Van deze klachten zagen 893 op het consulaire proces. Er werden 47 klachten ontvangen die niet zagen op het consulaire proces. De klachten zijn in deze tabel onderverdeeld in vijf categorieën. De categorie overige klachten directies omvat onder meer klachten omtrent het digitaal corona certificaat (DCC), hulpverzoeken/bijstandverlening inclusief gedetineerdenbegeleiding, het inburgeringsexamen, legalisatie en de verificatie van documenten en notariaat/burgerlijke stand/naturalisatie/internationale rechtshulp. Tot wel 40% van de klachten betreft klachten over de dienstverlening van de externe dienstverlener in het visumproces, VFS.

De ontvangen klachten hebben in de meeste gevallen betrekking op het consulaire proces en worden rechtstreeks ingediend bij vertegenwoordigingen in het buitenland. Net als voorgaande jaren gaan de klachten met name over het visumproces. Gezien de belangen die met visumaanvragen zijn gemoeid en het grote aantal aanvragen (ongeveer een half miljoen per jaar) is dit terrein gevoelig voor klachten. Daar komt nog bij dat het aantal visumaanvragen in 2022 sterk is toegenomen, vanwege de opheffing van een groot deel van de COVID-19-maatregelen. Nu de impact van corona op het dagelijks leven kleiner wordt, kan er ook weer meer worden gereisd. Dat leidt tot meer hulpvragen van Nederlanders in het buitenland en meer aanvragen tot het reizen naar en verblijven in Nederland, waaronder de aanvraag voor een Nederlands reisdocument. Hetgeen het groot aantal klachten op dit gebied zou kunnen verklaren. Ook wordt een aanzienlijk gedeelte van de klachten verklaard door de onvrede met de dienstverlening van VFS.

DJZ-NR- 14 september 2023