

Publicatie eerstelijns klachtenoverzicht 2011 BZ

Aanleiding

De Algemene wet bestuursrecht verplicht bestuursorganen tot registratie en jaarlijkse publicatie van aantal en onderwerp van de ontvangen schriftelijke klachten. Bijgaand klachtenoverzicht is een weergave van het aantal klachten per afdeling of post in 2011 en de aard ervan. Het overzicht laat ook zien of een klacht telefonisch, mondeling dan wel schriftelijk is behandeld of dat de klacht voor behandeling is overgedragen aan een ander dienstonderdeel of bijvoorbeeld de Visadienst.

Analyse

In het klachtenoverzicht van BZ van 2011 worden de klachten van zo'n 160 posten en directies weergegeven. In totaal heeft BZ in 2011 1305 klachten ontvangen (2010: 1500). Dit aantal is gedaald, mede gelet op het feit dat een aantal posten over 2011 een andere wijze van registreren hanteerde. Deze posten hebben in 2011 het begrip klacht enger geïnterpreteerd. Gebleken is dat voor de registratie soms moeilijk is te beoordelen wanneer 'gemopper' aan de telefoon waarbij de medewerker meer als een klankbord fungeert, overgaat in een telefonische klacht. Hieruit kan ook worden opgemaakt dat het weinig zinvol is om de aantallen telefonische klachten per post met elkaar te vergelijken.

Van het aantal klachten is 835 keer schriftelijk geklaagd (2010: 753). Voor een overzicht van de klachten wordt verwezen naar de bijlage, waarin ook onderscheid wordt gemaakt naar categorie (visa, legalisatie, paspoorten, gedetineerdenbegeleiding, etc.).

De meeste klachten, namelijk 669, zijn geregistreerd naar aanleiding van visum- en mvv-procedures. Gezien de belangen die met visumaanvragen zijn gemoeid, de omloopsnelheid van het visumproces en het grote en groeiend aantal aanvragen is dit terrein gevoelig voor klachten. Bedacht dient te worden dat het ministerie in 2011 ruim 473.000 visumaanvragen in behandeling heeft genomen (2010: 464.000). Het aantal klachten over de afgifte van paspoorten en andere reisdocumenten, notariaat, burgerlijke stand, naturalisatie en internationale rechtshulp is licht gestegen van 203 in 2010 naar 245 in 2011.

Op het departement betreffen de meeste klachten de werkzaamheden van de Directie Consulaire Zaken en Migratiebeleid (DCM). Het grotere aantal klachten is duidelijk inherent aan de centrale rol van de directie voor de consulaire werkzaamheden en het daarmee samenhangende grote aantal klantencontacten. Het is niet uitgesloten dat in de cijfers van deze directie tot op zekere hoogte sprake is van dubbel telling met de posten.

Het aantal geregistreerde klachten per post loopt uiteen. Dat heeft mede te maken met het soort diensten dat op een post wordt aangeboden. De aantallen kunnen ook variëren doordat de ene post het begrip klacht ruimer interpreteert dan de andere.

Bij een aantal posten is een duidelijke wijziging in het aantal klachten waargenomen.

In Dubai is het aantal klachten na de aanvraag van een visum of mvv gestegen. Dit heeft voornamelijk te maken met de wachttijden en de doorlooptijd voor het indienen van een visumaanvraag, die vooral in mei en juni oplopen. De vertegenwoordiging geeft aan om dit jaar nog vroeger aankondigingen te plaatsen op de website en in de ontvangstruimten teneinde deze klachten te voorkomen.

In Istanboel zijn meer klachten ingediend betreffende de bereikbaarheid van het Consulaat. Dit had onder meer te maken met het groot aantal visumaanvragen. De telefooncentrale is inmiddels uitgebreid en hierdoor is de bereikbaarheid verbeterd.

In Teheran zijn er aanzienlijk meer klachten ontvangen. Dit omdat de post sinds de zomer van 2011 is uitgebreid met 1 beslismedewerker vanwege de gestegen caseload hetgeen resulteerde in aanzienlijk meer afwijzingen op visumgebied en waarschijnlijk daardoor derhalve ook meer klachten.

De visumaanvragen worden door de post Ramallah ingenomen en vervolgens 1 keer per week ter beoordeling naar Tel Aviv worden gestuurd. Dit vertraagt de behandeltermijn.

In Adis Abeba is de sterke daling toe te schrijven aan het feit dat men het begrip klacht "enger" heeft geïnterpreteerd.

Dusseldorf maakte een schatting van de telefonische en mondelinge klachten.

Pretoria geeft aan dat er in 2011 23 schriftelijke dankbetuigingen zijn ontvangen.