

Aan de Voorzitter van de
Tweede Kamer der Staten-Generaal
Binnenhof 4
Den Haag

**Directie Consulaire Zaken en
Migratiebeleid**

Bezuidenhoutseweg 67
2594 AC Den Haag
Postbus 20061
Nederland
www.minbuza.nl

Contactpersoon
Lidy Navis

T 070-3484770
F 070-3485256
dcm-ca@minbuza.nl

Datum 25 oktober 2012
Betreft Beantwoording vragen van het lid De Roon (PVV) over de hulpverlening
door Nederlandse diplomaten aan Nederlanders in nood in het buitenland.

Onze Referentie
DCM-CA-106/2012

Uw Referentie

Bijlage(n)
2

Hierbij bied ik u de antwoorden aan op de schriftelijke vragen gesteld door het lid
De Roon (PVV) over de hulpverlening door Nederlandse diplomaten aan
Nederlanders in nood in het buitenland. Deze vragen werden ingezonden op
1 oktober 2012 met kenmerk 2012Z16499

De Minister van Buitenlandse Zaken,

Dr. U. Rosenthal

Antwoorden van Dr. U. Rosenthal, Minister van Buitenlandse Zaken op vragen van het lid De Roon (PVV) over de hulpverlening door Nederlandse diplomaten aan Nederlanders in nood in het buitenland.

Directie Consulaire Zaken en Migratiebeleid

Vraag 1

Kent u het bericht "Reken op jezelf"?

Onze Referentie
DCM-CA-106/2012

Vraag 2

Kunt u een overzicht (vanaf 1 januari 2011) geven van het aantal, de aard en de inhoud van de klachten over de wijze van behandeling van Nederlanders die in het buitenland de hulp wilden inroepen van de Nederlandse diplomatieke vertegenwoordigers en hoe deze klachten zijn afgehandeld? Zo neen, waarom niet?

Antwoord 1 en 2

Jaarlijks hebben het departement en de buitenlandse posten meer dan 5000.000 klantencontacten. BZ heeft in 2011 1305 klachten ontvangen; dat is 0.25% van alle klantencontacten. Dit is een daling van 13% ten opzichte van het jaar ervoor (1500). De klachten hadden betrekking op verschillende categorieën, o.a. visum- en MVV-procedures (669), legalisatie en verificatie van documenten (58), afgifte van paspoorten en andere reisdocumenten, notariaat, burgerlijke stand, naturalisatie en internationale rechtshulp (245), hulpverzoeken van en bijstandverlening aan Nederlanders in het buitenland, inclusief klachten over gedetineerdenbegeleiding (48). Visum- en MVV-procedures van niet-Nederlanders leveren verhoudingsgewijs veel klachten op. Dit betreft slechts 1.5 promille van de 473.000 visumaanvragen.

Vraag 3

Wat wordt er gedaan om een humane en begripvolle bejegening door de Nederlandse diplomaten van in nood verkerende Nederlanders in het buitenland te waarborgen? Wordt de kwaliteit hiervan door u regelmatig onderzocht? Zo ja, op welke manier? Zo neen, waarom niet?

Antwoord 3

Consulaire bijstand is een kerntaak van het ministerie en van de posten in het buitenland. De Nederlandse overheid concentreert zich bij consulaire bijstandsverlening in eerste instantie op bijstand aan Nederlanders in extreme noodsituaties of bijzonder schrijnende gevallen. De Nederlandse wet kent overigens geen juridisch afdwingbaar recht op consulaire bijstand en bescherming.

De kwaliteit van de consulaire hulp (waaronder de gedetineerdenbegeleiding) aan Nederlanders in het buitenland wordt regelmatig onderzocht. De IOB heeft in opdracht van het ministerie de consulaire dienstverlening over de periode 2007-2010 doorgelicht. In 2012 is door het Instituut Clingendael een seminar georganiseerd, mede over de eigen verantwoordelijkheid van Nederlanders die zich in het buitenland bevinden. In 2013 zal a.h.v. geschikte instrumenten de klanttevredenheid van consulaire dienstverlening gemeten worden.

Vraag 4

Worden er door u "mystery guests" ingezet om de wijze van bejegening door diplomaten of posten waarover opvallend veel klachten binnenkomen, te onderzoeken? Zo ja, wat zijn de resultaten? Zo neen, waarom niet?

Onze Referentie
DCM-CA-106/2012

Antwoord 4

De inzet van "mystery guests" wordt overwogen.

1) [http://www.telegraaf.nl/reiskrant/13007049/ Reken op jezelf .html](http://www.telegraaf.nl/reiskrant/13007049/Reken_op_jezelf_.html)

2) <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/08/21/klachtenoverzicht-bz-2011.html>

Publicatie eerstelijns klachtenoverzicht 2011 BZ

*Bron: IOB Evaluatie Consulaire dienstverlening doorgelicht 2007-2010