

Consulaire consultatie- rapportage 2019

Consulaire dienstverlening

De Rijksoverheid heeft zorg voor Nederlanders in het buitenland en voor buitenlanders die Nederland willen bezoeken. Consulaire dienstverlening van het ministerie van Buitenlandse Zaken kan dan ook alle Nederlanders raken die naar het buitenland reizen of in het buitenland verblijven en alle niet-Nederlanders die naar Nederland willen komen. Met consulaire producten en diensten staat de Rijksoverheid jaarlijks klaar voor meer dan één miljoen Nederlanders die langdurig in het buitenland wonen en ruim 19 miljoen Nederlanders die jaarlijks een reis maken naar het buitenland.

Vandaar dat het belangrijk is om te weten hoe de klant tegen de dienstverlening aankijkt. In de jaarlijkse internetconsultatie wordt de klant daarnaast gevraagd mee te denken met beleidsontwikkeling. De input uit de internetconsultatie wordt gebruikt ten behoeve van de verbetering van de consulaire dienstverlening en de verdere ontwikkeling van het consulaire beleid.

Via publieksconsultatie door de Rijksoverheid op www.internetconsultatie.nl is de mogelijkheid geboden om te reageren en mee te denken. De consultatie stond open voor iedereen met kennis en ideeën over consulaire dienstverlening. De publieke consultatie is gebruikt als input voor deze consulaire beleidsnota.

Publieksreacties

De consultatie stond open voor reacties van 3 juni 2019 tot en met 17 juni 2019. In die tijd hebben 66 personen gereageerd op de consultatie. De meeste reacties zijn afkomstig van personen die aangeven woonachtig te zijn in het buitenland. Op basis van wat personen hierover zelf hebben aangegeven, zijn ook de meeste reacties afkomstig van personen zonder een professionele achtergrond in relatie tot consulaire dienstverlening.

Vraagstelling

De internetconsultatie was ingedeeld in vijf thema's – bestaande uit 6 vragen – met betrekking tot consulaire dienstverlening waarop afzonderlijk kon worden gereageerd.

1. visumverlening
2. Consulaire bijstand aan personen met verward gedrag
3. informatievoorziening
4. reisadviezen
5. Overige consulaire onderwerpen

De vijf thema's werden met een korte toelichting ingeleid.

Algemene observaties

Veel reacties die zijn gegeven komen voort uit een eigen ervaring in een bepaald land met consulaire dienstverlening van de ambassades/consulaten. Ook de beoordeling van de consulaire dienstverlening hangt daarmee samen. De consultatie heeft duidelijk gemaakt dat de dienstverlening leeft onder de mensen. Daarnaast lijkt men zich meer bewust van wat de dienstverlening in het buitenland inhoudt en waar de beperkingen liggen. Nederlanders in het buitenland merken de veranderingen die zich in het postennet hebben voorgedaan.

Verreweg de meeste ontvangen reacties betreffen het onderwerp informatievoorziening. Dit is mogelijk te verklaren doordat het overgrote deel van de reacties van in het buitenland woonachtige Nederlanders komt.

Thema 1. Visumverlening

Het verlenen van visa aan niet-Nederlanders die naar Nederland willen komen is een belangrijk onderdeel van de consulaire dienstverlening. Om het visumverleningsproces soepeler te laten verlopen biedt Nederland via de zogenaamde Orange en Blue Carpet programma's een fast track voor visumaanvragen kort verblijf aan indien er een (economisch) belang is gediend voor Nederland. Het Orange Carpet programma is bedoeld om de betrouwbare reiziger te faciliteren via een fast track. Het Blue Carpet programma is opgezet om visumaanvragen van zeevarenden zo goed mogelijk te faciliteren (voor aanmonstering, afmonstering en/of het volgen van een beroep of cursus met als hoofdoel Nederland).

In het SEO-rapport over de *'Toegangswaarde-maatschappelijke baten en kosten van het Schengen-visumbeleid voor Nederland'* is geconstateerd dat er sprake is van een stijgend aantal visumaanvragen en dat bepaalde groepen visumplichtigen meer toegevoegde waarde bieden aan de Nederlandse economie dan andere. Daarom is in de internetconsultatie als eerste (deel) vraag met betrekking tot visumverlening gesteld welke sectoren, doelgroepen en regio's bijzondere aandacht verdienen binnen het visumbeleid. Hierop zijn uiteenlopende reacties ontvangen. De meeste reacties hebben betrekking op de categorie zakelijke visumaanvragen. Specifieke doelgroepen die in dit kader worden genoemd zijn bijvoorbeeld innovatieve ondernemers en werknemers die voor korte duur arbeid gaan verrichten in Nederland. Daarnaast heeft een aantal respondenten aangegeven dat een speciale behandeling voor visumplichtige familieleden van Nederlanders wenselijk is. Uit de reacties blijkt dat men met name behoefte heeft aan een versnelde afhandeling.

De tweede (deel) vraag met betrekking tot visumverlening is gericht op de start-up regeling om jonge innovatieve startende ondernemers naar Nederland te trekken. De vraag die gesteld werd luidde: Wat kan het ministerie van Buitenlandse Zaken doen om start-ups te faciliteren bij visumaanvragen kort verblijf?

De meeste ontvangen reacties zien niet zozeer op het visumbeleid of het visumproces maar hebben betrekking op het promoten van het start-up beleid en het faciliteren/begeleiden van start-ups in

algemene zin welke niet op het terrein van het ministerie van Buitenlandse Zaken liggen, zoals de financiering van start-ups, versoepelen en verruimen van het beleid t.a.v. lang verblijf en informatievoorziening. Tegelijkertijd maakt dit duidelijk dat aanvragers die voor een oriënterend bezoek aan Nederland een aanvraag indienen voor een kort verblijf Schengenvisum niet alleen gebaat zijn bij een versnelde afhandeling, maar ook bij een goede marketing van deze versnelde procedure en goede informatie en connecties ten behoeve van dit oriënterende bezoek. De meer algemene reacties over het start-up beleid zullen worden gedeeld met de betrokken experts van het ministerie van Buitenlandse Zaken en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

Thema 2. Consulaire bijstand aan personen met verward gedrag

Onder de respondenten is overeenstemming dat de Nederlandse overheid Nederlanders met verward gedrag in het buitenland consulaair moet bijstaan. Deze mensen kunnen zich in een schrijnende situatie bevinden. Een enkeling suggereert standaardisering van dienstverlening conform gedetineerdenbegeleiding (registreren en 'vinger aan de pols' door middel van jaarlijks contact). Veel respondenten adviseren om lokaal te assisteren door bijvoorbeeld te verwijzen en/of begeleiden naar lokale hulpinstanties, als tolk te fungeren, en contact te leggen met hulpinstanties en familie in Nederland. Meerdere respondenten vinden dat ambassades uitgerust zouden moeten worden met expertise om deze mensen te helpen, bijvoorbeeld door in landen waar veel Nederlanders verblijven een sociaal-maatschappelijk werker aan de post toe te voegen. Ook wordt hierbij meermaals de waardevolle suggestie gedaan om de hulp van lokale Nederlandse vrijwilligers in te roepen.

De meeste respondenten zien ook een taak voor de overheid om mensen met verward gedrag (indien gewenst en noodzakelijk) naar Nederland te repatriëren.

Thema 3. Informatievoorziening

Van de 66 respondenten die hebben gereageerd op de internetconsultatie hebben er 60 personen gereageerd op de vraag welke van de kanalen (247 ContactCenter, WhatsApp, chatbox, Reisapp, websites) het meeste aanspreekt en of er suggesties zijn voor verbetering van de informatievoorziening. Over het algemeen lijkt men tevreden over de wijze waarop in contact getreden kan worden met het ministerie van Buitenlandse Zaken. Ondanks dat er een 24 uren bereikbaarheid is, is een deel van de respondenten hier niet mee bekend.

In een groot deel van de reacties (maar liefst 21) is de voorkeur gegeven aan WhatsApp gebruik. Dat bevestigt de kracht van deze modaliteit en de laagdrempeligheid om met elkaar in contact te komen. Met het verschijnen van deze Staat van het Consulaire komt ook het kanaal WhatsApp duurzaam in gebruik voor 24/7-contact met het ministerie van Buitenlandse Zaken. Daarnaast worden de websites en chatbox herhaaldelijk genoemd als de meest prettige kanalen om in contact te treden. De chatfunctie zal later dit jaar beschikbaar worden gesteld en het is dan ook goed om te merken dat deze laatste mogelijkheid door de respondenten wordt gesteund.

Een enkeling komt met de suggestie om via Facebook Messenger en Skype in contact te kunnen treden met het ministerie van Buitenlandse Zaken. Het ministerie van Buitenlandse Zaken is

momenteel de kanaalstrategie aan het updaten. Het toevoegen van Facebook is een veel gehoorde wens. Om die reden is het zeer goed mogelijk dat Facebook wordt toegevoegd aan de mogelijkheden. Ook wordt gesuggereerd om gebruik te maken van beveiligde websites waarmee met inlogcodes contact gezocht kan worden, die in het Engels beschikbaar zijn en die duidelijk verwijzen naar het ministerie van Buitenlandse Zaken. Bij mogelijke vernieuwingen zal steeds aandacht zijn voor de wettelijke kaders en de bescherming van privacy en data.

Om informatie te kunnen delen met de in het buitenland woonachtige Nederlander wordt de optie genoemd om de website van de ambassade te gebruiken. Opgemerkt wordt dat niet elke ambassade een eigen website heeft. Daarnaast wordt het als gemis ervaren dat het 24/7 ContactCenter geen beslissingsbevoegdheid heeft en altijd dient door te verwijzen. Op het moment dat er per e-mail contact wordt gezocht, zou een respondent willen zien dat er een soort garantie wordt afgegeven dat de vraag binnen 48 uur wordt beantwoord. Mogelijk hebben respondenten hierbij gedacht aan externe dienstverleners. Het 24/7 ContactCenter werkt immers met een streeftermijn van 48 uur waarbinnen e-mails beantwoord dienen te worden.

Thema 4. Reisadviezen

Van de 34 respondenten die hebben gereageerd op de vernieuwde vormgeving van de reisadviezen gaf ongeveer 39% (13) aan de nieuwe vormgeving een verbetering te vinden. 30% (10) gaf aan reisadviezen nooit te gebruiken, geen mening te hebben of er nog nooit van gehoord te hebben. 2 respondenten vinden dat reisadviezen meer op EU/Schengen niveau afgestemd moeten worden. Dit is een wens die Nederland ondersteunt en ook actief stimuleert. Ondanks dat de reisadviezen inhoudelijk gedetailleerder zijn geworden vindt 14% (5) dat er meer gespecialiseerde informatie opgenomen moet worden, bijvoorbeeld over visa of inentingen. Aangezien het ministerie van Buitenlandse Zaken geen adviezen kan en mag geven over bijvoorbeeld inentingen of visa voor een bepaald land, omdat dat niet onder diens verantwoordelijkheid valt, is ervoor gekozen om de informatie beschikbaar te stellen middels een link naar de bevoegde organisatie die de informatie actualiseert. De overige respondenten hadden technische opmerkingen of anderszins.

Thema 5. Overige consulaire onderwerpen

In totaal hebben 54 respondenten gereageerd op de vraag welke andere consulaire onderwerpen verdere uitwerking en aandacht verdienen. Onderwerpen die hier o.a. werden genoemd zijn paspoorten, DigID, BSN, AOW en dubbele nationaliteit. Daarbij gaat het zowel om informatievoorziening als om problemen die worden ervaren met het daadwerkelijk regelen van zaken met verantwoordelijke overheidsinstanties. De gemaakte opmerkingen en suggesties komen overeen met de resultaten van het onderzoek dat Kantar Public in 2018 in opdracht van het ministerie van Buitenlandse Zaken uitvoerde naar de informatievoorziening en dienstverlening door de Nederlandse overheid onder Nederlanders in het buitenland. Deze punten zijn en worden meegenomen in het kader van het project Loket Buitenland.