

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 380

Vragen van het lid **De Roon** (PVV) aan de minister van Buitenlandse Zaken over de hulpverlening door Nederlandse diplomaten aan Nederlanders in nood in het buitenland (ingezonden 1 oktober 2012).

Antwoord van minister **Rosenthal** (Buitenlandse Zaken) (ontvangen 29 oktober 2012).

Vraag 1, 2

Kent u het bericht «Reken op jezelf»?<sup>1</sup>

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, 2

Jaarlijks hebben het departement en de buitenlandse posten meer dan 500 000 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?

<sup>1</sup> [http://www.telegraaf.nl/reiskrant/13007049/\\_Reken\\_op\\_jezelf\\_.html](http://www.telegraaf.nl/reiskrant/13007049/_Reken_op_jezelf_.html)

#### 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?

#### Antwoord 4

De inzet van «mystery guests» wordt overwogen.