

Ministerie van Buitenlandse Zaken

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

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20061
Nederland
www.rijksoverheid.nl

Onze Referentie
BZDOC-927126024-34

Bijlage(n)
2

Datum 19 juni 2019
Betreft Beleidsreactie op IOB-evaluatie van DCV

Geachte voorzitter,

Goede wereldwijde dienstverlening is de ambitie waar Buitenlandse Zaken voor staat en gaat. Dit geldt voor Nederlanders in het buitenland en voor buitenlanders die naar Nederland willen komen. Ik ben dan ook verheugd dat deze IOB-evaluatie concludeert dat het ministerie van Buitenlandse Zaken zich als een ambitieuze en daadkrachtige organisatie heeft laten zien. In de afgelopen jaren was de inzet om de consulaire dienstverlening moderner, effectiever en efficiënter te maken. De evaluatie bevestigt dat het grootste deel van de voorgenomen ambities conform planning werden gerealiseerd. Het is gelukt de opgelegde bezuinigingen op de consulaire functie te realiseren en tegelijkertijd te investeren in projecten die de dienstverlening moderniseren. De modernisering van de consulaire dienstverlening is echter nog niet voltooid. De aanbevelingen uit het rapport neem ik ter harte en bieden goede aanknopingspunten voor het verder verbeteren van de consulaire dienstverlening. In het onderstaande ga ik in op de evaluatie. Verder zal in de komende editie van de jaarlijkse 'Staat van het Consulaire' op meer gedetailleerde wijze worden ingegaan op de specifieke aanbevelingen per hoofdstuk.

Het ministerie van Buitenlandse Zaken stelt zich op als lerende organisatie, door regelmatig terug te kijken, werkprocessen te evalueren, te leren van gemaakte fouten en open te staan voor feedback van de klant. In lijn met de aanbeveling van de IOB-evaluatie zal echter nog explicieter aandacht worden besteed aan structurele evaluatiemomenten bij grote verandertrajecten. Vanzelfsprekend zal het ministerie proberen, zoals het rapport aanbeveelt, de opgedane inzichten te vertalen in verbeteringen of nieuw beleid. Ook werken we aan nieuwe en verdergaande KPI's en andere monitoringsinstrumenten om afstemming met de uitvoeringspraktijk te borgen en ook tussentijds op haalbaarheid te toetsen.

De 'klant' staat centraal bij de consulaire dienstverlening. Deze woordkeuze is een bewuste, want klanttevredenheid staat hoog in het vaandel bij het ministerie van Buitenlandse Zaken en de Rijksoverheid. Nadrukkelijker dan in het verleden willen we de afnemer van de consulaire dienstverlening een stem geven. Via bijvoorbeeld reguliere klantonderzoeken, stakeholdermeetings, contact met belangengroepen van Nederlanders wereldwijd, evaluaties en klachtafhandeling worden belangen, verwachtingen en problemen van onze klanten zichtbaar gemaakt. In de jaarlijkse beleidsbrief de 'Staat van het Consulaire' doen we verslag van de resultaten van voorgaande jaar en de knelpunten die de consulaire klant ervaart.

Onze Referentie
BZDOC-927126024-34

In de Staat van het Consulaire (december 2018) is reeds beschreven dat de overheid niet alle verwachtingen kan waarmaken. De consulaire dienstverlening heeft beperkingen als gevolg van nationale en/of Europese wetgeving, financiële kaders, organisatorische capaciteit en afhankelijkheid van andere partijen. Terecht benadrukt het IOB-rapport daarom het belang van verwachtingenmanagement en kaderstelling. In dit kader zet het ministerie van Buitenlandse Zaken in op duidelijke, betrouwbare en voorspelbare consulaire dienstverlening. Met de publicatie van de producten- en dienstencatalogus in de 'Staat van het Consulaire' is een belangrijke stap gezet om een duidelijk beeld te scheppen van de beschikbare consulaire dienstverlening. In de komende jaren zullen we – in lijn met de aanbeveling van het IOB-rapport – voortbouwen op deze beleidsbrief en de klant duidelijkheid bieden waar de eigen verantwoordelijkheid ligt, wat de overheid kan betekenen en waar de grenzen liggen van de dienstverlening. De consulaire publiekscampagne leent zich hier uitstekend voor, evenals versterkte samenwerking met stakeholders op het terrein van reizen en veiligheid.

Het bieden van heldere kaders is niet enkel van belang voor de consulaire klant, maar ook voor consulaire medewerkers in Den Haag en op vertegenwoordigingen van het Koninkrijk. Aangezien Nederland geen nationale wet kent die voorschrijft wat consulaire bijstand is en hoe de overheid die moet bieden, is het aan het ministerie van Buitenlandse Zaken om, binnen de beginselen van behoorlijk bestuur, te bepalen in welke vorm en in welke mate consulaire dienstverlening in het buitenland wordt geboden. De kaders worden, in overleg met en met input van onder andere de posten opgesteld binnen het ministerie. Binnen die gestelde kaders zal – met het oog op het gelijkheidsbeginsel – de uitvoering zo uniform mogelijk moeten opereren. Dat laat onverlet dat er in bepaalde consulaire complexe zaken niet altijd heldere kaders te geven zijn, wanneer maatwerk geboden is. De specifieke feiten en omstandigheden van de feitelijke situatie en betrokken personen maken dat maatwerk gelegitimeerd is en vaak zelfs noodzakelijk. Hierbij valt te denken aan het consulaire bijstaan van slachtoffers van huwelijksdwang en achterlating. In lijn met de aanbeveling van het rapport zal bijzondere aandacht uitgaan naar de complexe wisselwerking tussen een gelijke behandeling van consulaire klanten en de ruimte voor maatwerk. Hierin is een samenspel tussen de posten en ambtenaren op het departement onontbeerlijk.

Ik herken de gesignaleerde knelpunten in de uitvoering van de consulaire praktijk. Niet alleen het borgen van bestaande kennis en kunde, maar ook een duurzame investering in behoud van deze dienstverlening wereldwijd, is een aanbeveling van het rapport die ik onderschrijf. Op deze en andere punten zal ik de komende jaren aandachtig follow-up geven. Hierbij zal de eerstvolgende Staat van het Consulaire op nadrukkelijke wijze de specifieke aanbevelingen van het IOB-rapport een plaats geven in de verdere beleidsvorming en uitvoering daarvan.

Onze Referentie
BZDOC-927126024-34

De Minister van Buitenlandse Zaken,

Stef Blok