

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Aan de Voorzitter van de
Tweede Kamer der Staten-Generaal
Prinses Irenestraat 6
Den Haag

Directie Consulaire Zaken en Visumbeleid

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

Onze Referentie

BZDOC-1343779705-46

Bijlage(n)

Datum 27 januari 2023

Betreft Zwartboek 'Visumaanvragen lopen spaak' van de PvdA (het lid Piri) en de CU (het lid Ceder)

Geachte voorzitter,

Met deze brief informeer ik uw Kamer over het op 8 december jl. door de PvdA (het lid Piri) en de CU (het lid Ceder) aan mij overhandigde zwartboek met de titel 'Visumaanvragen lopen spaak'. Hierin zijn circa 50 klachten opgenomen die de PvdA en de CU de afgelopen maanden ontvingen over problemen die aanvragers ondervinden bij een visumverzoek. Naast de klachten wordt in het zwartboek de vraag gesteld waarom Suriname nog niet visumvrij is. Tot slot worden in het zwartboek aanbevelingen gedaan om het visumproces weer op orde te krijgen.

De in het zwartboek opgenomen klachten gaan voornamelijk over de onmogelijkheid om een visumafpraak te maken op verschillende locaties (met name in Marokko en Suriname), maar ook over de kwaliteit van de dienstverlening en vermeende corruptie, waarbij visumafspraken door tussenpersonen worden gereserveerd bij de externe dienstverlener 'VFS-Global' (VFS) via software ('bots') en vervolgens doorverkocht.

Hieronder ga ik nader in op de aspecten van het zwartboek.

Lange wachttijden

Het ministerie van Buitenlandse Zaken is bekend met de problematiek van de wachttijden in het visumproces. Tijdens de begrotingsbehandeling van Buitenlandse Zaken in november 2022 en in antwoord op eerder gestelde Kamervragen door de PvdA (het lid Piri) heb ik aangegeven dat op een aantal locaties wereldwijd, waaronder Marokko, Suriname en Turkije, de wachttijden voor het indienen van een visumaanvraag zijn ontstaan door de snel opgelopen vraag na het opheffen van de coronareisbeperkingen. De visumbehoefte op die locaties is helaas groter gebleken dan de beschikbare beslis capaciteit. Andere (Schengen)landen hebben te maken met een vergelijkbare problematiek.

Ik betreur dat visumaanvragers op locaties met een lange wachttijd belangrijke familiegebeurtenissen hebben moeten missen. Het ministerie werkt hard aan het vergroten van de personele behandelcapaciteit en de doorontwikkeling van digitale systemen om de grotere aantallen visumaanvragen te kunnen verwerken en daarmee het knelpunt van de wachttijden op te lossen. Het is een belangrijke

prioriteit om in de aanvraagbehoefte te voorzien. Het ministerie streeft ernaar om in het tweede kwartaal van 2023 voor de Schengenvizumverlening weer het (pre-Covid) productieniveau van 2019 te behalen.

**Directie Consulaire Zaken
en Visumbeleid**

Op veel locaties - waaronder in Suriname - kan inmiddels weer binnen de normale termijn van twee weken een visumaanvraag worden ingediend. Op enkele grote locaties zijn er helaas nog wel wachttijden, zoals in Marokko en Turkije. Voor urgente reisdoelen, zoals officiële- en zakelijke bezoeken met een Nederlands belang en urgente familieredenen, zoals het bijwonen van begrafeningen wordt waar mogelijk maatwerk geboden.

Onze Referentie
BZDOC-1343779705-46

Hanteer de Europees gestelde termijnen voor het retourneren van betaalde visumgelden

In het zwartboek stellen PvdA en CU dat Nederland visumleges zou moeten terugstorten aan aanvragers wanneer de Europese termijnen worden overschreden.

De termijn voor het nemen van een beslissing op ingediende visumaanvragen wordt in het merendeel van de aanvragen niet overschreden. Beslissingen op aanvragen worden in de regel genomen binnen de daarvoor geldende periode van 15 kalenderdagen. De leges worden betaald op het moment dat de aanvraag wordt ingediend, dus nadat een eventuele wachttijd is overbrugd. Voor het terugbetalen van visumleges in het geval dat de behandeltijd na het indienen van de aanvraag wordt overschreden, ontbreekt een wettelijke grondslag in de EU visumregelgeving. Artikel 16.7 van de Visumcode bepaalt dat visumleges niet worden terugbetaald.

Het betalen van een pre-paid service fee aan de externe dienstverlener vindt plaats bij het maken van een online visumafspraken. Deze vorm van pre-payment is erop gericht om het afsprakensysteem zo efficiënt mogelijk te gebruiken en om het aantal 'no-shows' te beperken.

Heroverweeg samenwerking met VFS

Door de grote behoefte na het opheffen van de EU-inreisbeperkingen, zag het Ministerie van Buitenlandse Zaken zich genoodzaakt op meerdere locaties een beperking aan te brengen in het aantal door VFS in te nemen visumaanvragen. VFS stelt de innamecapaciteit van het visumafsprakensysteem uitsluitend open op instructie van het ministerie.

Het ministerie is ermee bekend dat mogelijkheden voor een visumafpraak bij VFS door tussenpersonen middels software (zgn. 'bots') werden opgekocht en vervolgens doorverkocht, onder meer in Marokko. Hiervoor zijn in samenwerking met VFS de nodige technische maatregelen genomen, zoals een pilot met een digitale wachtlijst in Marokko. De digitale wachtlijst betreft een technische aanpassing waardoor het momenteel niet meer mogelijk is om slots in het afsprakensysteem door te verkopen. Dit maakt het afsprakensysteem vrij van mogelijk misbruik.

Met de inwerkingtreding van de gewijzigde Visumcode op 02-02-2020 zijn de mogelijkheden voor samenwerking met een externe dienstverlener verruimd. De inzet van externe dienstverleners bij het visumproces door de Schengenlidstaten is inmiddels de norm geworden. In de afgelopen jaren - tot aan de coronapandemie - werd de dienstverlening door externe dienstverleners veelal als positief ervaren. Het ruime aanbod aan VFS-/TLS-locaties in de wereld bespaart

aanvragers tijd en (hoge) reis- en verblijfskosten voor het indienen van een visumaanvraag, omdat men hiervoor niet meer naar een ambassade hoeft te reizen. De coronapandemie had ook gevolgen voor de dienstverlening door VFS. Inmiddels werkt ook VFS in overleg met het ministerie weer op een adequaat serviceniveau. Daarbij zullen de klachten in het zwartboek over het functioneren van VFS worden betrokken voor een verdere verbetering van de dienstverlening en gedegen klachtafhandeling.

**Directie Consulaire Zaken
en Visumbeleid**

Onze Referentie
BZDOC-1343779705-46

De werkzaamheden van VFS worden continu gemonitord via KPI's. De procedures zijn - in overeenstemming met de Europese regelgeving (Visumcode) inzake de samenwerking met externe dienstverleners - zo ingericht dat de service van VFS zich beperkt tot inname van documenten aan de hand van een checklist. VFS is op geen enkele wijze betrokken bij de inhoudelijke beslisprocedure op een visumaanvraag.

Gelet op het voorgaande acht ik heroverweging van de samenwerking met een externe dienstverlener niet aan de orde.

Gebrekkige dienstverlening

Bij vragen over de consulaire dienstverlening is Nederland 24/7 telefonisch bereikbaar via het daarvoor bij het ministerie ingerichte consulaire contactcenter 'Nederland Wereldwijd' (NWW). Bellers naar Nederlandse ambassades of consulaten met klachten en/of vragen over de dienstverlening (ook over de externe dienstverleners) worden automatisch doorgeschakeld naar NWW dat permanent bezet is om hen te woord te staan. Vragen (ook die ontvangen per e-mail) over de lange wachttijden op sommige locaties, waarmee NWW wordt geconfronteerd, kunnen niet altijd adequaat worden afgedaan, zolang het knelpunt van de wachttijden op sommige locaties niet is opgelost. Bij schrijvende situaties wordt wel altijd direct contact gelegd met de Consulaire Service Organisatie (CSO) en de desbetreffende ambassade of het consulaat om te kijken of maatwerk geboden kan worden. Daarnaast worden alle signalen gelogd en deze informatie wordt betrokken bij de gesprekken met VFS over het verbeteren van de dienstverlening.

Zowel de externe dienstverlener als het ministerie bieden aanvragers de gelegenheid om een klacht in te dienen over de consulaire dienstverlening. De procedure hiervoor staat gepubliceerd op de website van de externe dienstverlener en op die van het ministerie (NWW).

Vereenvoudig het visumproces

Met de gewijzigde Visumcode (02-02-2020) is helder bepaald dat aan frequente en regelmatige reizigers meervoudige visa met een lange(re) geldigheidsduur moeten worden afgegeven, ongeacht het doel van de reis (mits de voorgaande visa goed zijn gebruikt). Dit betekent een progressieve opbouw van de geldigheid van het te verstrekken visum naarmate vaker wordt gereisd, het zogenaamde *casca demodel*. Hiermee hoeven visumaanvragers minder vaak een visum aan te vragen en daarmee ook minder vaak het visumproces te doorlopen. Omdat er tijdens de coronapandemie minder is gereisd, moeten sommige frequente reizigers opnieuw tot een 'opbouw' van hun reisgeschiedenis komen.

Digitalisering

Nederland werkt hard aan het verder digitaliseren van het visumaanvraagproces.

De bedoeling is dat op termijn een visumaanvraag volledig online kan worden behandeld. Ook in Europees verband wordt door de lidstaten en de Europese Commissie gewerkt aan een gedigitaliseerd visumaanvraagproces.

**Directie Consulaire Zaken
en Visumbeleid**

Visumliberalisatie Suriname

Het is een lang gekoesterde wens van Suriname om visumvrij naar het Schengengebied te kunnen reizen. Nederland steunt de wens van Suriname. De bevoegdheid voor het instellen of afschaffen van de visumplicht ligt bij de Europese Commissie. Suriname zal aan een aantal voorwaarden voor visumliberalisatie moeten voldoen. Nederland heeft aangeboden Suriname te assisteren bij het proces van visumliberalisatie, waarbij Nederland ook behulpzaam kan zijn bij de toegang tot de verschillende EU-instellingen. Het initiatief om een verzoek bij de Commissie in te dienen ligt echter bij Suriname.

Onze Referentie

BZDOC-1343779705-46

Middelen voor extra capaciteit

Het zwartboek onderstreept het belang van de inzet van het ministerie van Buitenlandse Zaken om de dienstverlening te verbeteren voor mensen die naar Nederland willen reizen. Ik deel die inzichten volledig. Daarbij zullen ook de in het zwartboek genoemde aanbevelingen worden betrokken. Het aangenomen amendement op de begroting van het ministerie van de PvdA en CU om in 2023 eenmalig een bedrag van euro 250.000 vrij te maken voor het vergroten van de beslis capaciteit is daarbij eveneens behulpzaam.

De minister van Buitenlandse Zaken,

W.B. Hoekstra