

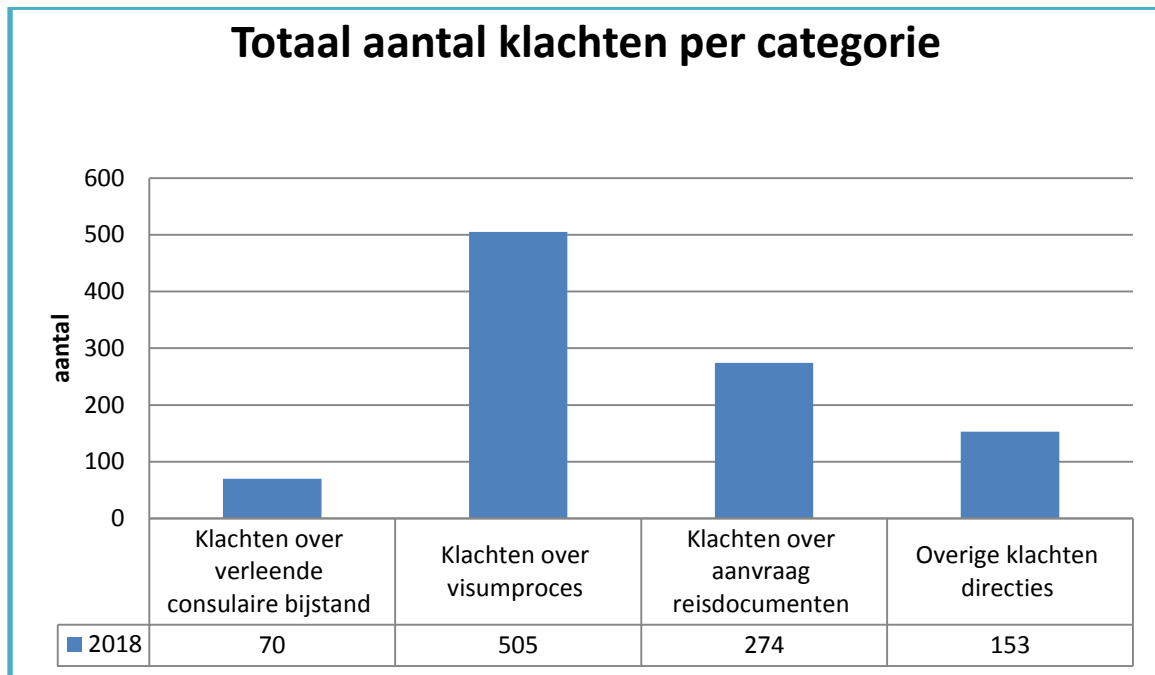
## Publicatie klachtenoverzicht over 2018

### Ministerie van Buitenlandse Zaken

#### Aanleiding

Artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht regelt dat bestuursorganen de ontvangen schriftelijke klachten registreren en jaarlijks publiceren.

Bijgaand overzicht geeft het aantal eerstelijns klachten weer dat in 2018 bij het ministerie van Buitenlandse Zaken (directie, post of Regionale Service Organisatie) is ingediend. Regionale Service Organisaties (RSO's) voeren werkzaamheden uit op het gebied van de financiële administratie en consulaire zaken die voorheen door een groot aantal posten werden verzorgd. Deze werkzaamheden worden per regio geconcentreerd in betreffende RSO's.



Bron: eigen berekening op basis van aangeleverde data.

#### Toelichting

In het klachtenoverzicht worden de klachten van de posten en directies weergegeven.

In 2018 heeft het ministerie van Buitenlandse Zaken 1002 schriftelijke klachten ontvangen. Over 2017 betrof dit een aantal van 824 klachten. Over 2016 betrof dit een aantal van 947 klachten. In 2015 werden er 867 klachten ingediend en in 2014 ontving het ministerie 997 klachten.

De klachten die het ministerie ontvangt, hebben in de meeste gevallen betrekking op het consulaire proces en worden rechtstreeks ingediend bij de vertegenwoordigingen in het buitenland. Net als andere jaren gaan de klachten voornamelijk over het visumproces. Gezien de belangen die met visumaanvragen zijn gemoeid en het grote aantal aanvragen (ongeveer een half miljoen per jaar) is dit terrein gevoelig voor klachten. Er gaan relatief veel klachten over het stopzetten van consulaire werkzaamheden van de posten waardoor mensen verder moeten reizen.

Het aantal klachten in 2018 is ten opzichte van 2017 gestegen. Met name de klachten over het visumproces zijn toegenomen. Hiervoor is geen direct aanwijsbare inhoudelijke oorzaak. In 2018 is het 24/7 BZ contactcentrum actief gaan doorverwijzen naar het consulaire klachtloket, waardoor de vindbaarheid van dit loket is vergroot.