

## Ministerie van Buitenlandse Zaken

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

Directie Consulaire Zaken en  
Visumbeleid  
Rijnstraat 8  
2515 XP Den Haag  
Postbus 20061  
Nederland  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

### Onze Referentie

BZDOC-644481052-64

Datum 20 december 2022

Betreft Inventarisatie hardvochtigheden in dienstverlening BZ ter uitvoering van de motie Ploumen en Jetten

### Bijlage(n)

Geachte voorzitter,

In de voortgangsbrief naar aanleiding van de kabinetsreactie op het rapport “Ongekend Onrecht” d.d. 29 juni 2021, opgesteld door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), is toegezegd uw Kamer te informeren over de stand van zaken van de inventarisatie van hardvochtige effecten van wet- en regelgeving naar aanleiding van de motie Ploumen/Jetten.<sup>1</sup> De motie Ploumen/Jetten verzoekt het kabinet een uitgebreide inventarisatie te maken van terreinen waarop wetgeving hardvochtig uitpakt voor mensen, en voorstellen te doen om hardheidsclausules in die wetten op te nemen.<sup>2</sup> In de brief van 11 juli 2022 van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn de eerste resultaten van de inventarisaties bij de ministeries opgenomen.<sup>3</sup> Voor het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ) is daarin gemeld dat tot dan toe geen hardvochtigheden zijn gesignaleerd en dat in aanvulling daarop uw Kamer nog nader zal worden geïnformeerd.

Het ministerie van BZ heeft met name contact met burgers die gebruik maken van consulaire dienstverlening, met Nederlanders in het buitenland en met derdelanders die middels een kort verblijf visum Nederland bezoeken. Voortdurende verbetering en betere toegankelijkheid van de consulaire dienstverlening is één van de hoofddoelen van het buitenlandbeleid van het kabinet en een leidend beginsel van BZ. Het ministerie heeft een nadere inventarisatie verricht naar het bestaan van eventuele hardvochtigheden in de dienstverlening en wet- en regelgeving, specifiek met betrekking tot de consulaire dienstverlening waar het contact met de burger direct is. In deze brief informeer ik uw Kamer over de resultaten van deze inventarisatie.

Bij de inventarisatie en de analyse van de resultaten is de definitie van ‘hardvochtigheid’ gehanteerd zoals eerder gecommuniceerd door het kabinet.<sup>4</sup> Hierbij is uitgegaan van het zogenoemde ‘buikpijn-criterium’, de beleefde ervaring van betrokkenen en in hoeverre deze als hardvochtig kan worden beschouwd. Op basis van deze definitie zijn er geen structurele hardvochtigheden geïdentificeerd

<sup>1</sup> Kamerstuk II 35 510, nr. 60.

<sup>2</sup> Kamerstuk II 35 510, nr. 24.

<sup>3</sup> Kamerstuk II 35 510, nr. 102.

<sup>4</sup> Kamerstuk II 35510, nr. 95.

in de consulaire diensten en producten die BZ biedt aan (Nederlandse) burgers. Het is niettemin relevant te vermelden dat zich in de uitvoering knelpunten kunnen voordoen die weliswaar niet onder de definitie van 'hardvochtigheid' vallen, maar wel onbedoeld vervelende gevolgen kunnen hebben voor burgers. Zo hebben de Kamerleden Piri (PvdA) en Ceder (CU) mij recentelijk een zwartboek "Visumaanvragen lopen spaak" aangeboden. Deze opsomming van persoonlijk leed dat wordt veroorzaakt door de lange wachttijden voor het aanvragen van visa in een aantal landen toont aan dat knelpunten in de uitvoering voor vervelende situaties kunnen zorgen bij betrokkenen. De betreffende Kamerleden onderstrepen het belang van alle inzet om de visumdienstverlening na de coronapandemie weer snel verder op orde te krijgen. Binnenkort zal ik uw Kamer per brief een reactie doen toekomen op dit zwartboek.

**Directie Consulaire Zaken  
en Visumbeleid**

**Onze Referentie**  
BZDOC-644481052-64

Tevens kunnen wet- en regelgeving die de kaders stellen voor de uitvoering en daarbij soms weinig ruimte toestaan voor alternatieve uitvoeringswijzen, ongemakkelijk uitpakken voor burgers. Eerder is door uw Kamer gewezen op het gebrek aan digitale mogelijkheden in essentiële aanvraagprocessen voor Nederlanders.<sup>5</sup> Zo bestaat er de fysieke verschijningsplicht bij het aanvragen van consulaire documenten en reisdocumenten. Deze verschijningsplicht is verankerd in de Paspoortwet en voor wat betreft visa in de EU-wetgeving, zonder mogelijkheid hiervan af te wijken. In sommige gevallen kan dit voor betrokkenen voor lastige situaties zorgen. Het ministerie van Buitenlandse Zaken beziet met ketenpartners of het innemen van een aanvraag op afstand zonder fysieke verschijning in de toekomst mogelijk kan worden, zonder dat dit ten koste gaat van de betrouwbaarheid en veiligheid. Vóór 1 april 2023 zal ik uw Kamer een brief toezenden waarin verder wordt ingegaan op de ontwikkelingen ten aanzien van digitalisering, zoals uw Kamer is toegezegd tijdens het commissiedebat Consulaire Zaken op 6 oktober jl.

Het kabinet heeft uw Kamer eerder medegedeeld dat het herkennen, erkennen en opvolgen van signalen over eventuele hardvochtigheden geen eenmalige exercitie is, maar een continu proces.<sup>6</sup> Het ministerie vindt het belangrijk om de consulaire dienstverlening continu tegen het licht te houden en de toegankelijkheid ervan te waarborgen. Het doet daaraan recht door de burger centraal te stellen, door het ophalen van feedback bij klanten en instanties, door het leren en toepassen van lessen, en door blijvend te investeren in modernisering, digitalisering en innovatie. Een constant veranderende omgeving vraagt om een dynamische consulaire organisatie die adequaat reflecteert en vooruitkijkt naar de toekomst en de consulaire dienstverlening die daarbij hoort. Hoewel het ministerie op basis van de inventarisatie geen structurele hardvochtigheden heeft gesignaleerd, blijft het ministerie alert op de kwaliteit van de dienstverlening en blijft het zich inzetten om eventuele kwetsbaarheden te mitigeren.

De minister van Buitenlandse Zaken,

W.B. Hoekstra

---

<sup>5</sup> Kamerstuk II 35 925, nr. 59.

<sup>6</sup> Kamerstuk II 35 510, nr. 60.