

VO 2023 Buitenlandse Zaken

Beleid: Conclusies, aanbevelingen en toezeggingen

| Conclusies | Aanbevelingen | Toezeggingen |
|--|---|---|
| <p>Was voor de centralisatie van het visumproces alles beter? Nee. Als wij de resultaten van dit onderzoek vergelijken met een onderzoek dat wij 20 jaar geleden deden, is er sindsdien in het proces veel verbeterd. De processen zijn nu gestroomlijnd en de taken en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen zijn duidelijk. Toch zal de minister van Buitenlandse Zaken (BZ) de komende jaren hard moeten werken om de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden of te verbeteren. Zo waren de doorlooptijden in 2023 te lang. Daarnaast heeft de digitalisering blijvende aandacht nodig, net als de opbouw en het behoud van lokale kennis van beslismedewerkers van de Consulaire Service Organisatie (CSO).</p> | <p>Als de minister naast uniformiteit meer klantgerichtheid en maatwerk wil bereiken, bevelen wij het volgende aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereik op landenniveau overeenstemming met de ambassades en consulaten over welke kennis over dat land noodzakelijk is voor de juiste beslissing op visumaanvragen. • Doorloop het visumproces door de bril van een aanvrager en breng waar nodig verbeteringen aan in de communicatie over aanvragen die langer duren dan in de EU-visumcode is vastgelegd. | <p>[...] er is nog werk aan de winkel om zowel de kwaliteit als de doelmatigheid verder te verbeteren. Uw aanbevelingen bieden daarvoor goede handvatten.</p> <p>De afgelopen jaren is er al veel geïnvesteerd in kennisopbouw bij de beslismedewerkers van de CSO, ook op het gebied van landenkennis. Om die kennis en informatie op het juiste niveau te houden, zullen inspanningen noodzakelijk blijven, onder meer door hierover met posten en met ketenpartners in gesprek te blijven.</p> <p>In de consulaire dienstverlening staat de klant centraal, dat geldt ook voor het visumproces. Om dat te borgen zijn communicatie en adequate klantinformatie van groot belang, vooral als de dienstverlening door omstandigheden achterblijft op het gewenste niveau, zoals de soms langere doorlooptijden in de periode na de coronapandemie.</p> |
| <p>We constateren dat de minister van BZ beperkt rapporteert over de resultaten van de intensiveringen voor het postennet.</p> | <p>–</p> | <p>–</p> |